



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

TEMA:

**Relación entre clima organizacional y desempeño de los servicios públicos del
Hospital Francisco de Icaza Bustamante.**

AUTORA:

Ortiz Navarrete Amapola Alexandra

**Trabajo de Examen Complexivo previo a la obtención del Grado de:
Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud**

TUTORA:

Econ. Zambrano Chumo Laura María, Mgs.

Guayaquil, Ecuador

2025



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

DECLARO QUE:

El Examen Complexivo “**RELACIÓN ENTRE CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DEL HOSPITAL FRANCISCO DE ICAZA BUSTAMANTE.**”, 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 Examen Complexivo del Grado Académico en mención.

Guayaquil, 31 días del mes de enero del 2025

AUTORA

ORTIZ NAVARRETE AMAPOLA ALEXANDRA



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

AUTORIZACIÓN

Yo, Dra. Ortiz Navarrete Amapola Alexandra

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, la publicación en la biblioteca de la institución del Examen Complexivo previa a la obtención del grado académico de Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud titulada: **“RELACIÓN ENTRE CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DEL HOSPITAL FRANCISCO DE ICAZA BUSTAMANTE”**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, 31 días del mes de enero del 2024

AUTORA

ORTIZ NAVARRETE AMAPOLA ALEXANDRA



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

REPORTE COMPILATIO**

CERTIFICADO DE ANÁLISIS
magister

2025 REVISION examen complejo
AMAPOLA ORTIZ (2)

4% Textos sospechosos

- 3% **Similitudes**
0% similitudes entre comillas
0% entre las fuentes mencionadas
- 3% **Idiomas no reconocidos (ignorado)**
- 60% **Textos potencialmente generados por la IA (ignorado)**

Nombre del documento: 2025 REVISION examen complejo
AMAPOLA ORTIZ (2).docx
ID del documento: c52c15549cda57368a195f9c2023d2e2be93987
Tamaño del documento original: 1,44 MB
Autores: []

Depositante: María de los Angeles Núñez Lapo
Fecha de depósito: 29/1/2025
Tipo de carga: interface
fecha de fin de análisis: 29/1/2025

Número de palabras: 16.915
Número de caracteres: 115.681

Ubicación de las similitudes en el documento:

Fuentes principales detectadas

N°	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	hdl.handle.net Factores asociados al clima organizacional laboral en los trabajador... https://hdl.handle.net/20.500.13032/22722 62 fuentes similares	3%		Palabras idénticas: 3% (450 palabras)
2	hdl.handle.net Factores asociados al clima organizacional laboral en los trabajador... https://hdl.handle.net/20.500.13032/22722 17 fuentes similares	3%		Palabras idénticas: 3% (439 palabras)
3	repositorio.ucsg.edu.ec http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/11080/1/T-UCSG-POS-MG55-139.pdf#:~:text=MAES... 19 fuentes similares	2%		Palabras idénticas: 2% (396 palabras)

V

AGRADECIMIENTO

Mi agradecimiento a Dios todo poderoso por su amor incondicional, provisión y protección a lo largo de estos 10 últimos años, que tras la pandemia COVID-19 todo era incierto, pensamientos de muerte por desconocer el comportamiento de una enfermedad a nivel mundial, procesos que he vivido en mi familia que anulaban la idea de culminar este proyecto, diagnósticos de enfermedades que deterioran mi salud pero que solamente Dios pude permitir concluir algo que hace 10 años fue un objetivo trazado y que ahora se está cristalizando.

Quiero iniciar dirigiendo unas palabras de agradecimiento a la Universidad Católica Santiago de Guayaquil, quien me ha dado la oportunidad de conocer, explorar e incrementar mis conocimientos, competencias y herramientas para volverme el mejor profesional posible en mi rama.

De igual manera, valoro ampliamente el papel de mi tutor, quien me ha guiado durante el proceso de investigación, lectura, análisis, opinión y escritura del presente trabajo. Este trabajo de tesis es resultado de largas horas de trabajo. No hubiera recorrido todo ese camino de no ser por la guía intelectual de mi tutor.

También debo extender mi reconocimiento y gratitud a la labor de mis docentes, quienes me han transmitido a lo largo de estos años múltiples conocimientos. En ellos he visto ejemplos de grandes profesionales enfocados a la enseñanza.

Por último, quiero recordar cuando años después lea este trabajo, que fui capaz de trabajar de manera activa para lograr mis sueños.”

DEDICATORIA

A mis padres. Este logro es un testimonio de su inmenso amor y dedicación. Valoro mucho las lecciones de vida que me han impartido y por el cariño que siempre me han brindado. Mi gratitud hacia ustedes es imposible de expresar completamente. Esta tesis es un tributo a su legado y a la eterna admiración que siento por ustedes.

A mi valiente mamá. Esta tesis es el resultado de tu amor, apoyo y sacrificio en mi viaje educativo. Tus palabras de aliento, tu perseverancia y tu ejemplo constante han sido mi inspiración

A mis amadas hijas Dennisse, Doménica y Demi Sophia. Cada día que paso a su lado es un regalo que atesoro en mi corazón. Sus risas, curiosidad e infinita capacidad de amar han sido la inspiración detrás de cada esfuerzo en mi vida. Esta tesis es un pequeño testimonio de todo lo que hago, lo hago pensando en ustedes. Gracias por llenar mi mundo de amor y dulzura.

A mi compañero y al padre de mis hijas, tu amor y apoyo han sido la base de nuestro hogar. Esta tesis es un tributo a la colaboración, paciencia y comprensión que has brindado a lo largo de este viaje académico. Gracias por ser un pilar de fortaleza y un ejemplo para nuestras hijas. Tu presencia en mi vida es un regalo invaluable, y este logro es nuestro, en equipo.

Resumen

El presente estudio tuvo como objetivo determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal de salud en el Hospital Francisco de Icaza Bustamante. Se empleó un enfoque cuantitativo, recopilando datos a través de encuestas. La muestra incluyó 289 empleados que laboran en diversas áreas del hospital. Los resultados revelaron una asociación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral ($\chi^2 = 14.97$, $df = 4$, $p = 0.021$), con una correlación moderada (V Cramer = 0.64). Se sugiere que la administración hospitalaria implemente programas de capacitación, fomente la participación activa en la toma de decisiones, promueva el equilibrio entre el trabajo y la vida personal. Se recomienda evaluaciones periódicas del clima organizacional y el desempeño laboral para monitorear el progreso y guiar estrategias de mejora, representando para el Hospital una oportunidad de mejorar la calidad de sus servicios, así como para otros establecimientos públicos.

Palabras clave: Clima organizacional, Desempeño laboral, Servidores públicos, Hospital

Abstract

This study aims to examine the relationship between organizational climate and work performance among healthcare personnel at the Francisco de Icaza Bustamante Hospital. A quantitative approach was used, collecting data through surveys. The sample consisted of 289 employees from various hospital departments. Findings indicated a significant association between organizational climate and work performance ($\chi^2 = 14.97$, $df = 4$, $p = 0.021$), with a moderate correlation (Cramer's $V = 0.64$). Based on these results, it is recommended that hospital management implement training programs, encourage active participation in decision-making, and promote work-life balance. Regular assessments of organizational climate and work performance are advised to track progress and guide improvement strategies, offering the hospital an opportunity to enhance service quality while providing insights applicable to other public healthcare institutions.

Keywords: Organizational climate, Job performance, Public servant, Hospital

Introducción

Estudiar el clima organizacional dentro del ámbito de la salud es una de las herramientas estratégicas que ayudan al mejoramiento continuo de la institución (Borkowski y Meese, 2020). Este clima es determinante, especialmente en el entorno hospitalario, donde influye en aspectos clave del desempeño de los servidores públicos, como la motivación, la satisfacción laboral, el nivel de compromiso con la organización y el bienestar emocional (Bustamente et al., 2022). Un clima organizacional positivo en hospitales favorece la colaboración, la comunicación y el trabajo en equipo, mejorando el desempeño del personal; en cambio, un entorno negativo genera conflictos y estrés, afectando la productividad (Olivera-Garay y Leyva-Cubillas, 2021).

Por lo tanto, es importante que los líderes de los hospitales públicos trabajen en la mejora del clima organizacional para promover un ambiente laboral saludable y motivador para los servidores públicos (Pino et al., 2021). Este clima refleja la percepción de los factores del entorno de trabajo, permitiendo estrategias de prevención y corrección para generar satisfacción en los colaboradores y alcanzar las metas organizacionales (Cortez, 2023). Un estudio en Brasil mostró que un clima organizacional favorable está positivamente correlacionado con el desempeño y la motivación de los trabajadores de la salud en hospitales públicos, mejorando la calidad del servicio y la atención al paciente (Chiang et al., 2021).

Otro estudio realizado en México demostró que el clima organizacional incide de manera significativa en la satisfacción laboral y el compromiso de los trabajadores de la salud en hospitales públicos, aspectos que, a su vez, influyen en su desempeño (Ángel-Salazar, 2020). Para Brito et al. (2020), la gerencia debe garantizar los recursos necesarios para construir y mantener el clima organizacional más adecuado, que facilite el óptimo desempeño de los colaboradores; su investigación destaca que la ausencia de un entorno adecuado afecta negativamente

varios factores, en especial la motivación de los empleados, reduciendo su entusiasmo, compromiso y satisfacción.

Díaz et al. (2023) sostienen que las organizaciones del sector salud enfrentan problemas de desmotivación laboral debido a la ausencia de políticas organizacionales que fomenten un clima basado en la armonía, lo que repercute en la motivación, productividad y eficiencia del personal. Por su parte, Lucano et al. (2020) señalan que un entorno laboral negativo dificulta la comunicación abierta y transparente, afectando la colaboración entre el personal hospitalario y aumentando el riesgo de malentendidos, conflictos y errores.

Otro aspecto relevante es la retención de empleados, la cual está influenciada por el clima organizacional y el desempeño laboral (Arteaga, 2020). Un ambiente adecuado favorece la permanencia del personal, reduciendo la rotación y fortaleciendo la estabilidad del equipo hospitalario (Espíritu y Castro, 2020). Además, una organización que fomenta condiciones laborales favorables mejora la eficiencia y productividad, optimizando los procesos internos, reduciendo costos operativos, e influenciando la percepción pública del hospital, mejorando la confianza en la comunidad (Arévalo et al., 2021).

Es así que los estudios relacionados al clima organizacional y el desempeño laboral son de gran importancia en las diferentes organizaciones, sobre todo cuando se trata de establecimientos hospitalarios (Rojas, 2020). Comprender esta dinámica permite identificar factores que afectan la prestación de servicios y proponer estrategias de mejora. Un entorno organizacional adecuado, junto con un desempeño laboral favorable, contribuye directamente a la calidad de la atención brindada a los pacientes, promoviendo mejores resultados en la gestión hospitalaria (Ríos, 2020).

Desde una perspectiva normativa, la Constitución de la República del Ecuador establece en su artículo 32 que la salud es un derecho garantizado por el Estado. Sin embargo, la insuficiencia de recursos afecta la percepción del servicio y compromete su calidad. La relación entre el clima organizacional, la seguridad en

la atención y la calidad del servicio debe evaluarse en los hospitales públicos. Factores como la falta de personal, equipamiento deficiente y sobrecarga laboral pueden afectar el desempeño de los trabajadores, repercutiendo en la atención a los pacientes (Fajardo et al., 2020).

Ante este contexto, comprender la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en hospitales resulta esencial, ya que estos factores influyen en la calidad del servicio, la retención de empleados, la productividad y la imagen institucional. En este marco, el presente estudio tiene como objetivo analizar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los servidores públicos del Hospital Francisco de Icaza Bustamante de Guayaquil, Ecuador. Los resultados permitirían identificar áreas de mejora y proporcionar evidencia para la implementación de estrategias que fortalezcan la gestión hospitalaria.

Planteamiento del problema

En el escenario global, la relevancia de un ambiente laboral positivo en el éxito organizacional es ampliamente reconocida, donde un clima favorable incide directamente en la eficiencia y eficacia de la organización. Dicha influencia es especialmente crítica en el rendimiento de los empleados y en los resultados globales de la organización (Vaquerano et al., 2020). Sin embargo, en América Latina, muchas organizaciones, aún ancladas a estructuras obsoletas y viejos esquemas, enfrentan el riesgo de quedar rezagadas si no adoptan nuevos patrones de comportamiento y enfoques metodológicos innovadores (Vera et al., 2021).

Este reto es particularmente evidente en Ecuador, donde gran parte de las instituciones de salud, tanto públicas como privadas, siguen empleando sistemas rígidos de gestión. Estos sistemas no solo deshumanizan al personal, considerándolos meras herramientas productivas, sino que también ignoran sus necesidades, deseos y aspiraciones personales, lo que agrava la situación laboral (Sumba-Bustamante et al., 2022).

Específicamente en el Hospital Francisco de Icaza Bustamante, se ha identificado una problemática constante que afecta al personal de la unidad hospitalaria; esta situación se manifiesta a través de señales de malestar en diferentes áreas de trabajo, lo que sugiere una crisis en el ambiente laboral (Verastegui, 2021). Se observa que ciertas actitudes de los empleados reflejan un compromiso laboral disminuido, afectando directamente la responsabilidad de cada trabajador y comprometiendo la calidad en los procesos y procedimientos, que son fundamentales para el desarrollo de equipos efectivos (Bustamante et al., Manejo de residuos en la gestión de la responsabilidad social del Hospital del Niño Francisco Icaza Bustamante, 2021).

Además, se identifican otros factores laborales ambientales como causas adicionales del problema. Estos incluyen la presencia de personal jubilado, la sobrecarga de trabajo, la falta de incentivos adecuados y la ineficiencia en los sistemas de gestión (Infante, 2021). Estos aspectos, sumados a un estilo de liderazgo ineficaz, conflictos interpersonales no resueltos, comunicación deficiente, baja motivación y satisfacción laboral, agravan el problema, creando un círculo vicioso que afecta la eficiencia del hospital (Bustamante et al., 2022).

Frente a esta realidad, el presente estudio se centra en analizar profundamente estas dinámicas dentro del Hospital Francisco de Icaza Bustamante. Se busca identificar las raíces del problema y proponer estrategias efectivas para mejorar el ambiente laboral. La finalidad es optimizar tanto el desempeño del personal como su bienestar, asegurando así una mejor calidad en la atención al paciente y elevando la imagen pública del hospital.

Justificación

Este estudio se justifica por su potencial para impactar significativamente en la gestión del Hospital Francisco de Icaza Bustamante. Al determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral, los hallazgos proporcionarán una base sólida para que los directivos formulen y apliquen nuevas políticas laborales. Estas políticas, a su vez, están orientadas a mejorar la productividad y el rendimiento del personal (Fiallo et al., 2020), abordando así un aspecto clave de la administración hospitalaria.

La importancia de este estudio radica también en la necesidad de entender cómo los factores tanto físicos como sociales influyen en el rendimiento de los empleados en un entorno hospitalario (Bustamante y Álvarez, 2020). La interpretación que los trabajadores hacen de su entorno laboral afecta directamente su comportamiento y productividad (Chagray et al., 2020). Por lo tanto, es crucial analizar y comprender estos aspectos para mejorar la eficiencia general del hospital.

Además, el conocimiento del clima organizacional proporciona retroalimentación esencial sobre los procesos que determinan los comportamientos dentro de la institución. Esta información es vital para introducir cambios planificados en las actitudes y conductas de los empleados, así como en la estructura organizacional o en sus subsistemas (Chóez-López y Vélez-Mendoza, 2021). Un clima laboral positivo es fundamental para mejorar la satisfacción del personal, la ejecución eficaz de sus tareas y fomentar una comunicación fluida y abierta.

La investigación también se justifica por su contribución a la toma de decisiones en la gestión hospitalaria; la evaluación del desempeño laboral ayuda a identificar necesidades y áreas críticas, facilitando así la implementación de estrategias y planes de mejora (Aldaz et al., 2020). Este estudio no solo beneficiará a los trabajadores y directivos del hospital, sino que también proporcionará un marco para futuras investigaciones, ofreciendo una base científica sólida y contribuyendo al conocimiento en este campo.

Finalmente, desde una perspectiva metodológica, este estudio aportará procedimientos de evaluación y técnicas adecuadas en el contexto de la salud, respetando los criterios y lineamientos institucionales. Esta investigación, por lo tanto, promete ser una contribución valiosa tanto para la práctica actual como para el avance académico en la gestión hospitalaria.

Preguntas de investigación

- ¿Cuáles son las bases teóricas del clima organizacional?
- ¿Cuáles son las bases teóricas del desempeño laboral?
- ¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en el Hospital Francisco de Icaza Bustamante?
- ¿En qué medida influye el clima organizacional en el desempeño laboral en el personal de salud del Hospital Francisco de Icaza Bustamante?
- ¿Cómo se puede mejorar el clima organizacional y el desempeño laboral en el personal de salud del Hospital Francisco de Icaza Bustamante?

Objetivos de investigación

Objetivo general

Determinar la relación entre el clima organizacional con el desempeño laboral de los servidores públicos del Hospital Francisco de Icaza Bustamante.

Objetivos específicos

- Establecer las teorías, conceptos y dimensiones de los constructos del clima organizacional y del desempeño laboral.
- Analizar resultados de estudios que analicen la relación entre clima organizacional y desempeño laboral.
- Determinar el marco teórico relevante para establecer la relación entre el clima organización y el desempeño laboral.

- Comprobar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los servidores públicos por medio de métodos estadísticos.

Fundamentación teórica conceptual

Clima organizacional

Historia y problemática del clima organizacional

El clima laboral se refiere al ambiente psicológico y social en el que los empleados trabajan (Ruiz-Díaz, 2021), incluyendo aspectos como la cultura organizacional, la comunicación, el liderazgo, las relaciones interpersonales y las condiciones de trabajo (Lara, 2021). A lo largo de la historia, la importancia del clima laboral ha ido evolucionando a medida que las sociedades y las economías han cambiado (Bravo y Núñez, 2021). En el siglo XIX, la Revolución Industrial marcó un cambio significativo en la forma en que se organizaban los trabajos; las fábricas se convirtieron en el centro de producción, y los trabajadores se agruparon en grandes grupos, a menudo en condiciones de trabajo peligrosas e insalubres (Flores et al., 2021). En este entorno, el clima laboral era una preocupación secundaria, y los trabajadores a menudo se enfrentaban a largas jornadas de trabajo, bajos salarios y poca o ninguna protección laboral (Pilligua y Arteaga, 2020).

A medida que avanzaba el siglo XX, las condiciones laborales mejoraron gradualmente (Cerdá y Mellado, 2022). Los sindicatos se convirtieron en una fuerza importante en la defensa de los derechos laborales y las leyes laborales y de seguridad ocupacional comenzaron a establecerse; sin embargo, la mentalidad dominante aún se centraba en la productividad y la eficiencia y el clima laboral seguía siendo un aspecto secundario (Rosner y Markowitz, 2020). En la década de 1950, la psicología organizacional comenzó a estudiar el clima laboral de manera más sistemática; se descubrió que un buen clima laboral se correlacionaba con una mayor satisfacción de los empleados, una mayor retención de empleados y un mejor

desempeño laboral (Sott et al., 2020). A medida que las empresas se dieron cuenta de estos beneficios, comenzaron a prestar más atención a la cultura organizacional y al clima laboral.

En la década de 1980, la idea del empoderamiento comenzó a ganar fuerza en el mundo empresarial; este enfoque alentaba a los empleados a tomar decisiones y tener más autonomía en su trabajo (Sott et al., 2020). También se prestó más atención a la comunicación en el lugar de trabajo y a la calidad de las relaciones interpersonales (Alemán, 2020). Se reconocía que un buen clima laboral no solo mejoraba la satisfacción de los empleados, sino que también aumentaba la calidad del trabajo y la productividad; hoy en día, el clima laboral sigue siendo una preocupación importante para las empresas y los empleados (Taheri et al., 2020).

Definiciones de clima organizacional

El concepto de clima organizacional, aunque varía en definiciones, se centra principalmente en cómo los empleados perciben su entorno laboral. Esta percepción incluye una gama de aspectos como las normas, valores, expectativas, la calidad de la comunicación, el liderazgo y las relaciones interpersonales dentro de la organización, todos compartidos y experimentados por los trabajadores (Borkowski y Meese, 2020). De esta forma, se comprende que el clima organizacional es un concepto importante en la gestión empresarial ya que puede tener un impacto significativo en el bienestar y desempeño de los empleados, así como en la productividad de la organización en general. Es importante tener en cuenta que el clima organizacional no es lo mismo que la cultura organizacional, aunque están estrechamente relacionados (Aldana, 2020).

Mutonyi et al. (2020) profundiza en esta idea, explicando que el clima organizacional se refiere a la percepción psicológica que los empleados tienen de su ambiente de trabajo y cómo esta percepción afecta su comportamiento. Por su parte, Zacharias et al. (2021) enfatizan que el clima organizacional comprende las percepciones, actitudes y valores de los empleados, los cuales influyen directamente en su conducta. Prada et al. (2020) lo definen como una medida del

ambiente psicológico y emocional que prevalece dentro de una organización. Según Ruíz (2021), este concepto abarca elementos como el grado de satisfacción laboral, la eficacia de la comunicación y el nivel de motivación de los empleados. Estas perspectivas subrayan la importancia del clima organizacional como un aspecto integral y dinámico que moldea la experiencia laboral y el rendimiento en el entorno corporativo.

De acuerdo con Nabella et al. (2022), el clima organizacional se refiere al conjunto de percepciones, actitudes y valores compartidos por los miembros de una organización, que conforman el ambiente psicológico y emocional en el que se desarrollan las actividades laborales. Este ambiente influye en el comportamiento y desempeño de los empleados, ya que puede afectar su nivel de satisfacción, motivación, compromiso y productividad. Mientras que para Andrade y Betancourth (2020), el clima organizacional es un elemento fundamental para el bienestar de los empleados y para el éxito de una empresa; este factor puede influir en diversos aspectos, tales como la motivación, el compromiso, la productividad, la retención de talentos, la calidad de los productos y servicios, y la reputación de la organización.

Finalmente, el clima organizacional es un término que engloba las percepciones de los empleados sobre su ambiente de trabajo, abarcando elementos clave como el grado de confianza, respeto mutuo, efectividad de la comunicación, satisfacción laboral, y las condiciones físicas y sociales del entorno laboral. Estas percepciones son determinantes en la configuración del comportamiento y actitud de los empleados, ejerciendo una influencia significativa en la productividad y la retención de personal. Un clima organizacional positivo y saludable no solo mejora el rendimiento de los empleados, sino que también fomenta la colaboración, impulsa la creatividad, y es esencial para la satisfacción laboral y la retención de talento dentro de la organización.

Estas definiciones, de autores de años recientes, destacan la importancia de la percepción compartida por los empleados, las actitudes y valores en el ambiente

laboral, y su influencia en el comportamiento y satisfacción laboral. Todas estas definiciones coinciden en que el clima organizacional es un factor importante para la gestión empresarial y para el bienestar de los empleados en el lugar de trabajo.

Bases teóricas de clima organizacional

Teoría del clima organizacional de McGregor

La teoría del clima organizacional de Douglas McGregor destaca su importancia en el éxito empresarial y el bienestar de los empleados. McGregor, un renombrado psicólogo y teórico de la administración, desarrolló una teoría basada en el estudio de la motivación y el comportamiento humano en el trabajo; esta teoría explora cómo el clima organizacional afecta la productividad y el bienestar de los empleados, postulando que es un factor crucial para su motivación y rendimiento (Goularte y Furtado, 2021).

En su teoría, McGregor propone dos estilos de liderazgo: el estilo X y el estilo Y. El estilo X asume una visión negativa de los seres humanos, considerando a los empleados como perezosos y desmotivados, necesitados de control y dirección constantes. Por el contrario, el estilo Y se basa en una percepción positiva, viendo a los empleados como naturalmente motivados, creativos y en busca de desarrollo y satisfacción en su trabajo (Goularte y Furtado, 2021).

McGregor argumenta que el estilo Y es más efectivo para crear un clima organizacional positivo y saludable, fomentando la autonomía, la participación activa, la confianza y el reconocimiento del desempeño de los empleados. En contraste, el estilo X puede conducir a un ambiente laboral negativo, con empleados que se sienten controlados, desmotivados y poco valorados. La aplicación de su teoría en diversas organizaciones ha demostrado que el liderazgo basado en el estilo Y mejora la motivación, satisfacción, compromiso de los empleados, así como la productividad y calidad del trabajo (Goularte y Furtado, 2021).

Sin embargo, el liderazgo del estilo X puede resultar en un clima organizacional negativo, incrementando el estrés, el absentismo laboral, disminuyendo la calidad del trabajo y la retención de talentos. En resumen, la teoría de McGregor sobre el clima organizacional es esencial para comprender cómo la perspectiva del líder influye en el comportamiento y desempeño de los empleados (Goularte y Furtado, 2021). Promover un ambiente laboral basado en la confianza, el reconocimiento del desempeño y la participación activa de los empleados puede crear un clima organizacional saludable y productivo. Por lo tanto, es crucial que las organizaciones adopten un estilo de liderazgo Y para fomentar un clima organizacional positivo, el bienestar de los empleados y el éxito empresarial.

Teoría del clima organizacional de Likert

Rensis Likert, un notable investigador y consultor en el campo del comportamiento organizacional y la toma de decisiones gerenciales, ha hecho contribuciones significativas al estudio del clima organizacional. En su obra "Nuevos patrones de administración", publicada en 1961, propuso un modelo de cuatro sistemas gerenciales que impactan profundamente en el clima organizacional (Vargas, 2022).

El primer sistema, el autoritario-coercitivo, se caracteriza por un estilo de liderazgo en el que los gerentes toman decisiones unilaterales y emplean la coerción para alcanzar los objetivos organizacionales; este enfoque tiende a generar un clima organizacional tenso y desmotivador debido a su rigidez y falta de flexibilidad. El sistema paternalista-benevolente, por otro lado, presenta un estilo donde los gerentes toman decisiones considerando el bienestar de los empleados, pero sin su participación activa en el proceso decisorio. Este estilo puede crear un ambiente cálido y amistoso, pero puede restringir el crecimiento y desarrollo del personal. El tercer sistema, el consultivo, implica que los gerentes buscan la opinión de los empleados antes de tomar decisiones, aunque mantienen la autoridad final. Este enfoque puede fomentar un clima más participativo y motivador, pero a veces limitado por la falta de compromiso genuino con el personal (Das, 2021).

Finalmente, el sistema participativo, donde los gerentes y empleados colaboran en la toma de decisiones, se destaca por crear un clima organizacional colaborativo y motivador, en el que los empleados se sienten valorados. En resumen, los cuatro sistemas gerenciales de Likert representan estilos de liderazgo variados, cada uno con su influencia específica en el clima organizacional. De estos, el sistema participativo es el que más favorece un ambiente laboral motivador y colaborativo (Das, 2021). Por lo tanto, para fomentar un entorno de trabajo saludable y productivo, los gerentes deberían esforzarse por adoptar un enfoque de liderazgo participativo.

Teoría del clima organizacional de Leavitt

La teoría del clima organizacional de David Leavitt, reconocido profesor de gestión y experto en comportamiento organizacional, ofrece una perspectiva integral sobre cómo diferentes factores influyen en el éxito de una empresa. Este modelo destaca la importancia del clima organizacional en aspectos como la productividad, el bienestar de los empleados y la calidad de productos o servicios (Leavitt et al., 2020).

Según Leavitt (2020), el clima organizacional está determinado por cuatro elementos interrelacionados: la estructura organizacional, la tecnología, el ambiente y las personas. La estructura organizacional, que abarca la organización de actividades y la toma de decisiones, influye en aspectos clave como la comunicación y el trabajo en equipo. Una estructura colaborativa y descentralizada fomenta un clima positivo, mientras que una estructura jerárquica puede conducir a un ambiente restrictivo.

En cuanto a la tecnología, su diseño y actualización impactan directamente en la eficiencia y satisfacción laboral. Tecnologías modernas y eficientes contribuyen a un clima favorable, mientras que sistemas obsoletos pueden causar frustración. El ambiente físico de trabajo también juega un rol crucial, afectando el confort y la seguridad de los empleados. Un espacio bien acondicionado mejora el

clima organizacional, en contraste con un entorno deficiente que puede provocar estrés (Leavitt et al., 2020).

Finalmente, las personas, es decir, los empleados y sus interacciones, son fundamentales. Una cultura organizacional colaborativa y positiva promueve un ambiente saludable y productivo, mientras que una cultura negativa y competitiva puede generar conflictos y desmotivación (Leavitt et al., 2020). En resumen, el modelo de Leavitt sugiere que el clima organizacional se ve influenciado por la interacción de la estructura organizacional, la tecnología, el ambiente físico y las relaciones entre los empleados. Los gerentes deben considerar estos factores cuidadosamente para crear un ambiente laboral óptimo y, de este modo, mejorar el bienestar y la productividad de sus equipos.

Características del clima organizacional

El clima organizacional, definido como el ambiente psicológico y emocional de una organización, es un factor determinante en el comportamiento y el desempeño de los empleados (Carrión y Cosme, 2020). Entre sus características más significativas destaca la comunicación abierta, que fomenta un intercambio transparente de ideas y opiniones entre empleados y líderes, contribuyendo a un entorno de trabajo saludable y colaborativo. Además, se incentiva la colaboración y el trabajo en equipo, creando un sentido de comunidad y valorando las contribuciones individuales.

Un clima organizacional efectivo también se caracteriza por el respeto mutuo y la confianza entre empleados y líderes, ofreciendo un espacio donde cada persona se siente valorada y capaz de tomar decisiones. Este clima incluye el reconocimiento y apoyo por parte de la organización hacia sus empleados, proporcionando retroalimentación constructiva y reconocimiento por sus logros, lo que a su vez promueve su desarrollo profesional (Carrión y Cosme, 2020).

La flexibilidad y adaptabilidad son también elementos cruciales en un clima organizacional positivo, permitiendo a la organización responder eficazmente a los

cambios y necesidades de los empleados y creando así un ambiente laboral productivo y agradable. Se enfatiza, además, la importancia de un ambiente de trabajo seguro y saludable, crucial para el bienestar físico y emocional de los empleados. La claridad en objetivos y valores compartidos es otra característica esencial, donde los empleados entienden y se alinean con la visión de la empresa. Esto se complementa con un liderazgo eficaz, que comunica eficientemente, se preocupa por el bienestar de los empleados y fomenta una cultura de respeto y colaboración.

Por último, el empoderamiento y la autonomía de los empleados son vitales para un clima organizacional saludable, ya que fomentan la motivación y el compromiso. Promover una cultura de aprendizaje y desarrollo es clave para mejorar la satisfacción laboral y retener talentos. Asimismo, un equilibrio entre trabajo y vida personal es crucial para mantener un clima organizacional positivo, con empresas que ofrecen beneficios como horarios flexibles y programas de bienestar (Carrión y Cosme, 2020). En conjunto, estas características son fundamentales para establecer y mantener un clima organizacional positivo y productivo, donde los líderes juegan un rol esencial en satisfacer las necesidades de los empleados y promover un ambiente laboral eficiente y saludable.

Dimensiones del clima organizacional

El clima organizacional, que encapsula el ambiente o contexto psicológico en una organización, se define y mide a través de varias dimensiones. La comunicación es una de estas dimensiones esenciales, enfocándose en la calidad y frecuencia de interacción entre los miembros de la organización; una comunicación efectiva y clara es fundamental para mejorar la comprensión, fomentar la confianza y motivar a los empleados (Lee, 2022).

Otra dimensión importante es el liderazgo, que se centra en la calidad de dirección y su relación con la motivación y satisfacción de los trabajadores; un liderazgo efectivo establece la cultura y los valores de la organización, promoviendo la confianza y facilitando el desarrollo profesional (Rožman y

Štrukelj, 2021). La estructura organizacional también juega un rol en el clima organizacional; esta dimensión abarca la claridad y eficacia de los roles y responsabilidades de los trabajadores, así como la claridad de los procedimientos y políticas. Una estructura bien definida facilita la comunicación y fomenta el compromiso y la motivación (Akpa et al., 2021).

El ambiente físico de trabajo, que incluye la comodidad, seguridad y accesibilidad de las instalaciones, es otra dimensión relevante. Este ambiente afecta no solo la comodidad y seguridad, sino también la colaboración, la creatividad y la imagen de la organización. Las recompensas y el reconocimiento constituyen otra dimensión significativa; la forma en que la organización reconoce y recompensa el trabajo y el desempeño de sus empleados influye en su motivación, satisfacción, retención de talentos y mejora de desempeño (Akpa et al., 2021).

La cooperación, que se refiere al grado de apoyo mutuo y la capacidad para fomentar el trabajo en equipo y la colaboración, es igualmente importante. Esta dimensión mejora la resolución de conflictos y crea un ambiente de trabajo positivo. La confianza entre los miembros de la organización y hacia la organización misma es fundamental para fomentar una colaboración efectiva, comunicación abierta y la creación de relaciones fuertes. Por último, la innovación, que implica la capacidad de la organización para apoyar el cambio y la creatividad, es vital para fomentar un ambiente de mejora continua y adaptabilidad. Estas dimensiones, en conjunto, conforman y definen el clima organizacional, impactando de manera significativa en el funcionamiento y el éxito de la organización.

Desempeño laboral

Historia y problemática del desempeño laboral

El desempeño laboral ha sido un tema importante en la gestión empresarial durante siglos- La historia del desempeño laboral se remonta a la época de la Revolución Industrial, cuando las fábricas comenzaron a proliferar en Gran Bretaña y otros países europeos; en esa época, la mayoría de las empresas operaban bajo un modelo de trabajo en el que los trabajadores recibían un salario fijo por hora y se

esperaba que trabajaran en un ritmo constante durante todo el día. La medición del desempeño laboral en ese entonces era bastante simple: se basaba en la cantidad de productos que los trabajadores eran capaces de producir en un día determinado (Sharma y Singh, 2020).

Sin embargo, a medida que las empresas comenzaron a crecer y expandirse, se hizo evidente que este modelo de trabajo tenía sus limitaciones. A principios del siglo XX, surgieron nuevas teorías sobre la gestión empresarial, entre las que se incluían la teoría de la administración científica de Frederick Taylor, que buscaba mejorar la eficiencia en la producción y en el trabajo mediante la medición y el análisis de los procesos. La teoría de Taylor se centraba en la medición y la gestión del tiempo y la productividad de los trabajadores; se propuso la idea de que los trabajadores podrían ser entrenados para trabajar de manera más eficiente, y que el trabajo podría ser dividido en tareas más pequeñas y específicas para mejorar la eficiencia (Sharma y Singh, 2020).

A medida que la gestión empresarial se desarrollaba, la medición del desempeño laboral se convirtió en una herramienta importante para mejorar la eficiencia y la productividad de los trabajadores; se desarrollaron nuevos métodos de medición, como las evaluaciones de desempeño, los informes de progreso y los sistemas de incentivos, para ayudar a los empleados a mejorar su rendimiento. En la década de 1950, la teoría del comportamiento organizacional se convirtió en una parte importante de la gestión empresarial, y se comenzó a prestar más atención a la motivación y el bienestar de los empleados; se propuso que la motivación y la satisfacción laboral podrían tener un impacto significativo en el desempeño laboral, y se desarrollaron nuevas técnicas, como la retroalimentación y el coaching (Sharma y Singh, 2020).

A medida que la tecnología avanzaba y el mundo se volvía cada vez más globalizado, las empresas se enfrentaron a nuevos desafíos en la gestión del desempeño laboral (Hitt, 2000). La introducción de nuevas tecnologías, la creciente competencia global y la necesidad de adaptarse a un entorno empresarial en

constante cambio requirieron nuevas habilidades y capacidades de los empleados; hoy en día, la gestión del desempeño laboral sigue siendo una parte importante de la gestión empresarial. Se han desarrollado nuevas técnicas y herramientas para medir y mejorar el desempeño laboral, como los sistemas de gestión del desempeño, el análisis de datos y la inteligencia artificial. Sin embargo, el objetivo sigue siendo el mismo: mejorar la eficiencia, la productividad y la satisfacción laboral de los empleados para lograr mejores resultados empresariales.

Definiciones del desempeño laboral

El desempeño laboral es un concepto ampliamente utilizado para evaluar la efectividad con la que los empleados cumplen con los objetivos y expectativas de una empresa. Esencialmente, mide si los empleados están logrando las metas y manteniendo los estándares establecidos por la organización en términos de calidad, productividad, eficacia y eficiencia; este indicador es crucial en la gestión de recursos humanos, ya que facilita la medición y evaluación del rendimiento de los empleados, proporcionando una base sólida para decisiones orientadas a mejorar su desempeño futuro (Mutonyi et al., 2020).

Otra perspectiva define el desempeño laboral como el conjunto de habilidades, capacidades y comportamientos necesarios para que un empleado realice sus tareas eficazmente. Esta definición pone énfasis en las habilidades y competencias requeridas para que un empleado cumpla satisfactoriamente con los objetivos y expectativas asociados a su puesto. Además, se considera el desempeño laboral como la capacidad de un trabajador para ejecutar sus responsabilidades de forma efectiva y eficiente, alineándose con los estándares de calidad y productividad de la empresa (Mutonyi et al., 2020).

Esta conceptualización del desempeño laboral es integral, incluyendo no solo los resultados tangibles del trabajo de un empleado, sino también su capacidad para adaptarse, aprender y colaborar dentro del equipo. La evaluación del desempeño laboral no se limita solo a los resultados finales, sino también a cómo se logran esos resultados, incluyendo la creatividad, la innovación y la capacidad

para trabajar en equipo. Por lo tanto, el desempeño laboral puede considerarse como un reflejo del valor agregado por un empleado a la organización en su conjunto (Mutonyi et al., 2020).

Además, el desempeño laboral se vincula estrechamente con el desarrollo profesional del empleado. Las evaluaciones regulares del desempeño ofrecen oportunidades para el crecimiento personal y profesional, identificando áreas de fortaleza y oportunidades de mejora. Esto no solo beneficia al empleado en términos de desarrollo de habilidades y promoción de carrera, sino también a la organización, ya que empleados bien capacitados y motivados tienden a ser más productivos y leales (Mutonyi et al., 2020).

Finalmente, el desempeño laboral está intrínsecamente relacionado con la satisfacción laboral. Un alto desempeño generalmente conduce a una mayor satisfacción en el trabajo, lo que a su vez puede mejorar aún más el desempeño. Esta relación simbiótica entre desempeño y satisfacción laboral subraya la importancia de crear un ambiente de trabajo positivo y de apoyar el desarrollo continuo de los empleados para el éxito a largo plazo de la organización.

Dimensiones del desempeño laboral

El desempeño laboral es un concepto complejo que se define como el conjunto de comportamientos de un empleado que aportan un valor específico, positivo o negativo, a las organizaciones. Este concepto se divide en tres dimensiones amplias: el desempeño de la tarea, el desempeño contextual y la contraproductividad; la dimensión del desempeño de la tarea implica comportamientos que transforman materias primas en productos y servicios, o que contribuyen a mantener con éxito esta transformación. Estos comportamientos suelen estar prescritos en la descripción del puesto del empleado y son cruciales para las operaciones diarias de una organización (Krijgsheld et al., 2022).

En contraste, la dimensión del desempeño contextual engloba comportamientos que no están específicamente establecidos en las

responsabilidades del puesto, sino que se trata de acciones voluntarias que aportan al entorno y la cultura de la organización. Estos comportamientos incluyen acciones como ofrecerse voluntariamente para realizar tareas adicionales, brindar ayuda a los compañeros y cumplir con las normas y procedimientos de la empresa. Estas conductas, comúnmente denominadas como comportamientos de ciudadanía organizacional, desempeñan un papel fundamental en la creación de un ambiente de trabajo positivo y colaborativo (Krijgsheld et al., 2022).

La tercera dimensión amplia del desempeño laboral es la contraproductividad, que se refiere a comportamientos intencionales que son perjudiciales para los objetivos de la organización. Estos pueden variar desde actos claramente dañinos como el robo o la destrucción de propiedad, hasta comportamientos menos evidentes pero igualmente dañinos como la mala asistencia o el mal uso de la información. Estos actos afectan negativamente la eficiencia y la moral general de la organización (Krijgsheld et al., 2022).

Históricamente, el desempeño de la tarea ha sido el principal foco de la mayoría de los esfuerzos de gestión y de investigación, considerándose como el componente más crítico del desempeño laboral. Sin embargo, estudios recientes han mostrado que el desempeño laboral también está altamente influenciado por el desempeño contextual, lo que ha llevado a un aumento en la investigación de sus causas y efectos. Los comportamientos contraproductivos, por su parte, han sido examinados principalmente a través de encuestas de actitud de los empleados, dada su fuerte correlación con la satisfacción laboral (Krijgsheld et al., 2022).

En tiempos recientes, la contraproductividad y el desempeño contextual se han estudiado conjuntamente, ya que los psicólogos organizacionales buscan desarrollar modelos más generales de comportamientos laborales que van más allá del rol prescrito, proporcionando una perspectiva más holística del desempeño laboral, destacando la importancia de ambos, los comportamientos prescritos y los discrecionales, para el éxito general de una organización (Krijgsheld et al., 2022). En conclusión, la comprensión integral del desempeño laboral implica considerar

las tres dimensiones: desempeño de la tarea, desempeño contextual y contraproductividad. Reconocer y gestionar eficazmente estas dimensiones permite a las organizaciones optimizar el rendimiento de sus empleados y, por ende, mejorar su eficiencia y clima organizacional.

Rasgos de Personalidad para la Predicción del Desempeño Laboral

Los rasgos de personalidad han sido objeto de estudio intensivo para determinar su influencia en el desempeño laboral, lo que ha llevado a la realización de diversos metaanálisis de segundo orden (Tisu et al., 2020). Zell et al. (2022) destacan en sus investigaciones que, dentro del marco de los Cinco Grandes rasgos de personalidad, la conciencia es el factor más fuertemente asociado con el desempeño laboral. La conciencia, caracterizada por la puntualidad, el orden, la estructura en el trabajo, y el mantenimiento de altos estándares de calidad, se ha demostrado válida en diferentes criterios como calificaciones supervisoras, indicadores de rendimiento objetivo y trabajo en equipo, así como en distintas ocupaciones, desde ventas y gestión hasta roles profesionales y policiales. Esta correlación sugiere que individuos con altos niveles de conciencia tienden a ser más eficientes y confiables en sus roles laborales.

Además de la conciencia, la estabilidad emocional también ha demostrado tener validez generalizada para el desempeño laboral (Judge et al., 2022). Por otro lado, rasgos como la apertura a la experiencia, la amabilidad y la extraversión muestran solo correlaciones marginales con el desempeño laboral en general (Mourelatos et al., 2022). Sin embargo, ciertas relaciones se han encontrado para criterios u ocupaciones específicas; por ejemplo, la extraversión y la apertura a la experiencia predicen el rendimiento en la formación, y la extraversión se asocia con el rendimiento en puestos gerenciales y, en menor medida, con el desempeño laboral (Jannesari et al., 2021).

La relación entre los rasgos de personalidad y el desempeño laboral no está exenta de críticas, especialmente considerando los coeficientes de correlación

relativamente bajos. Zell et al. (2022) discuten la relevancia de estos rasgos para predecir el desempeño laboral, subrayando la necesidad de un análisis más profundo. Además, en situaciones de alta importancia como la selección de personal, surge el problema de la deseabilidad social, es decir, la tendencia de los individuos a embellecer sus autoinformes de personalidad para aumentar la probabilidad de obtener una oferta de trabajo.

En conclusión, aunque los rasgos de personalidad son indicadores útiles para predecir el desempeño laboral, es crucial considerar la complejidad de estos factores y su aplicación práctica en el contexto laboral. La selección y el desarrollo de personal deben abordar estos aspectos con un enfoque equilibrado y crítico, teniendo en cuenta la diversidad de roles y la dinámica individual de cada empleado. Esto implica reconocer que no todos los rasgos de personalidad tendrán la misma relevancia en todos los puestos de trabajo, y que la interacción entre los rasgos individuales y las demandas específicas del trabajo es un factor clave a tener en cuenta.

Metodología

Enfoque de investigación

Este estudio se enmarca dentro del enfoque de investigación cuantitativa, lo que implica una metodología sistemática y empírica para la recolección y análisis de datos (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2020). Este enfoque se caracteriza por su capacidad para cuantificar variables y establecer relaciones objetivas entre ellas, lo cual es esencial para evaluar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en el Hospital Francisco de Icaza Bustamante. La naturaleza cuantitativa de este estudio permite el uso de herramientas estadísticas para el análisis de los datos recogidos, facilitando la generación de resultados verificables y replicables (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2020). Se prioriza la objetividad, la medición numérica y el análisis estadístico, elementos fundamentales para proporcionar respuestas concretas a las preguntas de investigación planteadas.

En este contexto, se utilizarán cuestionarios estructurados para recopilar datos numéricos de una muestra representativa de empleados del hospital. Los ítems del cuestionario estarán diseñados para medir diversas dimensiones del clima organizacional y el desempeño laboral, con escalas de puntuación que permitirán cuantificar las percepciones y experiencias de los participantes. Posteriormente, estos datos serán sometidos a análisis estadístico utilizando software especializado. Esta metodología facilitará la identificación de patrones, correlaciones y posibles causas en la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral, proporcionando una base sólida para conclusiones y recomendaciones basadas en evidencia.

Tipo de investigación

La investigación se define como correlacional, centrada en examinar la relación y el grado de asociación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en el Hospital Francisco de Icaza Bustamante. Este tipo de estudio es

idóneo para determinar si existe una relación significativa entre estas dos variables y, de ser así, cuán fuerte es dicha relación. Al ser correlacional, la investigación no implica la manipulación de variables ni busca establecer relaciones causales; en cambio, se enfoca en la observación de las variables tal como se presentan en su contexto natural (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2020).

En este marco, se recogerán datos cuantitativos sobre el clima organizacional y el desempeño laboral mediante el uso de cuestionarios estructurados y escalas de medición estandarizadas. Estos datos serán analizados estadísticamente para identificar correlaciones, lo que puede revelar patrones y tendencias significativas. Por ejemplo, se podrá determinar si un clima organizacional positivo se asocia estadísticamente con un alto desempeño laboral o si, por el contrario, un clima negativo se relaciona con un desempeño deficiente. Este enfoque permite obtener una comprensión más clara de cómo estas dos importantes variables interactúan dentro del ambiente hospitalario, ofreciendo insights valiosos para la toma de decisiones y la formulación de políticas en la gestión de recursos humanos y la mejora de la calidad de los servicios de salud.

Diseño de investigación

El diseño de esta investigación es no experimental de corte transversal, lo que implica la recopilación de datos en un momento específico sin manipular las variables de estudio. Este diseño es apropiado para estudios correlacionales como el presente, donde el objetivo es describir y analizar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en el Hospital Francisco de Icaza Bustamante en un momento determinado. Al ser de corte transversal, proporciona una "fotografía" de la situación actual, permitiendo evaluar las características y relaciones entre variables en un punto específico en el tiempo (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2020).

Este enfoque no experimental garantiza que se observen las variables en su estado natural, sin intervención o influencia del investigador, lo cual es esencial

para mantener la objetividad y la validez de los resultados. La recolección de datos se llevará a cabo mediante el uso de cuestionarios estructurados, que serán distribuidos a una muestra representativa de empleados del hospital. Estos cuestionarios están diseñados para medir de manera precisa aspectos relevantes del clima organizacional y del desempeño laboral. Una vez recopilados, los datos serán analizados para identificar y entender las correlaciones existentes entre las variables de estudio (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2020).

Este diseño transversal es particularmente útil para obtener información relevante y actualizada que puede ser utilizada para decisiones administrativas y estratégicas en el corto plazo. Sin embargo, es importante señalar que, debido a su naturaleza transversal, los resultados obtenidos reflejan solo el estado de las variables en un momento dado, sin poder establecer relaciones de causa-efecto ni cambios a lo largo del tiempo.

Universo y muestra

El universo de este estudio está constituido por los servidores públicos del Hospital Francisco de Icaza Bustamante, cuyo número total asciende a 1162 empleados. Estos individuos conforman la población total de interés para la investigación, abarcando una amplia gama de roles y funciones dentro del hospital. La diversidad en este universo es crucial, ya que incluye personal de diferentes áreas, niveles de experiencia y categorías profesionales, lo cual es esencial para obtener una visión comprensiva y representativa del clima organizacional y del desempeño laboral en la institución.

Para determinar el tamaño de la muestra a ser utilizada en la investigación, se aplicó la fórmula de muestreo aleatorio simple. Teniendo en cuenta un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5%. La muestra de esta investigación se calculó con la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot p \cdot (1 - p)}{(N - 1) \cdot e^2 + Z^2 \cdot p \cdot (1 - p)}$$

$$n = \frac{1162 \cdot 1,96^2 \cdot 0,5 \cdot (1 - 0,5)}{(1162 - 1) \cdot 0,05^2 + 1,96^2 \cdot 0,5 \cdot (1 - 0,5)}$$

$$n = 289$$

El primer parámetro es el tamaño de la población o universo (N), que representa el total de individuos o elementos relevantes para el estudio. El segundo parámetro importante es el valor de z, que está vinculado al nivel de confianza (NC) deseado y varía en función de este. El tercer factor a considerar es el error de estimación máxima aceptada (e), que define el margen de variabilidad tolerado en los resultados del estudio. Además, se incluyen las probabilidades p y q, donde p representa la probabilidad de que ocurra el evento de interés (éxito) y q (1 - p) es la probabilidad de que no ocurra el evento estudiado.

Esta muestra es representativa de la población total y es suficientemente amplia para proporcionar resultados confiables y precisos sobre las variables de interés. La selección de una muestra de esta magnitud asegura que los resultados obtenidos puedan generalizarse a toda la población del Hospital Francisco de Icaza Bustamante con un grado razonable de confianza. La técnica de muestreo aleatorio simple garantiza que cada miembro del universo tenga la misma probabilidad de ser seleccionado para formar parte de la muestra.

Este método es fundamental para evitar sesgos en la selección y para asegurar la objetividad en los resultados del estudio. Al aplicar esta técnica, se asegura que la muestra sea un reflejo fiel del universo, lo que es esencial para la validez y fiabilidad de las conclusiones y recomendaciones resultantes de la investigación. El proceso de selección de la muestra será llevado a cabo mediante procedimientos aleatorios estandarizados, asegurando así la imparcialidad y representatividad en la selección de los participantes.

Métodos empleados

En esta investigación, se empleó estadística descriptiva para evaluar tanto el clima organizacional como el desempeño laboral. Además, se analizaron las distintas dimensiones de manera individual, utilizando las puntuaciones obtenidas a través de los cuestionarios. Se calculó la frecuencia y distribución de las respuestas para cada dimensión, facilitando la interpretación de los datos y la identificación de tendencias y patrones. Este análisis se visualizó mediante gráficos de frecuencia, que proporcionaron una representación clara y comprensible de los datos, permitiendo una rápida apreciación de las características predominantes del clima organizacional en el Hospital Francisco de Icaza Bustamante.

Para examinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral, se utilizó una tabla de contingencia. Esta herramienta permitió visualizar y analizar la asociación entre estas dos variables categóricas. Para probar la hipótesis de independencia entre el clima organizacional y el desempeño laboral, se aplicó la prueba de Chi-cuadrado. Esta prueba estadística es fundamental para determinar si existe una asociación significativa entre las variables estudiadas. Además, para evaluar la fuerza de esta relación, se calculó el coeficiente de correlación V de Cramer. Este coeficiente proporciona una medida de la fuerza de la asociación entre las variables, complementando y robusteciendo el análisis realizado con la prueba de Chi-cuadrado.

Instrumentos

El principal instrumento utilizado en este estudio es un cuestionario estructurado, diseñado para evaluar tanto el clima organizacional como el desempeño laboral en el Hospital Francisco de Icaza Bustamante. Este cuestionario consta de dos secciones principales, con un total de 43 preguntas. La primera sección, compuesta por 40 preguntas, se enfoca en el clima organizacional, mientras que la segunda sección, con 3 preguntas, se dedica al desempeño laboral.

Variables y Dimensiones:

Clima Organizacional: Las 40 preguntas de la primera sección están divididas en varias dimensiones clave del clima organizacional, tales como colaboración y buen trato, motivación laboral, iniciativa participativa, desarrollo profesional, apoyo al emprendimiento, equipos y distribución de personas y material, estabilidad laboral, comunicación y desarrollo, y autonomía y profesionalismo.

Desempeño Laboral: Las 3 preguntas de la segunda sección se centran en evaluar aspectos cruciales del desempeño laboral, incluyendo la alineación con los objetivos organizacionales, la efectividad en el cumplimiento de responsabilidades, y la recepción de retroalimentación.

Escala de Evaluación:

El cuestionario emplea una escala de Likert de 5 puntos para ambas secciones. Las opciones de respuesta van desde "Nunca" (1 punto) hasta "Siempre" (5 puntos), lo que permite a los participantes expresar la frecuencia o grado de acuerdo con cada afirmación.

Escala de Puntuaciones y Categorizaciones:

Para el Clima Organizacional: Las puntuaciones obtenidas en las 40 preguntas se utilizan para categorizar el clima organizacional en tres niveles: "Negativo" (1-66 puntos), "Neutral" (67-133 puntos) y "Positivo" (134-200 puntos). Esta categorización ayuda a identificar la percepción general del clima organizacional dentro de la institución.

Para el Desempeño Laboral: Las puntuaciones de las 4 preguntas relacionadas con el desempeño laboral se suman para clasificar el desempeño en tres categorías: "Sobresaliente" (12-15 puntos), "Satisfactorio" (6-11 puntos) y "Insatisfactorio" (1-5 puntos). Esto permite una evaluación clara del nivel de

desempeño de los empleados en relación con los estándares y expectativas de la organización.

Cada dimensión del clima organizacional es evaluada por un conjunto específico de preguntas dentro del cuestionario, permitiendo un análisis detallado de los distintos aspectos que conforman el ambiente laboral. Este enfoque estructurado y detallado garantiza una evaluación exhaustiva y precisa tanto del clima organizacional como del desempeño laboral, proporcionando datos fundamentales para el análisis y la toma de decisiones en el ámbito de la gestión hospitalaria.

Alcance de investigación

El alcance de esta investigación es específico y se centra en evaluar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en el Hospital Francisco de Icaza Bustamante. La naturaleza del estudio es descriptiva, enfocada en un único establecimiento hospitalario, lo que proporciona un análisis detallado y contextualizado de estas variables dentro de un entorno hospitalario específico en Ecuador. El enfoque cuantitativo y el diseño de corte transversal permiten una recolección de datos en un único periodo de tiempo, ofreciendo una visión instantánea pero completa de las dinámicas actuales entre el clima organizacional y el desempeño laboral (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2020).

Esta investigación proporciona una base de datos sólida y relevante para los administradores y el personal del hospital, pero es importante reconocer que sus hallazgos están limitados al contexto y período específico en el que se lleva a cabo el estudio. Aunque los resultados pueden ofrecer insights valiosos y ser indicativos de tendencias más amplias en el ámbito de la gestión hospitalaria, deben ser interpretados dentro del marco de las limitaciones inherentes a un estudio de corte transversal y centrado en una sola institución.

Además, el alcance del estudio incluye la generación de recomendaciones basadas en los hallazgos, que podrían ser aplicables a la mejora del clima

organizacional y el desempeño laboral en el Hospital Francisco de Icaza Bustamante. Estas recomendaciones serán específicas para la institución estudiada, aunque podrían proporcionar orientación para otros hospitales con contextos similares.

Operacionalización de las variables

Variables	Dimensiones	Indicador	Técnicas y/o Instrumentos
Clima Organizacional	Colaboración y buen trato	Grado en que los empleados se apoyan mutuamente en tareas difíciles	Cuestionario estructurado (Escala de Likert de 5 puntos: Nunca - Siempre)
	Motivación laboral	Nivel de entusiasmo y compromiso de los empleados con sus tareas	
	Iniciativa participativa	Frecuencia con la que los empleados proponen ideas o soluciones innovadoras	

Desarrollo profesional	Existencia y percepción de posibilidades de progreso profesional en la empresa
Apoyo al emprendimiento	Estímulo por parte de la dirección a la innovación y creatividad de los empleados
Equipos y distribución	Eficacia en la asignación de recursos y personal para realizar el trabajo
Estabilidad laboral	Sentimiento de seguridad laboral y estabilidad en el puesto
Comunicación y Desarrollo	Claridad, frecuencia y utilidad de la información y comunicación en la empresa
Autonomía y profesionalismo	Grado de autonomía que tienen los empleados en sus actividades laborales

Desempeño Laboral	Alineación con los objetivos	Grado en que el trabajo individual contribuye a los objetivos generales	Cuestionario estructurado (Escala de Likert de 5 puntos: Nunca - Siempre)
	Efectividad en responsabilidades	Capacidad y eficacia en la realización de tareas y responsabilidades asignadas	
	Recepción de retroalimentación	Frecuencia y utilidad de la retroalimentación recibida sobre el desempeño	

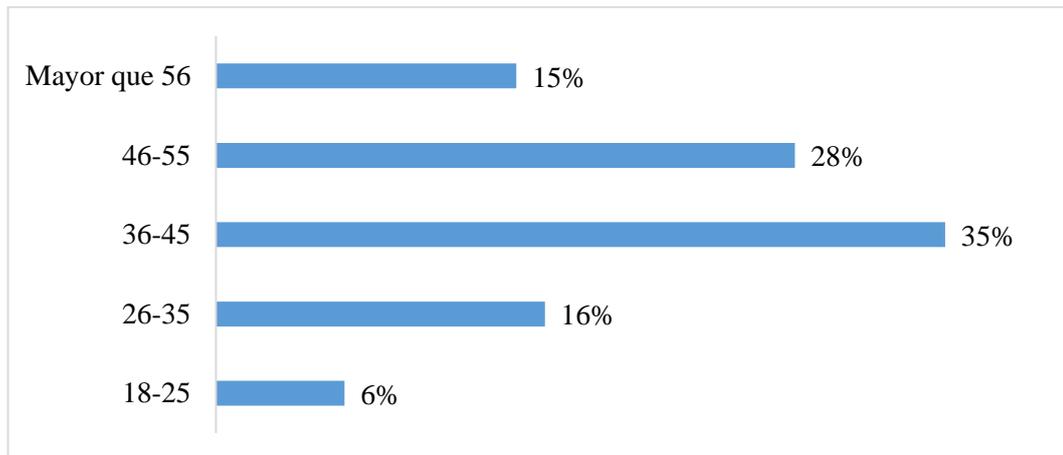
Interpretación de los resultados

Características demográficas

Antes de ahondar en los hallazgos específicos de este estudio, es esencial presentar las características demográficas de los participantes. Estas características proporcionan un contexto importante para comprender la diversidad y la representatividad de la muestra estudiada. Al detallar aspectos como la edad, el género, y el estado civil, se obtiene una visión más clara de la composición del grupo de servidores públicos del Hospital Francisco de Icaza Bustamante. A continuación, se describen la participación de los grupos de edad de los participantes:

Figura 1

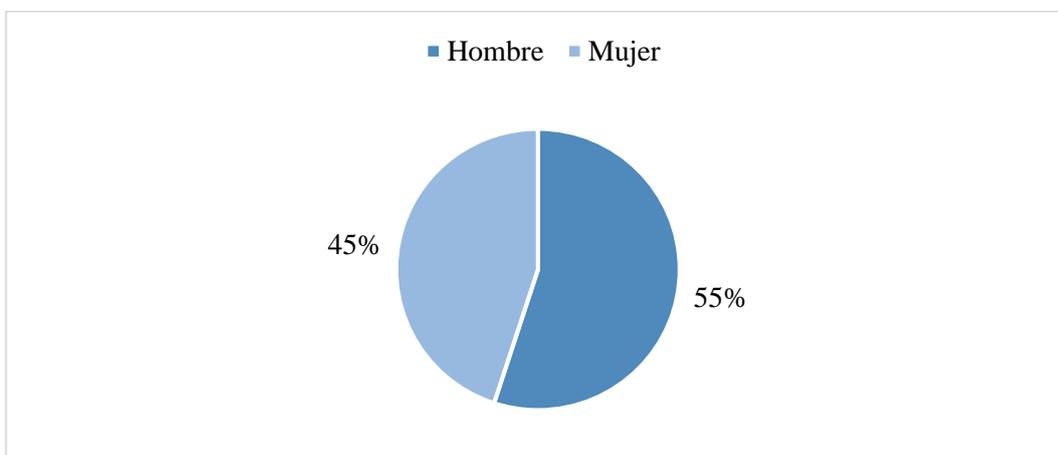
Participantes por grupo de Edad



La mayoría de los servidores públicos del Hospital Francisco de Icaza Bustamante se encuentra en el grupo de 36 a 45 años, representando el 35% de la muestra. Los grupos de 26-35 y 46-55 años también tienen una presencia notable, con un 16% y 28% respectivamente, lo que refleja una combinación equilibrada de juventud y experiencia. Por otro lado, los grupos de edad más jóvenes (18-25 años) y mayores (más de 56 años) son menos representativos, con un 6% y un 15% respectivamente. Este perfil etario diverso puede influir en las percepciones y experiencias del clima organizacional y del desempeño laboral en el hospital.

Figura 2

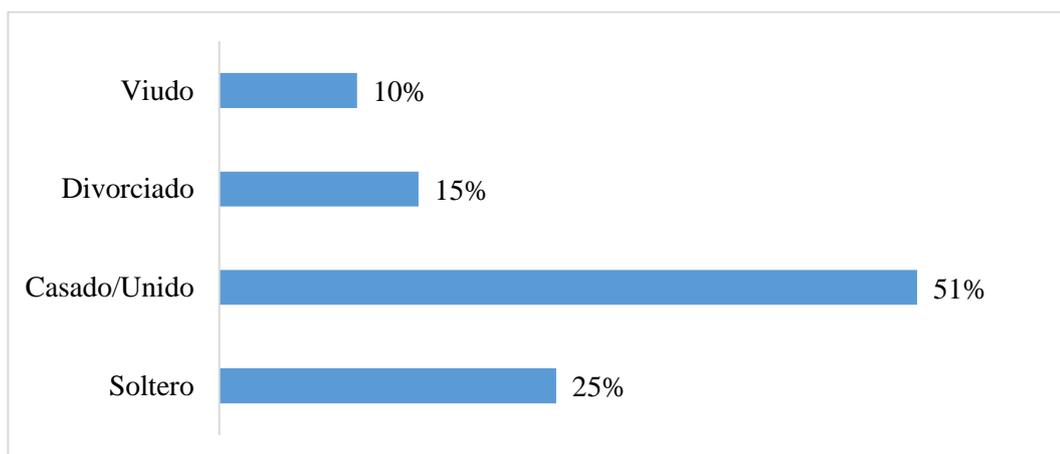
Participación del sexo en los participantes



Por otra parte, la distribución por sexo de los participantes en el estudio revela una ligera predominancia del género masculino. Los hombres representan el 55% de la muestra, mientras que las mujeres constituyen el 45%. Esta distribución sugiere una composición de género bastante equilibrada, aunque con una mayor presencia masculina. Este equilibrio en la representación de género es crucial para comprender las dinámicas organizacionales y las percepciones del clima laboral, ya que diferentes perspectivas de género pueden influir en cómo se experimentan y evalúan aspectos como el liderazgo, la colaboración y la satisfacción laboral en el hospital.

Figura 3

Estado civil de los participantes



La distribución del estado civil de los participantes muestra una mayoría casada o unida, que abarca el 51% de la muestra. Esta predominancia indica que más de la mitad de los empleados del Hospital Francisco de Icaza Bustamante tienen compromisos familiares estables, lo que podría influir en su enfoque y perspectivas laborales. Los solteros representan el 25%, proporcionando una perspectiva de individuos posiblemente en etapas iniciales de su carrera o con diferentes prioridades personales. Las categorías de divorciados y viudos, con un 15% y un 10% respectivamente, aunque minoritarias, aportan a la diversidad del grupo, reflejando experiencias de vida variadas que pueden influir en la percepción del ambiente laboral y en el compromiso con la organización.

El análisis descriptivo del personal del Hospital Francisco de Icaza Bustamante muestra una composición laboral multidimensional que refleja una mezcla significativa de experiencia y juventud. Con la mayoría de los empleados situados en el rango de edad central de 36 a 45 años, el hospital se beneficia de un núcleo de trabajadores en las etapas maduras de su carrera, lo que sugiere un alto nivel de experiencia acumulada. La presencia notable de empleados en los rangos de 26-35 y 46-55 años contribuye a un dinamismo generacional, permitiendo una fusión de energía juvenil y sabiduría experimentada. La menor representación de los grupos de edad más jóvenes y mayores añade diversidad, pero también indica posibles áreas de enfoque para futuras estrategias de recursos humanos.

La distribución de género, con una mayoría masculina, pero aun así equilibrada, destaca la importancia de considerar las diferencias de género en las

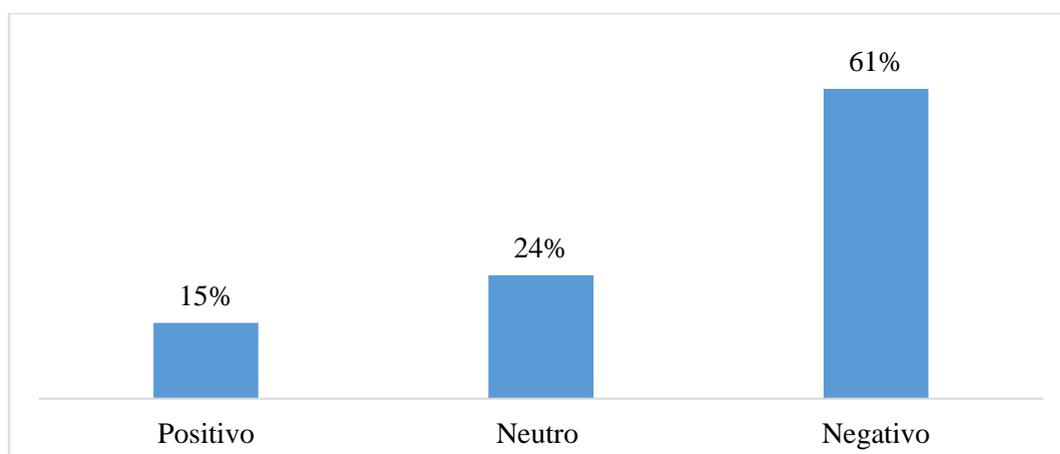
políticas de gestión y desarrollo organizacional. La variabilidad en el estado civil, con un predominio de empleados casados o unidos, refleja un entorno laboral que probablemente valoriza la estabilidad y podría influir en las políticas de bienestar y equilibrio entre la vida laboral y personal. En conjunto, estas características demográficas no solo proporcionan un trasfondo para entender las actitudes y percepciones del clima organizacional y el desempeño laboral, sino que también ofrecen perspectivas para mejorar las prácticas de gestión y desarrollo de personal en el hospital.

Clima Organizacional

Tras examinar las características demográficas del personal del Hospital Francisco de Icaza Bustamante, el siguiente paso es analizar las dimensiones del clima organizacional. Esta fase del estudio es crucial, ya que profundiza en cómo se perciben aspectos específicos del ambiente laboral, como la colaboración, la motivación, y la comunicación, entre otros. Este análisis detallado de las distintas dimensiones proporcionará una comprensión más clara de los factores que influyen en el clima organizacional y, en última instancia, en el desempeño general del hospital. A continuación, se presentan los hallazgos relacionados con estas dimensiones clave del clima organizacional.

Figura 4

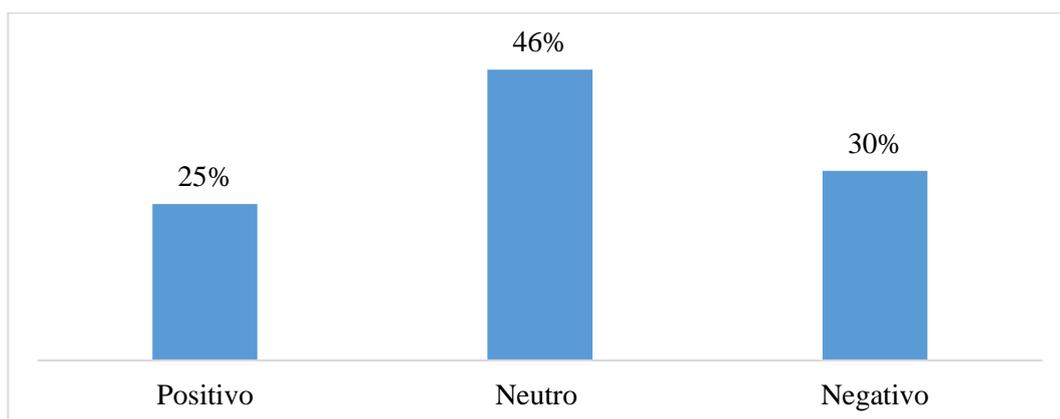
Colaboración y buen trato



La dimensión de Colaboración y buen trato revela aspectos significativos. De los funcionarios encuestados, solo un 15% percibe esta dimensión como positiva, lo que indica una minoría que siente que existe una buena colaboración y trato entre colegas. En contraste, un 24% de los empleados califica esta dimensión como neutra, sugiriendo cierta ambigüedad o variabilidad en sus experiencias de colaboración y trato. Notablemente, la mayoría, que representa el 61% de la muestra, percibe esta dimensión como negativa. Este alto porcentaje señala preocupaciones significativas en términos de colaboración y relaciones interpersonales dentro del hospital, lo que podría estar afectando negativamente el ambiente de trabajo y, posiblemente, el desempeño laboral general.

Figura 5

Motivación laboral

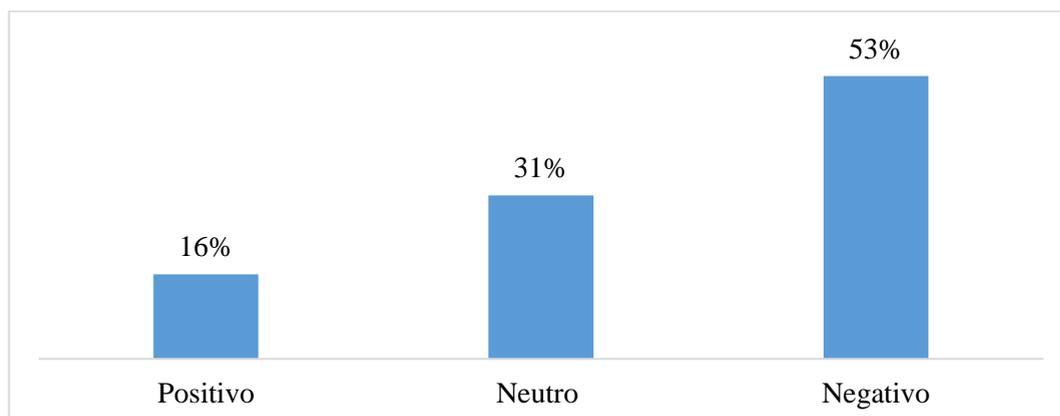


En cuanto a la Motivación laboral, los resultados muestran una distribución más equilibrada en comparación. El 25% de los encuestados percibe la motivación laboral como positiva, lo que indica que una cuarta parte de los empleados se siente motivada y comprometida con su trabajo. Significativamente, el 46% de los funcionarios clasifica su motivación como neutra, lo que podría reflejar una experiencia variada o una incertidumbre en cuanto a su entusiasmo y compromiso laboral. Por otro lado, un 30% de los empleados considera su motivación laboral como negativa, lo que sugiere desafíos en mantener un nivel de motivación alto en una proporción considerable de la plantilla. Este patrón indica que, aunque existe

un nivel razonable de motivación entre una parte de los empleados, aún hay un margen significativo para mejorar en este aspecto.

Figura 6

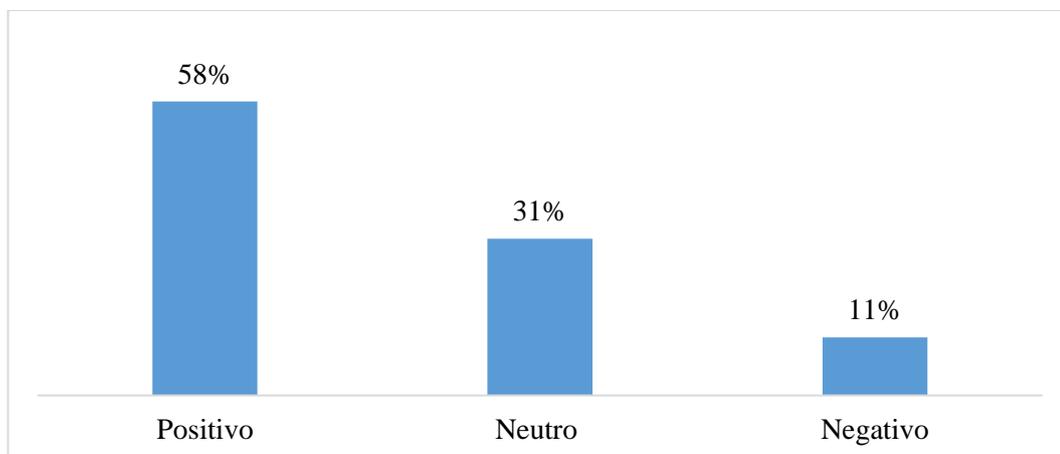
Iniciativa participativa



La Iniciativa participativa presenta una tendencia hacia la percepción negativa, con un 53% de los empleados calificándola como tal. Esto indica que más de la mitad de la plantilla siente que hay limitadas oportunidades para la participación activa o para aportar ideas innovadoras. Por otro lado, un 31% de los funcionarios tiene una visión neutra, lo que podría reflejar experiencias mixtas o indiferencia hacia la iniciativa participativa en su entorno laboral. Solo un 16% ve la iniciativa participativa de forma positiva, lo que sugiere que una minoría percibe un ambiente que fomenta y valora sus contribuciones y sugerencias. Este escenario subraya la importancia de fomentar un clima organizacional más inclusivo y abierto, donde se promueva activamente la participación y la aportación de ideas por parte de todos los empleados.

Figura 7

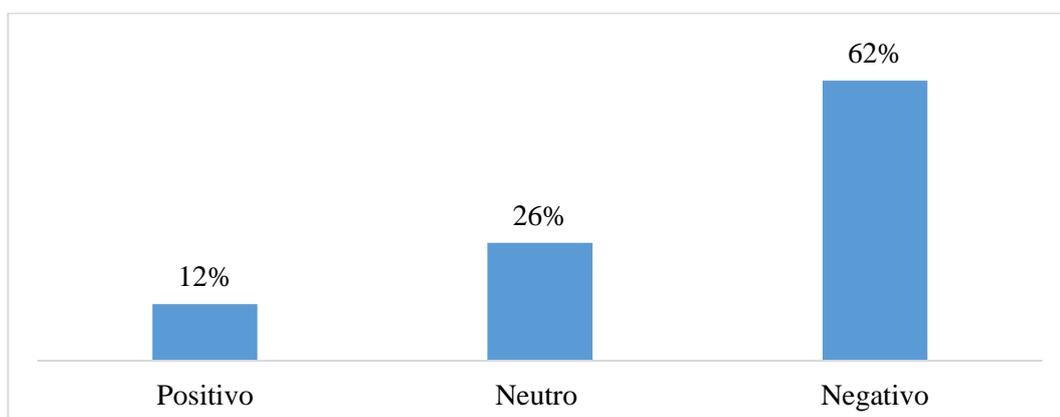
Desarrollo profesional



En el aspecto de Desarrollo Profesional, los resultados son notablemente más positivos. Un 58% de los empleados percibe el desarrollo profesional de manera positiva, indicando que una mayoría significativa siente que el hospital ofrece oportunidades adecuadas para el crecimiento y la mejora profesional. Además, un 31% de los funcionarios tiene una visión neutra sobre este aspecto, lo cual podría sugerir que aunque ven algunas oportunidades, estas podrían no ser completamente satisfactorias o accesibles para todos. Por otro lado, solo un 11% califica negativamente el desarrollo profesional, lo que es un porcentaje relativamente bajo comparado con otras dimensiones.

Figura 8

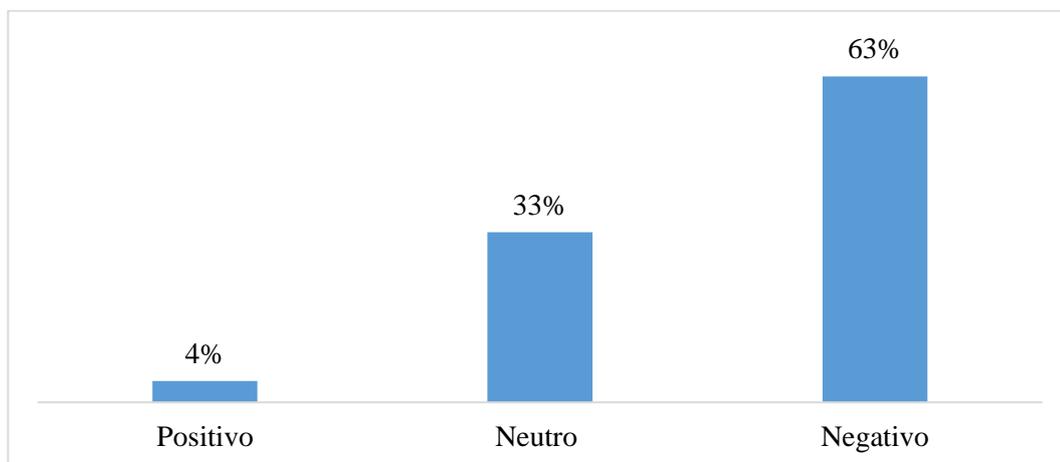
Apoyo al emprendimiento



La dimensión de Apoyo al Emprendimiento una tendencia predominante hacia percepciones negativas, con un notable 62% de los empleados calificándola como tal. Esto sugiere que la mayoría de los trabajadores perciben una falta de apoyo significativo para iniciativas innovadoras o emprendimientos dentro de la organización. Solo un 12% de la muestra considera que existe un apoyo positivo al emprendimiento, lo que indica que muy pocos empleados sienten que el hospital fomenta activamente la innovación o la implementación de nuevas ideas. Por otro lado, el 26% de los funcionarios tiene una perspectiva neutra sobre este aspecto, lo que podría reflejar una indiferencia o una falta de oportunidades claras para emprender.

Figura 9

Equipos y distribución de personas y material

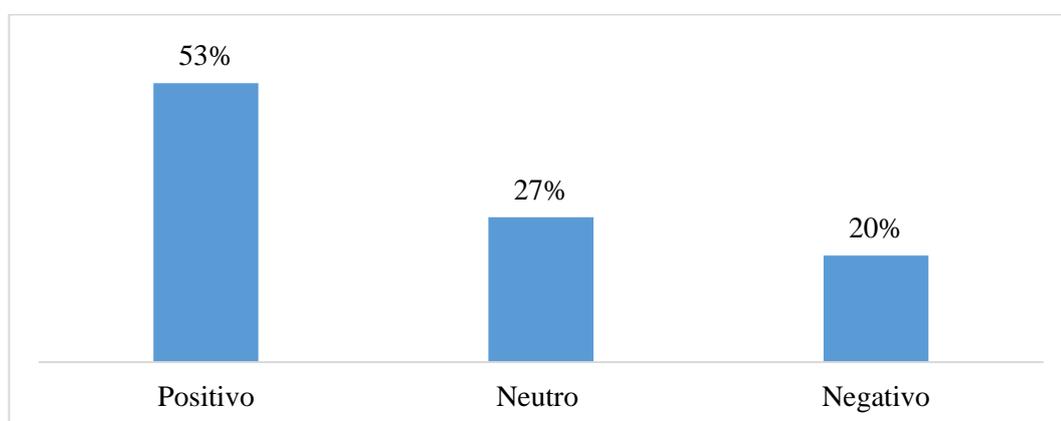


La dimensión de Equipos y Distribución de Personas y Material, revela que la mayoría de los servidores públicos perciben esta área de manera negativa, abarcando un 63% de las respuestas. Esto indica que existe una preocupación significativa en relación con la eficiencia en la distribución de recursos humanos y materiales en el hospital. Solo un pequeño porcentaje (4%) reporta una percepción positiva, lo que sugiere que hay margen importante para mejoras en este aspecto.

El hecho de que un 33% de las respuestas se encuentren en la categoría neutra podría reflejar cierta ambigüedad o falta de claridad en la comunicación sobre esta dimensión. En consecuencia, es importante que la administración del hospital preste atención a estas preocupaciones y tome medidas para optimizar la distribución de equipos y recursos, lo que podría tener un impacto positivo en el desempeño laboral y la satisfacción de los empleados en esta área.

Figura 10

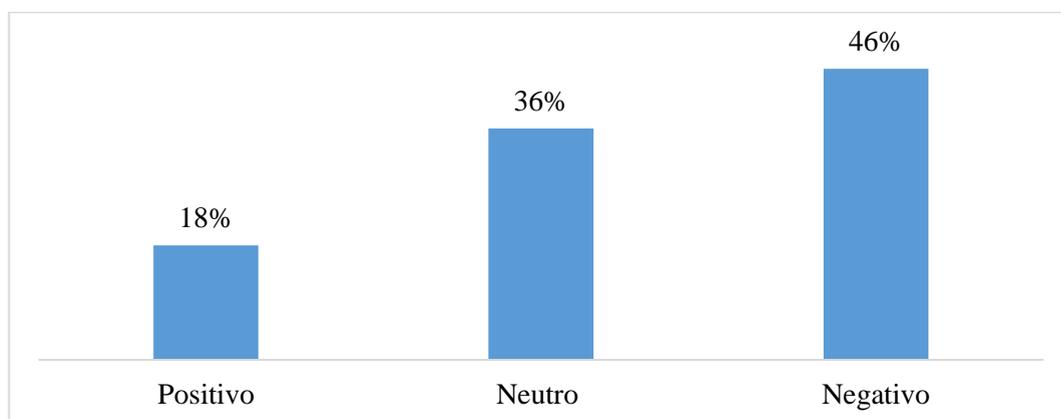
Estabilidad laboral



La percepción de la Estabilidad Laboral es mayoritariamente positiva, con un 53% de los empleados considerándola como tal. Esto indica que más de la mitad de la plantilla siente seguridad en su puesto de trabajo, un aspecto fundamental para el bienestar y la satisfacción laboral. Además, un 27% de los funcionarios tiene una visión neutra respecto a la estabilidad laboral, lo que podría indicar cierta incertidumbre o variabilidad en sus percepciones sobre la seguridad en el empleo. Por otro lado, un 20% ve la estabilidad laboral de manera negativa, lo cual, aunque es una minoría, sugiere que existe un segmento del personal que se siente inseguro respecto a la continuidad de su trabajo. Estos resultados reflejan un nivel general de confianza en la estabilidad del empleo dentro del hospital.

Figura 11

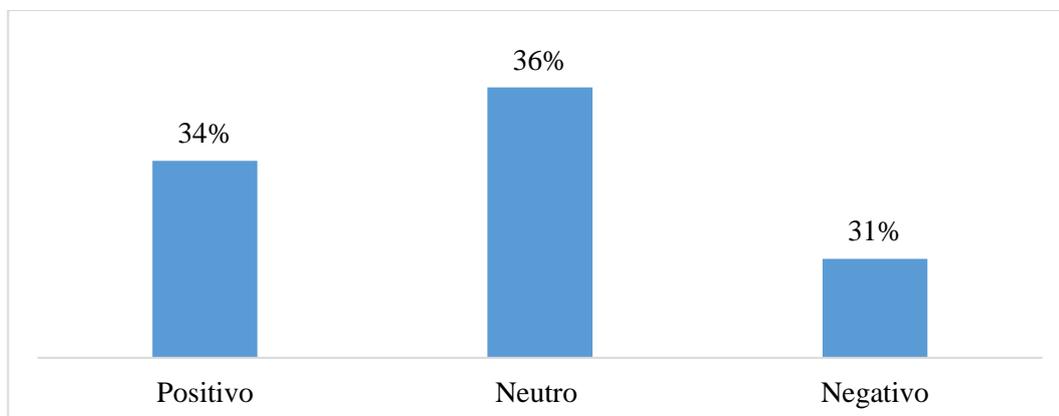
Comunicación y Desarrollo



En la dimensión de Comunicación y Desarrollo los resultados muestran ciertos desafíos. Un 46% de los empleados percibe esta área como negativa, lo que sugiere que casi la mitad de la plantilla encuentra deficiencias en la comunicación y las oportunidades de desarrollo profesional. Esto podría indicar problemas en la transparencia, la frecuencia o la efectividad de la comunicación interna, así como en la provisión de recursos para el desarrollo profesional. Por otro lado, un 36% de los funcionarios tiene una visión neutra, lo que puede reflejar experiencias variadas o una falta de consistencia en estas áreas. Solo un 18% califica la comunicación y el desarrollo de manera positiva, indicando que una minoría siente que estas áreas son fuertes dentro del hospital.

Figura 12

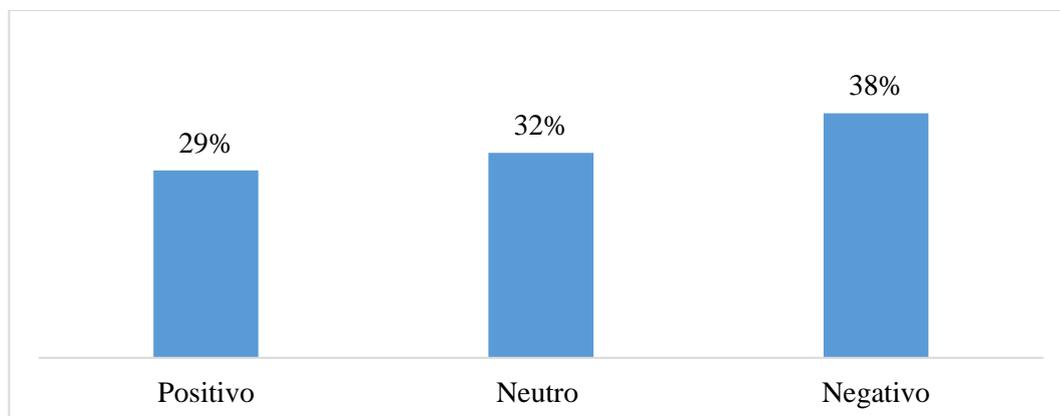
Autonomía y profesionalismo



En lo que respecta a la dimensión de Autonomía y Profesionalismo, los resultados indican una distribución bastante equilibrada entre las percepciones de los empleados. Un 34% de la muestra considera positivamente su autonomía y nivel de profesionalismo en el trabajo, lo que sugiere que aproximadamente un tercio de los empleados siente que tiene suficiente independencia y se valora su profesionalidad. Sin embargo, un 36% de los funcionarios se posiciona de manera neutra, lo cual podría indicar cierta ambigüedad o inconsistencia en la experiencia de autonomía y profesionalismo en su rol laboral. Por otra parte, un 31% percibe negativamente estos aspectos, lo que refleja una proporción significativa de empleados que posiblemente experimentan restricciones en su capacidad para tomar decisiones independientes o sienten que su profesionalismo no es completamente reconocido o aprovechado.

Figura 13

Clima Organizacional



La evaluación general del Clima Organizacional en el Hospital Francisco de Icaza Bustamante revela una diversidad de percepciones entre el personal, reflejando la complejidad y los retos inherentes a la creación de un ambiente de trabajo positivo y motivador. Un 29% de los empleados percibe el clima como positivo, lo que indica que cerca de un tercio de la plantilla valora aspectos como la colaboración, el apoyo, la comunicación y las oportunidades de desarrollo profesional. Esta percepción positiva es un indicador crucial de que ciertas políticas y prácticas actuales están funcionando bien, contribuyendo a un ambiente laboral que fomenta la satisfacción y el compromiso. Sin embargo, la existencia de un 32% de respuestas neutras sugiere que hay un grupo considerable de empleados que no experimenta de manera clara ni negativa ni positiva el clima laboral. Esto podría ser indicativo de experiencias variadas, inconsistencias en la gestión o simplemente de una falta de características definitorias en el clima organizacional que resalten de manera significativa para estos empleados.

Por otro lado, el hecho de que un 38% de los trabajadores perciba el clima organizacional como negativo es motivo de especial atención. Esta proporción, que representa la más alta entre las categorías, señala la presencia de problemas que podrían estar afectando de manera adversa la moral y la productividad del personal. Aspectos como una comunicación ineficaz, falta de reconocimiento, escasas oportunidades de desarrollo o colaboración insuficiente pueden estar contribuyendo

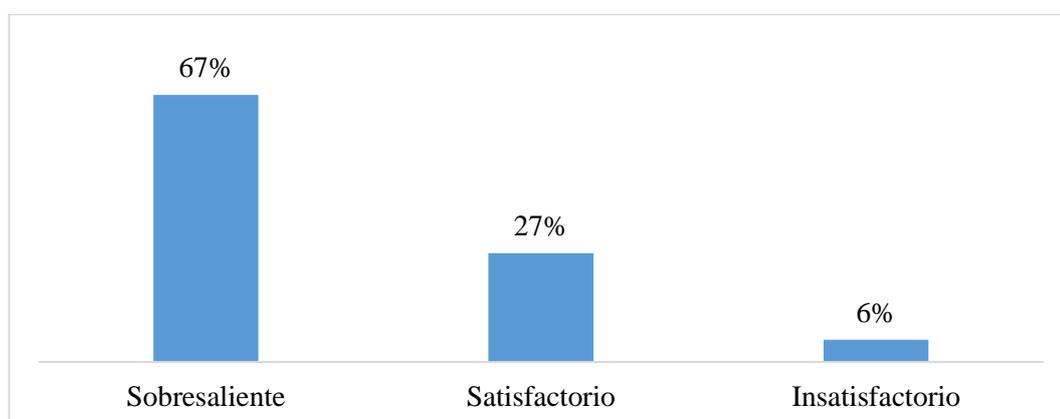
a esta percepción negativa. Estos desafíos destacan la necesidad urgente de intervenciones enfocadas en mejorar el clima organizacional. Implementar estrategias efectivas para mejorar la comunicación, incrementar la participación y el reconocimiento de los empleados, y fomentar un entorno de trabajo más colaborativo y de apoyo, podría ser clave para cambiar esta percepción y, en consecuencia, mejorar la efectividad organizacional y la calidad del servicio en el hospital.

Desempeño Laboral

Ahora nos enfocaremos en el desempeño laboral de los empleados del Hospital Francisco de Icaza Bustamante, un elemento crucial para comprender la eficacia general y la calidad del servicio en la institución. Este análisis evaluará la capacidad de los trabajadores para cumplir con sus tareas y objetivos, así como su alineación con las metas organizacionales. Los resultados de este análisis proporcionarán insights valiosos sobre las fortalezas y áreas de mejora en el rendimiento del personal, elementos esenciales para la optimización de la gestión hospitalaria. A continuación, se desglosan los aspectos clave del desempeño laboral en el hospital.

Figura 14

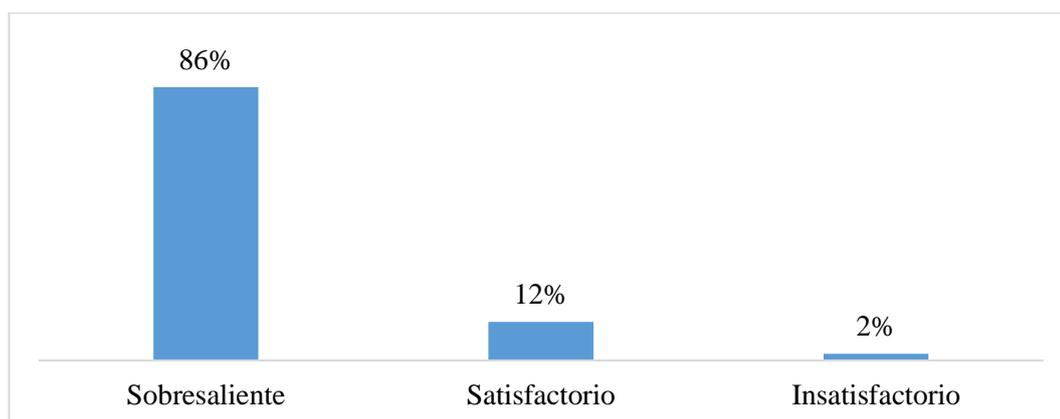
Alineación con los objetivos



En la dimensión de Alineación con los Objetivos se destaca un alto nivel de alineación entre las responsabilidades de los empleados y los objetivos de la institución, con un notable 67% de los trabajadores calificando esta alineación como sobresaliente. Esto indica un fuerte compromiso y comprensión de la misión del hospital. Además, un 27% considera que su alineación es satisfactoria, lo que sugiere áreas de mejora en la comunicación de objetivos. Solo un 6% la ve como insatisfactoria, lo que señala la necesidad de brindar más orientación. Estos resultados reflejan un compromiso general con los objetivos organizacionales, pero también resaltan la importancia de una comunicación continua y efectiva sobre estos objetivos.

Figura 15

Efectividad en responsabilidades

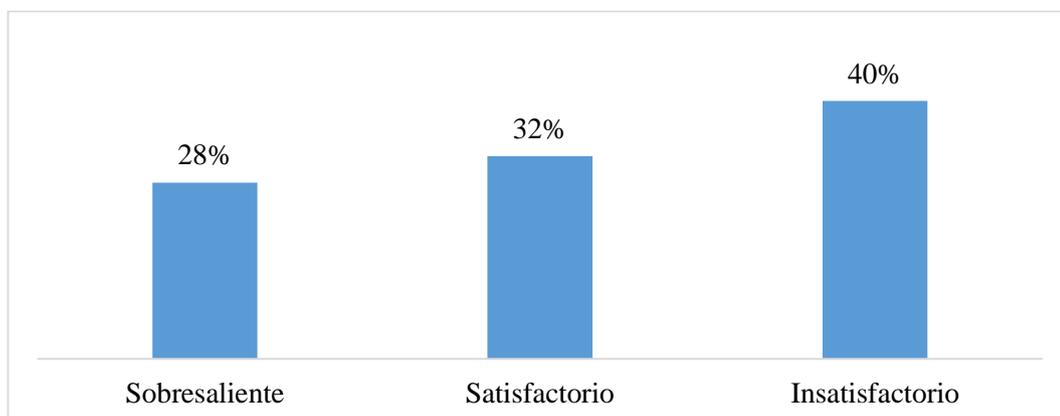


En cuanto a la Efectividad en Responsabilidades, se observa un rendimiento destacado, ya que un notable 86% de los empleados califica su efectividad como sobresaliente. Esto indica un alto nivel de cumplimiento de las responsabilidades laborales y un compromiso con la eficiencia en el desempeño de sus tareas. Además, un 12% considera su efectividad como satisfactoria, lo que sugiere que hay margen para mejoras adicionales en algunos aspectos de sus responsabilidades. Solo un pequeño porcentaje del 2% la percibe como insatisfactoria, lo que indica áreas de atención específicas que requieren intervención. Estos resultados reflejan un alto nivel de rendimiento en las responsabilidades laborales de los funcionarios, lo que es fundamental para la efectividad general de la organización. Estos resultados son indicativos de un personal en general bien preparado y eficiente, un

factor esencial para el mantenimiento de altos estándares de servicio y atención en el hospital.

Figura 16

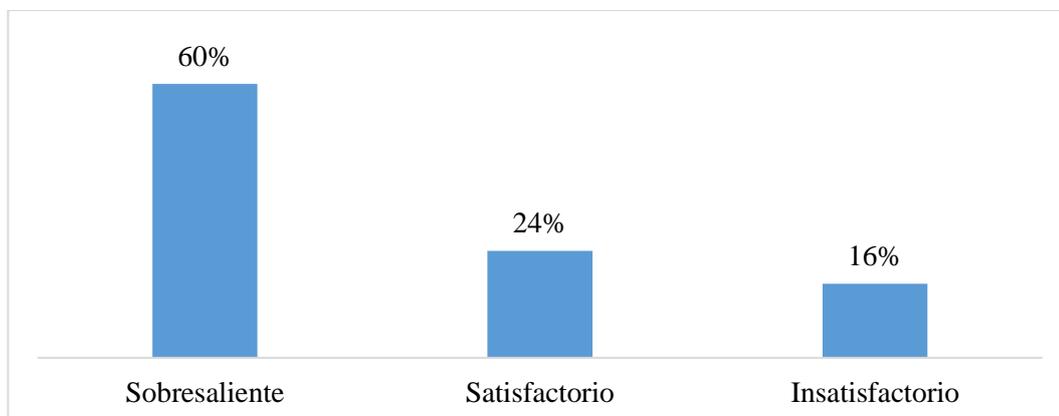
Recepción de retroalimentación



En cuanto a la Recepción de Retroalimentación, los resultados revelan un escenario en el que la mayoría de los empleados (un 72%) califica su experiencia en esta área como positiva. Un 28% considera que la recepción de retroalimentación es sobresaliente, lo que refleja un ambiente en el que se valora y se brinda feedback de manera efectiva. Además, un 32% la califica como satisfactoria, lo que indica que existe un espacio para mejoras adicionales en la comunicación y el intercambio de retroalimentación. Sin embargo, es importante destacar que un significativo 40% de los funcionarios la percibe como insatisfactoria, lo que sugiere la necesidad de abordar desafíos en esta área para mejorar la experiencia del personal.

Figura 17

Desempeño Laboral



En lo que respecta a la evaluación general del Desempeño Laboral de los funcionarios del Hospital Francisco de Icaza Bustamante, es evidente que la mayoría de los empleados se siente satisfecha con su rendimiento en el trabajo. El 60% de los encuestados calificó su desempeño como sobresaliente, lo que indica un alto grado de autoevaluación positiva en cuanto a la calidad de su trabajo. Esta percepción positiva puede ser un reflejo de la dedicación y el compromiso de la fuerza laboral del hospital para cumplir con sus responsabilidades de manera excepcional.

Por otro lado, un 24% de los funcionarios calificó su desempeño como "satisfactorio", lo que sugiere que un segmento adicional de empleados se siente cómodo con su rendimiento en el trabajo. Sin embargo, es importante señalar que un 16% consideró su desempeño como "insatisfactorio". Esto indica la existencia de un grupo minoritario de empleados que no están conformes con su propio rendimiento laboral.

Estos resultados ponen de manifiesto la necesidad de abordar las inquietudes y las áreas de mejora identificadas por este grupo, brindando oportunidades de desarrollo y apoyo para elevar su nivel de satisfacción en el trabajo. En resumen, la mayoría de los funcionarios del hospital (84%) se siente

satisfecha con su desempeño laboral, pero existe un espacio importante para la mejora continua y el crecimiento profesional.

Relación entre el Clima Organizacional y el Desempeño Laboral

Para iniciar la evaluación de la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en el Hospital Francisco de Icaza Bustamante, primero examinamos la tabla de contingencia que muestra la distribución conjunta de estas dos variables. Como se puede observar en la tabla de contingencia previamente presentada, se han categorizado los niveles de Clima Organizacional y Desempeño Laboral. A partir de esta tabla, podemos analizar la relación entre ambas variables y determinar si existe una asociación significativa.

Tabla 1

Tabla de contingencia

Clima Organizacional/Desempeño Laboral	Sobresaliente	Satisfactorio	Insatisfactorio	Total
Positivo	44	27	14	85
Neutro	58	19	16	93
Negativo	72	22	17	111
Total	174	68	47	289

La tabla de contingencia que relaciona el clima organizacional con el desempeño laboral en el hospital revela patrones interesantes. En primer lugar, podemos observar que la mayoría de los servidores públicos que perciben un clima

organizacional positivo tienden a tener un desempeño laboral sobresaliente, con 44 casos en esta categoría. Por otro lado, aquellos que experimentan un clima organizacional negativo tienen una proporción significativa de desempeño laboral insatisfactorio, con 17 casos. Estos hallazgos sugieren una fuerte relación entre la percepción del clima organizacional y el desempeño laboral, donde un ambiente positivo se asocia con un rendimiento sobresaliente y un ambiente negativo se asocia con un rendimiento insatisfactorio.

Además, es relevante destacar que la categoría de "Neutro" en el clima organizacional muestra una distribución relativamente equitativa en cuanto al desempeño laboral, con 19 casos en satisfactorio y 16 en insatisfactorio. Esto indica que, cuando los empleados tienen percepciones neutras sobre el clima organizacional, su desempeño laboral tiende a variar y no se inclina claramente hacia una categoría en particular. En conjunto, estos resultados sugieren que la percepción del clima organizacional desempeña un papel significativo en la evaluación del desempeño laboral de los servidores públicos en el hospital, respaldando la idea de que un ambiente de trabajo positivo puede estar vinculado a un mayor rendimiento.

Finalmente, para llevar a cabo el test de chi cuadrado, primero se calcularon las frecuencias esperadas para cada celda de la tabla de contingencia bajo la suposición de independencia entre las variables Clima Organizacional y Desempeño Laboral. Las frecuencias esperadas se obtienen mediante la fórmula que considera el total de la fila y el total de la columna de cada celda en relación con el total de la tabla. Estas frecuencias esperadas se utilizaron para calcular el estadístico chi cuadrado (χ^2) utilizando la fórmula correspondiente, que compara las frecuencias observadas y esperadas en todas las celdas de la tabla.

Tabla 2*Prueba de independencia – Chi cuadrado*

Origen	Variable	Prueba Chi-Cuadrado			Correlación
		Estadístico (χ^2)	Grados de libertad	Sig.	V de Cramer
Clima Organizacional	Desempeño laboral	14.97	4	0,021*	0,64

Nota. Los valores que tienen asterisco indican diferencias significativas $p \leq 0,05$

Los resultados expuestos en Tabla 2 revelaron un valor calculado de χ^2 de aproximadamente 14.97 con 4 grados de libertad. Al consultar una tabla de valores críticos de chi cuadrado para un nivel de significancia del 0.05, se obtuvo un valor crítico de aproximadamente 9.488. Dado que el valor calculado de χ^2 es mayor que el valor crítico, se concluye que existe una asociación significativa entre las variables Clima Organizacional y Desempeño Laboral en el hospital. En otras palabras, los resultados del test de chi cuadrado indican que hay evidencia estadística que respalda la afirmación de que el clima organizacional y el desempeño laboral están relacionados de manera significativa en el contexto del hospital.

El coeficiente V de Cramer, que fue de aproximadamente 0.64, indica una asociación moderadamente fuerte entre estas dos variables categóricas. Este valor sugiere que las percepciones de los empleados sobre el clima organizacional tienen un impacto significativo en su desempeño laboral en el hospital. Cuanto más cercano a 1 sea el coeficiente, mayor será la fuerza de la relación entre las variables, lo que respalda la idea de que un clima organizacional positivo puede estar asociado con un mejor rendimiento laboral de los servidores públicos en el entorno hospitalario, una relación que es estadísticamente significativa.

Estos hallazgos tienen importantes implicancias para la gestión de recursos humanos en el Hospital Francisco de Icaza Bustamante. La relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral indica que el ambiente de trabajo y las percepciones de los servidores públicos sobre la organización están directamente relacionados con su rendimiento en sus funciones. Un clima organizacional positivo, caracterizado por dimensiones como la colaboración, la motivación laboral y el desarrollo profesional, puede influir de manera positiva en el desempeño laboral sobresaliente. Por otro lado, un clima organizacional negativo, marcado por la falta de colaboración o la falta de apoyo al emprendimiento, podría estar relacionado con un desempeño laboral insatisfactorio.

Estos resultados resaltan la importancia de abordar el clima organizacional como un factor influyente en el desempeño laboral de los servidores públicos del hospital. Las estrategias de mejora del clima organizacional pueden tener un impacto significativo en la productividad y la satisfacción laboral de los empleados, lo que, a su vez, puede traducirse en una atención de mayor calidad para los pacientes y un mejor funcionamiento general de la institución. Por lo tanto, la gestión hospitalaria debe considerar medidas para fortalecer el clima organizacional y promover un entorno de trabajo saludable y productivo.

Conclusiones

En este estudio, ha logrado cumplir con el objetivo general de determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los servidores públicos del Hospital Francisco de Icaza Bustamante. Además, los objetivos específicos se han abordado de manera integral, lo que contribuye significativamente al entendimiento de la dinámica laboral en el hospital. Para empezar, al identificar las dimensiones del clima organizacional en el hospital, se han encontrado ocho dimensiones clave. Estas dimensiones, que incluyen aspectos como la colaboración y el buen trato, la motivación laboral, la iniciativa participativa, el desarrollo profesional, el apoyo al emprendimiento, la estabilidad laboral, la comunicación y el desarrollo, así como la autonomía y el profesionalismo, proporcionan una visión completa de los factores que influyen en el clima organizacional. Este logro es fundamental para el cumplimiento del primer objetivo específico.

Además, al analizar el nivel de desempeño laboral de los servidores públicos, se ha obtenido información valiosa. La mayoría de los participantes presentaron un desempeño sobresaliente, seguido de un grupo satisfactorio y otro insatisfactorio. Este análisis proporciona una comprensión profunda de la calidad del trabajo realizado por el personal del hospital y puede servir como punto de referencia para futuras evaluaciones de desempeño, cumpliendo así con el segundo objetivo específico. La comprobación de la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral mediante métodos estadísticos, incluyendo el test de chi cuadrado y el coeficiente V de Cramer, respalda de manera sólida la asociación significativa encontrada entre ambas variables y cuantifica la fuerza de esta relación. Los resultados indican que mejorar el clima organizacional puede tener un impacto positivo en el desempeño laboral de los servidores públicos del hospital, lo que respalda el tercer objetivo específico.

Esta relación tiene importantes implicaciones para la gestión de recursos humanos en el hospital, ya que sugiere que la creación de un clima organizacional más favorable podría traducirse en un mejor rendimiento por parte del personal.

Esto podría llevar a una mayor satisfacción laboral, una mayor calidad de atención al paciente y una mayor eficiencia en la prestación de servicios de salud, cumpliendo con el cuarto objetivo específico.

Además, el estudio proporciona una base sólida para futuras investigaciones en el ámbito de la gestión de recursos humanos y el desarrollo organizacional en el hospital, lo que contribuye al quinto objetivo específico. Es importante destacar que los resultados obtenidos respaldan la importancia de promover un ambiente laboral positivo y saludable en el hospital. La relación positiva entre el clima organizacional y el desempeño laboral destaca la necesidad de enfocarse en el bienestar y la satisfacción de los servidores públicos como un componente crucial de la eficiencia y la calidad en la atención médica, cumpliendo con el sexto objetivo específico.

Por último, el análisis de los datos y los resultados estadísticos han sido rigurosos y confiables, lo que fortalece la validez de las conclusiones del estudio, asegurando así el cumplimiento del séptimo objetivo específico. En conclusión, este estudio ha logrado cumplir de manera integral con los objetivos planteados, proporcionando información valiosa sobre las dimensiones del clima organizacional, el nivel de desempeño laboral, la relación entre ambas variables y las implicaciones para la gestión de recursos humanos en el Hospital Francisco de Icaza Bustamante. Estos hallazgos tienen el potencial de mejorar la calidad de la atención y la satisfacción de los servidores públicos, lo que finalmente se traducirá en beneficios para los pacientes y la organización en su conjunto, cumpliendo con el octavo objetivo específico.

Recomendaciones

En primer lugar, se sugiere que la dirección del hospital considere la implementación de programas de capacitación y desarrollo para el personal. Estos programas pueden abordar aspectos relacionados con la comunicación efectiva, el trabajo en equipo y el liderazgo. Una fuerza laboral capacitada y actualizada es fundamental para garantizar un desempeño laboral satisfactorio y una mayor adaptabilidad a los cambios en el entorno de atención médica.

Además, se recomienda fomentar una mayor participación de los empleados en la toma de decisiones y en la identificación de áreas de mejora en el hospital. Esto puede lograrse a través de la creación de comités o grupos de trabajo donde los servidores públicos puedan expresar sus opiniones y contribuir con ideas para la mejora continua de la institución. Esta participación activa puede fortalecer el sentido de pertenencia y compromiso de los empleados. En relación con el liderazgo, es fundamental que el hospital proporcione oportunidades de desarrollo para los líderes y supervisores. Esto puede incluir programas de formación en habilidades de liderazgo, gestión de equipos y resolución de conflictos. Un liderazgo efectivo es esencial para promover un clima organizacional positivo y apoyar el desempeño laboral de los subordinados.

Asimismo, se aconseja llevar a cabo evaluaciones periódicas del clima organizacional y del desempeño laboral. Estas evaluaciones pueden ayudar a identificar tendencias a lo largo del tiempo y detectar áreas específicas que requieren atención. Los resultados de estas evaluaciones deben ser comunicados de manera transparente a todo el personal y utilizados como base para la implementación de estrategias de mejora. Otra recomendación importante es la promoción de un equilibrio entre el trabajo y la vida personal. El hospital podría considerar la implementación de políticas que apoyen la flexibilidad laboral, el teletrabajo en ciertos casos y la promoción de prácticas de bienestar. Un personal satisfecho y equilibrado tiende a tener un mejor desempeño laboral.

Además, se sugiere el establecimiento de sistemas de reconocimiento y recompensa por el desempeño sobresaliente. Reconocer y premiar los logros individuales y

colectivos puede ser un poderoso motivador para los empleados y contribuir a un ambiente de trabajo positivo. Finalmente, es esencial que el hospital mantenga un canal de comunicación abierto y transparente con sus servidores públicos. Esto implica escuchar activamente sus preocupaciones y sugerencias, así como proporcionar información clara sobre los objetivos, políticas y cambios organizacionales. Una comunicación efectiva puede fortalecer la confianza y el compromiso de los empleados.

En síntesis, la implementación de estas recomendaciones puede contribuir a mejorar tanto el clima organizacional como el desempeño laboral en el Hospital Francisco de Icaza Bustamante. El cumplimiento de estos consejos puede generar un ambiente de trabajo más satisfactorio, aumentar la productividad y la calidad de la atención médica, y fortalecer la retención de talento en la institución.

Referencias

- Akpa, V., Asikhia, O., & Nneji, N. (2021). Organizational culture and organizational performance: A review of literature. *International Journal of Advances in Engineering and Management*, 3(1), 361-372.
- Aldana. (2019). *Liderazgo y clima laboral en la empresa "Cleaning Corp"*. Quito: Universidad Central del Ecuador.
- Aldaz, A., Alvarado, W., Castro, N., & Fajardo, C. (2020). Clima organizacional y desempeño laboral de una unidad educativa del Cantón Salitre. 2020. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(1). Repositorio de la Universidad César Vallejo.
- Alemán. (2020). *Clima laboral y Evaluación del Desempeño a Jefes de área en Hospitales del MINSA, Región Arequipa, 2017*. Perú: Universidad Nacional de San Agustín.
- Andrade, A., & Betancourth, D. (2020). Clima Organizacional: un componente fundamental en el bienestar integral de los colaboradores. *Revista Criterios*, 25(1), 79-93.
- Ángel-Salazar, E. (2020). Organizational climate and job satisfaction in health workers. *Enfermería universitaria*, 17(3), 273-283.
- Arévalo, Juan, Quiroz, S., & Delgado, J. (2021). Clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores del área asistencial de un Hospital II- E de San Martín . *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(5), 82 - 88.
- Arteaga, N. (2020). Clima organizacional según dimensiones en enfermeras de emergencia en el Hospital Regional Docente de Trujillo. *SCIÉENDO*, 23(3), 133-142.

- Borkowski, N., & Meese, K. (2020). *Organizational behavior in health care*. Jones & Bartlett Learning.
- Bravo, R., & Núñez, E. (2021). Clima laboral y percepción de la imagen institucional. *Revista UCV, 10*(2).
- Brito-Carrillo, C., Pitre-Redondo, R., & Cardona-Arbeláez, D. (2020). Clima Organizacional y su Influencia en el Desempeño del Personal en una Empresa de Servicio. *Información Tecnológica, 31*(1), 141-148.
<https://doi.org/https://www.scielo.cl/pdf/infotec/v31n1/0718-0764-infotec-31-01-141.pdf>
- Bustamante, M., & Álvarez, A. (2020). Validación de un cuestionario de clima organizacional para organizaciones de salud. *Revista Gerencia y Políticas de Salud, 18*(36).
- Bustamante, M., Zerda, E., & Romero, C. (2021). *Manejo de residuos en la gestión de la responsabilidad social del Hospital del Niño Francisco Icaza Bustamante*. Guayaquil: Universidad Católica Santiago de Guayaquil.
- Bustamante, M., Lapo, M. d., Tello, M., & Zerda, E. (2022). Comparación de factores de clima organizacional entre un hospital público y un hospital privado de Guayas (Ecuador). *Información Tecnológica, 33*(3).
- Carrión, & Cosme. (2020). *Características del clima organizacional en los colaboradores de una entidad bancaria. Caso: Banco BBVA Continental sede Santa Anita, Lima-2017*. Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.
- Cerdá, J., & Mellado, V. (2022). Las desigualdades en el agro a mitad del siglo XX. Los efectos de la legislación laboral peronista sobre los contratistas de viña. *Estudios Del ISHiR, 12*(32).
- Chagray, N., Ramos, S., Neri, A., Maguiña, R., & Hidalgo, Y. (2020). Clima organizacional y desempeño laboral, caso: empresa Lechera Peruana. *Revista Nacional de Administración, 11*(2), 50 - 62.

- Chiang, M., Hidalgo-Ortiz, J., & Gómez-Fuentealba, N. (2021). Efecto de la satisfacción laboral y la confianza sobre el clima organizacional, mediante ecuaciones estructurales. *Retos*, 11(2).
- Chóez-López, M., & Vélez-Mendoza, L. (2021). Motivación laboral y su relación con el nivel de compromiso organizacional en las escuelas de conducción. *Polo del Conocimiento: Revista científico - profesional*, 6(4), 88-107.
- Cortez, N. (2023). Clima organizacional en satisfacción laboral: una revisión sistemática. *Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 14(27), 16.
- Das, J. (2021). Rensis Likerts Leadership Style and Organizational Management: A Systematic Review. *Vidhyayana - An International Multidisciplinary Peer-Reviewed E-Journal*, 6(6).
- Diaz et al. (2023). Satisfacción laboral: algunas consideraciones. *Venezolana de Gerencia*, 28 (101), 158-170.
- Fajardo, G., Almache, V., & Olaya, H. (2020). Clima organizacional en las instituciones de salud desde una perspectiva teórica. *Revista Científica UISRAEL*, 7(1), 153-164.
- Flores, J., Manrique, M., Serna, J., & Aybar, E. (2021). Liderazgo en tiempos de 4ta revolución industrial. *Revista Venezolana de Gerencia*, 26(96), 1096-1107.
- Goularte, & Furtado. (2021). *As teorias X e Y de Douglas McGregor e seus reflexos no comportamento das equipes de trabalho*. Anis Da Mostra de Iniciacao cientifica do cesuca.
- Goularte, C., & Furtado, E. (2021). *As teorias X e Y de Douglas McGregor e seus reflexos no comportamento das equipes de trabalho*. *Anis Da Mostra de Iniciacao cientifica do cesuca*, 15.

- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2020). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Ciudad de Mexico, Mexico: Mcgraw-hill.
- Hitt, M. (2000). The new frontier: Transformation of management for the new millennium. *Organizational Dynamics*, 28(3), 7-17.
- Infante, H. (2021). *La gestión estratégica y los procesos de atención de los pacientes en los establecimientos de salud del distrito de Villa El Salvador, 2018*. Trabajo de titulación, Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Jannesari, M., Wang, Z., Zheng, J., Xie, W., Lai, Q., & Wu, L. (2021). The role of extraversion and openness on host country nationals' task performance and contextual performance at work. *Psychology Research and Behavior Management*, 169-183.
- Judge, T. A., Van Vianen, A. E., & De Pater, I. (2022). Emotional Stability, Core Self-Evaluations, and Job Outcomes: A Review of the Evidence and an Agenda for Future Research. *Personality and the Prediction of Job Performance*, 325-346.
- Krijgsheld, M., Tummers, L., & Scheepers, F. (2022). Job performance in healthcare: a systematic review. *BMC Health Services Research*, 22(1), 149.
- Lara, L. (2021). La comunicación asertiva como herramienta para mejorar el clima laboral de las instituciones educativas. *Sinergia Académica*, 4(1), 41-70.
- Leavitt, K., Bolinger, A., & Klotz, A. (2020). Contributing from Inside the Outer Circle: The Identity-Based Effects of Noncore Role Incumbents on Relational Coordination and Organizational Climate. *Academy of Management Review*, 43(4).

- Lee, Y. (2022). Dynamics of symmetrical communication within organizations: The impacts of channel usage of CEO, managers, and peers. *International Journal of Business Communication*, 59(1), 3-21.
- Lucano, P. C., Tejada, M. S., Morales, R. E., Chávez, Q. S., & Sánchez, S. T. (2020). Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores de la microred de salud Bagua Grande en Perú. *Revista de la Universidad del Zulia*, 11(31), 71 - 85.
<https://doi.org/https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8809934>
- Mourelatos, E., Giannakopoulos, N., & Tzagarakis, M. (2022). Personality traits and performance in online labour markets. *Behaviour & Information Technology*, 41(3), 468-484.
- Mutonyi, B., Slåtten, T., & Lien, G. (2020). Organizational climate and creative performance in the public sector. *European Business Review*, 615-631.
- Nabella, S., Rivaldo, Y., Kurniawan, R., Nurmayunita, N., Sari, D., Luran, M., & Sova, M. (2022). The Influence of Leadership and Organizational Culture Mediated by Organizational Climate on Governance at Senior High School in Batam City. *Journal of Educational and Social Research*, 12(5), 119-130.
- Olivera-Garay, Y., & Leyva-Cubillas, L. (2021). Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores. *Revista Científica de la UCSA*, 8(2), 3-12.
- Pilligua, C., & Arteaga, F. (2020). El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas. estudio caso: Hardepex Cía. Ltda. *Cuadernos latinoamericanos de administración*, 15(28), 28 - 36.
- Pino, E., Granja, A., & Miño. (2021). Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de trabajadores del Hospital Tipo B Huambalo. *Domino de las Ciencias*, 7(4), 23 - 38.

<https://doi.org/https://dominiodelasciencias.com/index.php/es/article/view/2079>

Prada, R., Rueda, M., & Ocampo, O. (2020). Clima de trabajo y su relación con la productividad laboral en empresas de tecnología. *Revista Espacios*, 41(45).

Ríos. (2020). *Análisis del clima laboral en un hospital nacional, Lima 2020*. Lima: Universidad Nobert Weiner.

Rojas. (2020). *Clima organizacional y desempeño laboral del personal de salud del Hospital Daniel Alcides Carrión, Pasco*. Peru: Revista Peruana de Ciencias de Salud.

Rosner, D., & Markowitz, G. (2020). A Short History of Occupational Safety and Health in the United States. *American Journal of Public Health*, 110(15).

Rožman, M., & Štrukelj, T. (2021). Organisational climate components and their impact on work engagement of employees in medium-sized organisations. *Economic Research-Ekonomska Istraživanja*, 34(1), 775-806.

Ruíz. (2021). *Clima laboral y su relación con el desempeño de los servidores civiles del Hospital Luis Heysen Inchaustegi-Essalud, Lambayeque-Perú, 2019*. Trabajo de titulación, Universidad del Pacífico.

Ruiz-Díaz, D. (2021). Clima Laboral en Empresas Públicas y Privadas de Asunción. *Revista Internacional de Investigación en Ciencias Sociales*, 17(2), 245-256.

Sharma, A., & Singh, B. (2020). Evolution of Industrial Revolutions: A Review. *International Journal of Innovative Technology and Exploring Engineering*, 9(11).

Sott, M., Bender, M., Furstenau, L., & Machado, L. (2020). 100 Years of Scientific Evolution of Work and Organizational Psychology: A

Bibliometric Network Analysis From 1919 to 2019. *Frontiers in Psychology*, 11.

Sumba-Bustamante, R., Moreno-Gonzabay, P., & Villafuerte-Peñañiel, N. (2022). Clima Organizacional como Factor del Desempeño Laboral en las Mipymes en Ecuador . *Dominio De Las Ciencias*, 8(1), 234-261.

Taheri, R., Miah, S., & Kamaruzzaman, M. (2020). Impact of Working Environment on Job Satisfaction. *European Journal of Business & Management Research*, 5(6).

Tisu, L., Lupşa, D., Vîrgă, D., & Rusu, A. (2020). Personality characteristics, job performance and mental health: the mediating role of work engagement. *Personality and Individual Differences*, 153.

Vaquerano, A., Flores, M., & Morán, M. (2020). ¿Cómo se encuentra el clima organizacional en las empresas de El Salvador en tiempos de pandemia COVID-19? *Realidad Empresarial*.

Vargas, G. (2022). Aplicación de la teoría rensis likert en el clima organizacional de una institución educativa. Lima, 2021. *Ciencia Latina Revista Multidisciplinar*, 6(1).

Vera, J., Beltran, J., & Vargas, I. (2021). Directive management and organizational climate in the Educational Institutions of Latin America. *Journal of Business and Entrepreneurial Studie*.

Verastegui, M. (2021). *Inteligencia emocional y su influencia en las relaciones interpersonales del personal en la Unidad de Gestión de Residuos Sólidos, Municipalidad provincial de Huaura, 2019*. Trabajo de titulación, Universidad Alas Peruanas.

Zacharias, T., Rahawarin, M., & Yusriadi, Y. (2021). Cultural reconstruction and organization environment for employee performance. *Journal of Ethnic and Cultural Studies*, 8(2), 296-315.

Zell, E., & Lesick, T. (2022). Big five personality traits and performance: A quantitative synthesis of 50+ meta-analyses. *Journal of personality*, 90(4), 559-573.

Apéndices

Apéndice 1. Cuestionario de Clima Organizacional



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRIA EN GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD

Tema: Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral del personal de salud del Hospital Francisco de Icaza Bustamante

Instrucciones: Leer cuidadosamente cada uno de los ítems y responder con una X la casilla que considere pertinente para cada una de las preguntas, cada número significa: nunca (1), casi nunca (2), a veces (3), casi siempre (4) y siempre (5).

ANTECEDENTES PERSONALES

1.- Edad

	18-25
	26 -35
	36 - 45

	46 - 55
	56 en adelante

2.- Sexo

	Hombre
	Mujer

4.- Estado civil

	Soltero/a
	Casado/a Unido/a
	Divorciado/a

CUESTIONARIO

Ítems	N u n ca	Cas i nu nca	A ve ce s	Casi sie mpr e	Si e m pr e
-------	-------------------	-----------------------	--------------------	-------------------------	-------------------------

1.- Cuando tengo que hacer un trabajo difícil puedo contar con la ayuda de mis compañeros o colegas.					
2.- Los jefes entregan información a su personal respecto de su desempeño laboral.					
3.- Los funcionarios saben lo que los supervisores esperan de ellos					
4.- Los jefes promueven las buenas relaciones humanas entre las personas de la institución.					
5.- Los jefes de esta institución tratan con respeto a sus subordinados.					
6.- Cuando tengo que hacer un trabajo difícil puedo contar con la ayuda de mi(s) jefe(s).					
7.- En esta institución se trabaja en equipo.					
8.- En esta institución la gente está comprometida con su trabajo.					
9.- Las personas de esta institución se esfuerzan bastante por desarrollar eficientemente su labor.					
10.- Las personas en esta institución muestran interés por el trabajo que realizan.					

11.- Aquí se da facilidad para que cualquier funcionario pueda presentar una idea nueva.					
12.- Los jefes son comprensivos cuando uno comete un error.					
13.- Uno progresa en esta institución si tiene iniciativa.					
14.- En esta institución, entre el personal predomina un ambiente de amistad.					
15.- La dirección de esta institución se preocupa por las personas, de cómo se sienten y de sus problemas.					
16.- Los jefes piensan que las discrepancias entre las distintas unidades y personas pueden ser útiles para el mejoramiento de la institución					
17.- En esta institución existen posibilidades de ascenso.					
18.- En esta institución se dan las oportunidades para desarrollar las destrezas y habilidades personales.					
19.- Los trabajadores de esta institución creen más en la información oficial que en el rumor que surge sobre un cierto hecho					
20.- Esta institución se caracteriza por un buen ambiente de trabajo					

21.- En esta institución se nos mantiene informados sobre materias que deberíamos saber					
22.- El ambiente en esta institución es propicio para desarrollar nuevas ideas.					
23.- Las nuevas ideas que aporta el personal son bien acogidas por los jefes.					
24.- En esta institución existen pocas críticas.					
25.- En esta institución existe un alto respeto por las personas.					
26.- En esta institución la gente confía en los demás.					
27.- Siempre trabajamos en forma organizada y con planificación					
28. - La distribución del personal y de material en esta institución permite que se realice un trabajo eficiente y efectivo.					
29. - En esta institución hay disponibilidad de materiales del tipo y cantidad requeridos.					
30. - El número de personas que trabaja en esta institución es apropiado para la cantidad de trabajo que se realiza.					

31. - No me preocupa que por una reorganización en la institución se vea afectada la estabilidad de mi trabajo.					
32. - No me preocupan los efectos que puedan tener sobre la estabilidad de mi empleo los cambios de método de trabajo y la automatización en esta institución.					
33. - No creo que en cualquier momento pueda perder el trabajo en esta institución.					
34. - Existe una buena comunicación entre la dirección y los trabajadores.					
35. - Todo lo que hay que hacer está claro, porque se nos explica bien y oportunamente.					
36. - Esta institución se caracteriza por una preocupación constante acerca del perfeccionamiento y capacitación del personal.					
37. - Existe una buena comunicación entre los diferentes servicios y unidades que trabajan generalmente juntos.					
38. - Para que un trabajo dé buenos resultados es necesario que sea hecho con un alto nivel de conocimientos.					
39. - En esta institución los jefes dan las indicaciones generales de lo que se debe hacer y se les deja a los					

empleados la responsabilidad sobre el trabajo específico.					
40. - Quienes dirigen esta institución prefieren que uno esté haciendo bien su trabajo, siga adelante con confianza, en vez de consultarlo todo con ellos.					
41. - ¿Sientes que tu trabajo se alinea con los objetivos y expectativas de la organización?					
42 - ¿Consideras que cumples de manera efectiva con tus responsabilidades laborales?					
43. - ¿Recibes retroalimentación constante sobre tu desempeño en el trabajo?					

NOTA TÉCNICA

Variable: Desempeño laboral

En la evaluación del desempeño laboral, es esencial considerar una serie de preguntas clave que ayudarán a determinar en qué medida un empleado está cumpliendo con sus responsabilidades y contribuyendo a los objetivos de la organización. Estas preguntas se centran en aspectos cruciales del desempeño, como la alineación con los objetivos organizacionales, la eficacia en el cumplimiento de responsabilidades y la retroalimentación recibida. Las preguntas 41, 42, 43 se utilizarán para categorizar el desempeño laboral en tres niveles: sobresaliente, satisfactorio e insatisfactorio, en función de las respuestas y las puntuaciones obtenidas. Las tres categorías a continuación ofrecen una visión simplificada pero efectiva del desempeño laboral de los empleados, con un enfoque en la diferencia entre el rendimiento excepcional, el rendimiento satisfactorio y el rendimiento que necesita mejoras significativas.

Sobresaliente (1-5): Esta categoría se aplica a empleados que han demostrado un desempeño excepcional y han superado consistentemente las expectativas. Estos empleados destacan en todas las áreas evaluadas y contribuyen significativamente al éxito de la organización.

Satisfactorio (6-11): Los empleados que cumplen con las expectativas y realizan su trabajo de manera consistente reciben esta calificación. No destacan de manera excepcional, pero cumplen de manera adecuada con sus responsabilidades y contribuyen al logro de los objetivos organizacionales.

Insatisfactorio (12-15): Esta categoría se asigna a empleados cuyo desempeño presenta áreas significativas que necesitan mejorar. Pueden necesitar desarrollo adicional en competencias específicas o pueden estar experimentando dificultades en su rendimiento.

Variable: Clima Organizacional

En la evaluación del clima organizacional, es fundamental considerar una serie de preguntas clave que permitirán determinar la percepción de los empleados en relación con diversos aspectos del ambiente laboral. Estas preguntas se enfocan en áreas cruciales como la colaboración, la motivación, la comunicación y la autonomía en el trabajo. Las puntuaciones obtenidas en las 40 preguntas se utilizarán para categorizar el clima organizacional en tres niveles: "Negativo," "Neutral" y "Positivo," en función de las respuestas proporcionadas por los empleados. Estas categorías ofrecen una visión simplificada pero efectiva del clima organizacional en la institución, destacando la diferencia entre un ambiente laboral desfavorable, un equilibrio entre aspectos positivos y negativos, y un ambiente laboral saludable y motivador.

Negativo (1-66): En esta categoría, las puntuaciones obtenidas indican un clima organizacional caracterizado por una alta insatisfacción y una falta de colaboración. Los empleados pueden sentirse desmotivados, desvinculados y experimentar tensiones en el ambiente laboral. La comunicación y el apoyo suelen ser deficientes, lo que puede afectar negativamente la productividad y el bienestar en el trabajo.

Neutral (66-133): Esta categoría abarca puntuaciones que reflejan un clima organizacional en un estado intermedio. No es especialmente positivo ni negativo. Los empleados pueden estar satisfechos en ciertos aspectos, pero también puede haber áreas de mejora. La comunicación y la colaboración pueden ser mixtas, y el ambiente laboral puede variar según los equipos y las unidades dentro de la organización.

Positivo (134-200): En esta categoría, las puntuaciones indican un clima organizacional altamente positivo y saludable. Los empleados se sienten motivados, comprometidos y satisfechos en su trabajo. Existe una fuerte colaboración, apoyo mutuo y una comunicación efectiva en toda la organización. Se fomenta el desarrollo profesional, la iniciativa y la autonomía, lo que contribuye a un ambiente laboral productivo y armonioso.

Dimensiones del Clima Organizacional: Puntuaciones por categoría

Dimensiones	Número de preguntas	Negativo	Neutro	Positivo
Colaboración y buen trato	7	(1-11)	(12-23)	(24-35)
Motivación laboral	3	(1-5)	(6-11)	(12-15)

Iniciativa participativa	6	(1-10)	(11-21)	(22-30)
Desarrollo profesional	5	(1-8)	(9-17)	(18-25)
Apoyo al emprendimiento	6	(1-10)	(11-21)	(22-30)
Equipos y distribución de personas y material	3	(1-5)	(6-11)	(12-15)
Estabilidad laboral	3	(1-5)	(6-11)	(12-15)
Comunicación y Desarrollo	4	(1-6)	(7-13)	(14-20)
Autonomía y profesionalismo	3	(1-5)	(6-11)	(12-15)



DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, Ortiz Navarrete Amapola Alexandra, con C.C: # 0912679412 autora del trabajo de Examen Complexivo: *Relación entre clima organizacional y desempeño de los servicios públicos del Hospital Francisco de Icaza Bustamante*. 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, 31 de enero de 2025

f.

Nombre: Ortiz Navarrete Amapola Alexandra

C.C: 0912679412



REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE GRADUACIÓN

TÍTULO Y SUBTÍTULO:	Relación entre clima organizacional y desempeño de los servicios públicos del Hospital Francisco de Icaza Bustamante.		
AUTOR:	Ortiz Navarrete, Amapola Alexandra		
REVISOR/TUTOR:	Zambrano Chumo Laura María Zerda Barrero Elsie		
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:	31 de enero de 2025	No. DE PÁGINAS:	75
ÁREAS TEMÁTICAS:	Sistemas de evaluación del desempeño		
PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:	Clima organizacional, Desempeño laboral, Servidores públicos, Hospital, Organizational climate, Job performance, Public servant, Hospital		

RESUMEN: El presente estudio tuvo como objetivo determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal de salud en el Hospital Francisco de Icaza Bustamante. Se empleó un enfoque cuantitativo, recopilando datos a través de encuestas. La muestra incluyó 289 empleados que laboran en diversas áreas del hospital. Los resultados revelaron una asociación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral ($\chi^2 = 14.97$, $df = 4$, $p = 0.021$), con una correlación moderada (V Cramer = 0.64). Se sugiere que la administración hospitalaria implemente programas de capacitación, fomente la participación activa en la toma de decisiones, promueva el equilibrio entre el trabajo y la vida personal. Se recomienda evaluaciones periódicas del clima organizacional y el desempeño laboral para monitorear el progreso y guiar estrategias de mejora, representando para el Hospital una oportunidad de mejorar la calidad de sus servicios, así como para otros establecimientos públicos. **ABSTRACT:** This study aims to examine the relationship between organizational climate and work performance among healthcare personnel at the Francisco de Icaza Bustamante Hospital. A quantitative approach was used, collecting data through surveys. The sample consisted of 289 employees from various hospital departments. Findings indicated a significant association between organizational climate and work performance ($\chi^2 = 14.97$, $df = 4$, $p = 0.021$), with a moderate correlation (Cramer's $V = 0.64$). Based on these results, it is recommended that hospital management implement training programs, encourage active participation in decision-making, and promote work-life balance. Regular assessments of organizational climate and work performance are advised to track progress and guide improvement strategies, offering the hospital an opportunity to enhance service quality while providing insights applicable to other public healthcare institutions.

ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> NO
CONTACTO CON AUTORES:	Teléfono: 0994912185	amapola.ortiz@cu.ucsg.edu.ec
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):	