

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

TEMA:

**ANÁLISIS COMPARATIVO DE LA CARACTERIZACIÓN
DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN HOSPITALES
PÚBLICOS Y PRIVADOS**

AUTOR:

Obst. Guzmán Alvarez, Luis Felipe

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

TUTOR:

Dr. Bustamante Ubilla Miguel Alejandro, Ph.D

Guayaquil, Ecuador

2018



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

CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente trabajo fue realizado en su totalidad por el **Obst. Luis Felipe Guzmán Álvarez**, como requerimiento parcial para la obtención del Grado Académico de **Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud**.

DIRECTOR DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Dr. Miguel Alejandro Bustamante Ubilla, Ph.D

REVISORA

Ing. Elsie Zerna Barreno, Mgs.

DIRECTOR DEL PROGRAMA

Econ. María del Carmen Lapo Maza, Mgs.

Guayaquil, a los 26 del mes de julio del año 2018



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

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, **Luis Felipe Guzmán Alvarez**

DECLARO QUE:

El Proyecto de Investigación **Análisis comparativo de la caracterización del clima organizacional en Hospitales Públicos y Privados** previa a la obtención del **Grado Académico de Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud**, ha sido desarrollada en base a una investigación exhaustiva, respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan al pie de las páginas correspondientes, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

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

Guayaquil, a los 26 del mes de julio del año 2018

EL AUTOR

Luis Felipe Guzmán Alvarez



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

AUTORIZACIÓN

Yo, Luis Felipe Guzmán Alvarez

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, la **publicación** en la biblioteca de la institución del **Proyecto de Investigación de Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud** titulada: **Análisis comparativo de la caracterización del clima organizacional en Hospitales Públicos y Privados**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 26 del mes de julio del año 2018

EL AUTOR:

Luis Felipe Guzmán Alvarez



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

Reporte Urkund

Documento	
Documento	Tesis Luis Guzmán.pdf (D40618501)
Presentado	2018-07-20 10:37 (-05:00)
Presentado por	guzal23@hotmail.com
Recibido	maria.lapo.ucsg@analysis.orkund.com
Mensaje	TESIS LUIS GUZMÁN Mostrar el mensaje completo

Lista de fuentes	
Categoría	Enlace/nombre de archivo
	GEOVANNA ORTIZ UVIDIA.pdf
	GEOVANNA ORTIZ UVIDIA SIN PLAGIO.pdf
	FZabalatesis camila aceituno.docx
	Canales Aybar, Carmela_MAESTRO.pdf
	http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/20378/1/...

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios, por la vida; a mi madre y mis hermanos, por el amor, por estar siempre a mi lado ayudándome a crecer como un mejor ser humano y profesional, y por estar siempre dispuestos a darme la mano.

A mi tutor, el Dr. Miguel Bustamante, por ser mi guía profesional, por las enseñanzas brindadas y por su apoyo incondicional durante toda esta etapa de mi Maestría.

Luis Felipe Guzmán Álvarez

DEDICATORIA

A Mathias y Nicolás, mis hijos, mi vida, mi amor y mi todo.

Luis Felipe Guzmán Álvarez

Índice General

Carátula	i
Certificación	ii
Declaración de responsabilidad.....	iii
Autorización.....	iv
Reporte Urkund.....	v
Agradecimiento	vi
Dedicatoria	vii
Índice General	viii
Índice de tablas.....	xi
Índice de figuras	xiii
Resumen	xv
Abstract	xvi
Introducción	1
Antecedentes	3
Planteamiento de la investigación.....	4
Objeto de estudio.....	4
Campo de estudio	4
Planteamiento del problema	4
Formulación del problema.....	6
Justificación.....	7
Preguntas de la investigación	8
Objetivos de la investigación	8
Hipótesis.....	9
Capítulo I.....	10
Marco teórico conceptual.....	10
Clima organizacional	10

Satisfacción laboral.....	16
Compromiso organizacional.....	20
Marco legal.....	23
Marco conceptual.....	25
Capítulo II.....	27
Marco referencial.....	27
Estudios referenciales del clima organizacional en hospitales públicos y privados en el país y en el extranjero.....	27
Situación actual de los hospitales públicos y privados de Guayaquil.....	33
Capítulo III.....	35
Marco metodológico.....	35
Variables de la investigación.....	35
Variable Independiente.....	35
Variable Dependiente.....	35
Operacionalización de las variables.....	36
Alcance de la investigación.....	36
Tipo de estudio.....	37
Método de investigación.....	37
Técnica de recopilación de la información.....	38
Procedimientos de la investigación.....	39
Población.....	39
Muestra.....	39
Herramientas estadísticas o técnicas cualitativas utilizadas.....	41
Análisis factorial.....	41
Análisis de resultados.....	42
Resultado segmento hospital público.....	43
Resultados segmento hospital privado.....	60

Resultados del análisis de confiabilidad del cuestionario aplicado al Hospital Público	77
Resultados del análisis de confiabilidad del cuestionario aplicado al Hospital Privado	89
Análisis de la varianza explicada de los factores del Hospital Público	100
Análisis de la varianza explicada de los factores del Hospital Privado.....	101
Comparación factores de los Hospitales Público y Privado	102
Análisis integral de los resultados	103
Capítulo IV	105
Propuesta	105
Propuesta para Hospital Público.....	105
Justificación.....	105
Objetivo general de la propuesta	105
Objetivos específicos de la propuesta	106
Descripción de la propuesta.....	106
Impacto de la propuesta para el Hospital Público	109
Propuesta para Hospital Privado	109
Justificación.....	110
Objetivo general de la propuesta	110
Objetivos específicos de la propuesta	110
Descripción de la propuesta.....	111
Impacto de la propuesta para el Hospital Privado	114
Conclusiones	115
Recomendaciones.....	117
Referencias bibliográficas	118
Apéndices	121

Índice de tablas

Tabla 1 Operacionalización de las variables.....	36
Tabla 2 Sexo – Hospital Público.....	43
Tabla 3 Edad – Hospital Público.....	44
Tabla 4 Nivel Educativo – Hospital Público.....	45
Tabla 5 Estado Civil – Hospital Público.....	46
Tabla 6 Categoría que Pertenece – Hospital Público.....	47
Tabla 7 Años de Servicio – Hospital Público.....	48
Tabla 8 Tipo de Contrato – Hospital Público.....	49
Tabla 9 Sexo – Hospital Privado.....	60
Tabla 10 Edad – Hospital Privado.....	61
Tabla 11 Nivel Educativo – Hospital Privado.....	62
Tabla 12 Estado Civil – Hospital Privado.....	63
Tabla 13 Categoría que Pertenece – Hospital Privado.....	64
Tabla 14 Años de Servicio – Hospital Privado.....	65
Tabla 15 Tipo de Contrato – Hospital Privado.....	66
Tabla 16 Estadísticos de fiabilidad.....	77
Tabla 17 ANOVA con prueba de Friedman.....	78
Tabla 18 KMO y prueba de Bartlett.....	79
Tabla 19 Matriz de factores rotados ^a	80
Tabla 20 Factor 1: “Gestión hospitalaria interna”.....	84
Tabla 21 Factor 2: “Estimulación profesional y eficiencia”.....	86
Tabla 22 Factor 3: “Dinamismo y valoración profesional”.....	87
Tabla 23 Factor 4: “Permanencia y autonomía laboral”.....	88
Tabla 24 Estadísticos de fiabilidad.....	90
Tabla 25 ANOVA con prueba de Friedman.....	90
Tabla 26 KMO y prueba de Bartlett.....	91
Tabla 27 Matriz de factores rotados ^a	92
Tabla 28 Factor 1: “Componentes laborales esenciales”.....	96
Tabla 29 Factor 2: “Apoyo y motivación profesional”.....	98
Tabla 30 Factor 3: “Eficiencia y crecimiento profesional”.....	99
Tabla 31 Factor 4: “Relaciones interpersonales”.....	99
Tabla 32 Varianza total explicada Hospital Público.....	100

Tabla 33 Varianza total explicada Hospital Privado.....	101
Tabla 34 Comparativa de factores de Hospitales Público y Privado	102
Tabla 35 Cronograma de actividades basado en plan de mejoras – Hospital público	108
Tabla 36 Presupuesto de actividades – Hospital público.....	109
Tabla 37 Cronograma de actividades basado en plan de mejoras – Hospital privado	113
Tabla 38 Presupuesto de actividades – Hospital público.....	113

Índice de figuras

Figura 1 Clima laboral y motivación	14
Figura 2 Indicadores de desmotivación.....	22
Figura 3 Sexo – Hospital Público	43
Figura 4 Edad – Hospital Público	44
Figura 5 Nivel Educacional – Hospital Público.....	45
Figura 6 Estado Civil – Hospital Público.....	46
Figura 7 Categoría que Pertenece – Hospital Público.....	47
Figura 8 Años de Servicio – Hospital Público	48
Figura 9 Tipo de Contrato – Hospital Público	49
Figura 10 Colaboración y Buen trato – Hospital Público	50
Figura 11 Motivación laboral – Hospital Público	51
Figura 12 Iniciativa participativa – Hospital Público	52
Figura 13 Desarrollo profesional – Hospital Público.....	53
Figura 14 Apoyo al emprendimiento – Hospital Público.....	54
Figura 15 Equipos y Distribución de personas y material – Hospital Público.....	55
Figura 16 Organización y desempeño – Hospital Público.....	56
Figura 17 Estabilidad laboral – Hospital Público	57
Figura 18 Comunicación y Desarrollo – Hospital Público	58
Figura 19 Autonomía y Profesionalismo – Hospital Público.....	59
Figura 20 Sexo – Hospital Privado	60
Figura 21 Edad – Hospital Privado	61
Figura 22 Nivel Educacional – Hospital Privado.....	62
Figura 23 Estado Civil – Hospital Privado	63
Figura 24 Categoría que Pertenece – Hospital Privado	64
Figura 25 Años de Servicio – Hospital Privado.....	65
Figura 26 Tipo de Contrato – Hospital Privado.....	66
Figura 27 Colaboración y Buen trato – Hospital Privado	67
Figura 28 Motivación laboral – Hospital Privado.....	68
Figura 29 Iniciativa Participativa – Hospital Privado	69
Figura 30 Desarrollo profesional – Hospital Privado	70
Figura 31 Apoyo al emprendimiento – Hospital Privado	71
Figura 32 Equipos y distribución de personas y material – Hospital Privado	72

Figura 33 Organización y desempeño – Hospital Privado.....	73
Figura 34 Estabilidad laboral – Hospital Privado	74
Figura 35 Comunicación y Desarrollo – Hospital Privado	75
Figura 36 Autonomía y Profesionalismo – Hospital Privado	76

Resumen

El clima organizacional es un factor importante para el buen desempeño de los trabajadores y, por consiguiente, ayuda a la organización a tener un correcto funcionamiento logrando estar cada vez más cerca de los objetivos corporativos. La investigación tuvo como principal objeto de estudio, la caracterización del clima organizacional entre los empleados del sistema de salud. Para ello se efectuaron una comparación en ambientes de trabajo del sector público y privado para poder tener un mejor conocimiento de la investigación sobre lo que sucede en las áreas médicas, administrativas y operativas de cada entidad. Como metodología aplicada, fue el uso de una encuesta validada sobre el clima organizacional, teniendo 10 dimensiones que desglosan 44 reactivos y que funcionaron por medio de la escala de Likert donde se estimó dos poblaciones y muestras, siendo una de 306 personas para el hospital público y 242 para el privado. Entre los resultados obtenidos se tiene que se determinó el nivel de clima laboral de los empleados de los hospitales público y privados de Guayaquil, mostrando que en el primero existen dos factores positivos y dos factores negativos provocando una marcada influencia sobre su clima organizacional, en comparación a lo encontrado en el hospital privado, donde tres son positivos y apenas uno es negativo con un porcentaje bajo en la varianza total, demostrando que el clima organizacional del hospital privado es mejor que el del hospital público. También se realizó una propuesta aplicable a la gestión para la mejora del clima laboral entre los empleados de ambas instituciones, dado que la situación actual lo amerita. Entre estas sugerencias están la participación en capacitaciones y programas de formación, al igual que las actividades de integración social, las cuales producen un mayor grado de bienestar para fortalecer las relaciones entre los miembros de las instituciones.

Palabras clave: Clima organizacional; Satisfacción laboral; Compromiso organizacional; Dimensiones del clima organizacional; Hospital Público; Hospital Privado.

Abstract

The organizational climate is an important factor for the good performance of the workers and, consequently, helps the organization to have a correct operation achieving being closer and closer to the corporate objectives. The main objective of the research was the characterization of the organizational climate among the employees of the health system. For this purpose, a comparison was made in work environments of the public and private sectors in order to have a better knowledge of the research on what happens in the medical, administrative and operative areas of each entity. As applied methodology, it was the use of a validated survey on the organizational climate, having 10 dimensions that break down 44 items and that worked through the Likert scale where two populations and samples were estimated, with one of 306 people for the public hospital and 242 for the private one. Among the results obtained, the level of work climate of the employees of public and private hospitals in Guayaquil was determined, showing that in the first there are two positive factors and two negative factors causing a marked influence on their organizational climate, in comparison to what was found in the private hospital, where three are positive and only one is negative with a low percentage in the total variance, showing that the organizational climate of the private hospital is better than that of the public hospital. There was also a proposal applicable to the management for the improvement of the work climate among the employees of both institutions, given that the current situation warrants it. Among these suggestions are the participation in trainings and training programs, as well as social integration activities, which produce a greater degree of well-being to strengthen relations among the members of the institutions.

Keywords: Organizational climate; Work satisfaction; Organizational commitment; Dimensions of the organizational climate; Public hospital; Private hospital.

Introducción

El estudio sobre el clima organizacional es cada vez más trascendental, porque se centra en comprender lo que se debe considerar para que un individuo, en su lugar de trabajo, alcance el bienestar integral de modo que prospere y se identifique con los objetivos corporativos.

La investigación tiene como principal objeto de estudio, la caracterización del clima organizacional entre los empleados del sistema de salud. Para ello, se efectúa una comparación del clima organizacional en ambientes de trabajo del sector público y privado para poder tener un mejor conocimiento sobre lo que sucede en las áreas médicas, administrativas y operativas.

Como lo explica Gil (2012), la comunicación se transforma en la clave para mantener un buen clima laboral, porque es un mecanismo efectivo para reducir rumores, incertidumbre, malentendidos y dudas; sobre todo, si se tiene un correcto ambiente laboral, se puede crear un nivel alto de satisfacción en el empleado, en la medida que éstos experimentan respuestas afectivas frente a su trabajo (Chiang, Martín, & Núñez, 2010).

La investigación se encuentra dividida en los siguientes capítulos:

Capítulo I, en el que se describe el marco teórico conceptual, donde se enfoca el conocimiento sobre el clima organizacional y sus ejes de funcionamiento, dado que estos son parte de un correcto desenvolvimiento laboral de un empleado y de lo que las empresas deben preocuparse, porque son los principales recursos para que el crecimiento de las organizaciones se logre.

El capítulo II, explica el marco referencial de la investigación, tomando en cuenta estudios del clima organizacional existentes en otros hospitales público y privados a nivel internacional y nacional, como una base de información para determinar las tendencias de este tema, junto con el análisis de la situación actual de los hospitales públicos y privados de la ciudad de Guayaquil en donde se centra la investigación.

En el Capítulo III se desarrolla el Marco Metodológico, el cual es esencial para realizar el estudio a los trabajadores de los hospitales, tomando en consideración el alcance, tipo y métodos de investigación, así como las técnicas de recopilación.

El Capítulo IV muestra los resultados obtenidos a través de las técnicas y el respectivo análisis de los datos estadísticos. En este caso se presentan dos segmentos, los resultados pertenecientes al hospital público y los del hospital privado, esto con la finalidad de determinar con mayor precisión las similitudes y diferencias, a partir del análisis factorial.

El Capítulo V hace referencia a la Propuesta, en la cual se describe cada uno de los elementos que forman parte del plan estratégico para la mejora del clima laboral en los hospitales públicos y privados.

Antecedentes

El clima organizacional es un factor importante para el buen desempeño de los trabajadores y, por consiguiente, ayuda a la organización a tener un correcto funcionamiento logrando estar cada vez más cerca de los objetivos corporativos.

Toda empresa requiere de recursos humanos para cumplir con determinadas tareas en las diversas áreas con las que cuente, lo mismo sucede con las instituciones médicas, teniendo como principal objetivo brindar una óptima atención a los pacientes, y esto depende de la eficacia con la cual se desempeñan los trabajadores.

Los empleados tienden a actuar según su comodidad dentro de la organización, es decir que, si no están satisfechos con su lugar de trabajo, las tareas designadas, su remuneración, entre otros aspectos, sus labores no serán realizadas de la mejor manera debido a que no se sienten comprometidos con ello.

Se puede decir que el clima organizacional se forma en base a varios elementos, como son el liderazgo, la comunicación entre los miembros y los directivos, el trabajo en equipo, los incentivos, las recompensas económicas o no económicas, la motivación por parte de los altos mandos. Estos son claves para generar la satisfacción de los empleados.

El clima organizacional debe ser positivo para que se funde una buena percepción por parte de los empleados y así, se sientan conformes dentro de la entidad, logrando tener un mayor desempeño que beneficie no sólo al crecimiento de la misma, sino también al bienestar de los usuarios y/o pacientes.

Planteamiento de la investigación

Objeto de estudio

El motivo de la investigación se centra en la caracterización del clima laboral entre los empleados del sistema de salud, realizando una comparación en ambientes de trabajo del sector público y privado.

Campo de estudio

Serán dos hospitales en la ciudad de Guayaquil, siendo uno de categoría privado y otro del sistema público de salud.

Planteamiento del problema

El sistema de salud en el país es amplio y busca cubrir las necesidades de los habitantes según sus requerimientos y posibilidades económicas, y está conformado por el sector público y privado.

La razón principal de la investigación es el hecho de que no se ha realizado un estudio comparativo de las características que vinculan el clima organizacional entre los empleados que laboran en el sistema nacional de salud; es decir, que no se ha considerado realizar un análisis de todo lo que rodea un ambiente laboral y si este se encuentra correctamente desarrollado o si existe toxicidad en las áreas de trabajo.

Es de suma importancia contar con un diagnóstico acerca del clima organizacional de las instituciones médicas porque facilita la identificación, categorización y análisis de las apreciaciones que tienen los trabajadores sobre

diversas particularidades en su entorno de trabajo, además que se convierte en un apoyo para la gestión administrativa y estratégica. (López & Navarro, 2003)

Los hospitales, tanto públicos como privados, tienen una gran afluencia de personas que buscan atención por alguna dolencia, por lo que existe diferentes áreas de atención, sea del área médica como de la parte administrativa y operativa para que todo funcione correctamente y se atienda a los pacientes de la forma más idónea posible.

En los hospitales públicos y privados de la ciudad de Guayaquil se encuentran problemas referentes al clima organizacional, en el que cada uno tiene condiciones que lo caracterizan y que se ve reflejado en la atención que brindan, en la percepción de los usuarios sobre el servicio, así como también en la percepción de los profesionales de la salud sobre las facilidades de los recursos para realizar su trabajo y en el ambiente en el que se desenvuelven.

El clima organizacional muestra las facilidades o dificultades que identifican los empleados en el ámbito laboral, por tal razón, es necesario que se determine la percepción de los miembros de una organización para intervenir de ser el caso y mejorar así las condiciones laborales. (Noguera & Samudio, 2014)

Actualmente, los hospitales y demás instituciones médicas deben ajustarse a las nuevas exigencias para salvaguardar su presencia. El principal valor de esta idea radica en que el comportamiento de un trabajador no es el resultado de los factores organizacionales que existen, sino de la percepción que el empleado tenga sobre tales factores. No obstante, estas percepciones dependen en gran parte de las acciones, interacciones y otras experiencias que cada individuo posea con la

entidad y que es lo que se muestra como problemática en los hospitales públicos y privados de Guayaquil.

Para certificar la estabilidad del personal, las instituciones de salud, requieren instaurar métodos de medición frecuente de su clima, que va enlazado con la motivación del personal. (Noguera & Samudio, 2014)

El clima organizacional es importante en el correcto desempeño de una empresa como lo es un hospital, porque va orientado a que los empleados se vean identificados con su lugar de trabajo. que exista compromiso y no afecte su estado emocional y psicológico.

Con el pasar de los años, se ha demostrado que aquellas personas que tienen un alto grado de compromiso tienen más pasión por lo que hacen, presentan una mejor actitud y sienten orgullo por formar parte de la organización. (Contreras, 2015)

Según Fiallo, Alvarado, & Soto (2015), las causas para un mal clima laboral en las organizaciones son básicamente la falta de motivación y capacitación al personal, incorrecta comunicación y carencia de liderazgo. Los trabajadores son el recurso esencial para lograr las metas u objetivos de la organización, por ello, es indispensable proteger y promover su bienestar dentro de la misma.

Formulación del problema

El problema de investigación se sintetiza en la siguiente pregunta:

¿Cuáles son las dimensiones y factores que caracterizan el clima laboral en hospitales públicos y privados de la ciudad de Guayaquil?

Justificación

El poder conocer el comportamiento del clima laboral en dos sectores distintos de un mismo eje de atención como es el sistema hospitalario, brindará información invaluable sobre las necesidades de cada uno y la forma más acertada de manejar cada ambiente, siendo este el de atención médica, como también operativos y administrativos que también se vinculan para que la organización completa ofrezca su atención al usuario.

El clima organizacional es cada vez más estudiado en muchos países y en varios sectores productivos como una forma de entender las situaciones entre los empleados respecto al desarrollo de sus funciones y la empatía que puede lograr entre ellos para alcanzar el objetivo de la empresa.

Dado que no se cuenta a la fecha con un análisis comparativo entre estas dos partes del sistema de salud en Guayaquil (hospital público y privado), el proyecto se convierte en un aporte importante para las investigaciones de este tipo. El beneficio de la investigación es que se logra conocer los factores que influyen en el clima organizacional y la importancia de mantener satisfecho a los trabajadores para que puedan tener un buen rendimiento, en este caso, que contribuya significativamente a uno de los sectores más importantes del país como es el de salud.

La presente investigación tiene un impacto tanto sobre los profesionales de la salud como de los pacientes, ya que el clima organizacional, puede afectar la atención y el trato que los profesionales tienen con los pacientes de los hospitales. La característica principal de la investigación es mantener un mejor ambiente laboral entre los empleados de cada institución, direccionado a las necesidades

que se observen de cada uno, ya que se muestra que poseen problemáticas distintas según su tipo de atención, infraestructura y organigrama.

Además, este tipo de investigación genera un impacto a nivel académico y teórico pues aportan a la línea de investigación de Clima Organizacional.

Preguntas de la investigación

¿Cuáles son las dimensiones que definen el clima laboral de los empleados de un hospital público?

¿Cuáles son los factores que determinan el clima laboral de los empleados de un hospital privado?

¿Cuáles son las dimensiones o factores similares y diferenciales de los climas organizacionales de los hospitales públicos y privados?

¿Cuáles podrían ser las sugerencias para el mejoramiento del clima laboral entre los empleados de instituciones de salud públicas y privadas?

Objetivos de la investigación

Objetivo general

Caracterizar el clima organizacional en los hospitales públicos y privados de la ciudad de Guayaquil.

Objetivos específicos

- Identificar las dimensiones de clima laboral de los empleados de los hospitales privados y públicos de Guayaquil.

- Determinar el nivel de clima laboral estableciendo las similitudes y diferencias del mismo en los empleados de los hospitales público y privados de Guayaquil.
- Proponer sugerencias de gestión para la mejora del clima laboral entre los empleados de los hospitales público y privados de Guayaquil.

Hipótesis

Los climas organizacionales de las entidades hospitalarias públicas y privadas de la ciudad de Guayaquil presentan dimensiones estructurales diferentes.

Capítulo I

Marco teórico conceptual

Clima organizacional

El clima laboral hace alusión al ámbito de trabajo, diferenciado por un conjunto de aspectos tanto tangibles como intangibles que se encuentran vigentes de modo parcialmente estable en una organización, y que perturba a las actitudes, motivación y comportamiento de sus integrantes y, por ende, al desempeño de la entidad. (Bordas, 2016)

El clima de la organización es uno de los indicadores importantes que afectan los objetivos comerciales que logra una organización. Significa que los empleados son más productivos en la organización con un mejor clima de organización. Es un conjunto de propiedades del entorno de trabajo, percibidas directa o indirectamente por los empleados, que se supone que es una fuerza importante para influir en el comportamiento de los empleados.

La falta de ideas en las organizaciones es una amenaza. La flexibilidad es fundamental para generar un clima laboral en el que las ideas puedan surgir y desarrollarse. Un trabajador motivado es un trabajador predispuesto a aportar ideas. La gestión del conocimiento y la de recursos humanos debe converger necesariamente para generar respuestas. (Nieto, 2014, pág. 87)

El clima de la organización debe y podría mejorarse en todas las organizaciones, ya que los objetivos comerciales dependen directamente de ello. A medida que las estructuras organizativas se vuelven más complejas y se

expanden globalmente, la necesidad de establecer un clima positivo es cada vez más crítica para la satisfacción del empleado y los niveles de productividad.

Según Gil (2012) la comunicación es el principal elemento para conservar un buen clima laboral, impidiendo así que se produzcan rumores, dudas o malentendidos. Los correctivos primordiales que se deben tomar en consideración para lograr un buen clima entre los miembros de una organización, principalmente entre el líder y sus subordinados, son: permitir la participación e integración de todos los trabajadores, mantener abiertos todos los canales de comunicación, crear un sistema remunerativo justo, fomentar las buenas relaciones, el trabajo en equipo y el compañerismo, y adaptar las actividades al tiempo disponible.

En ocasiones existe mucha frustración de los empleados con su clima organizacional. La frustración de los trabajadores a menudo puede derivarse de la falta de claridad sobre los roles y responsabilidades o las preocupaciones sobre la interconexión departamental. El trabajo en equipo, la comunicación efectiva de las metas y objetivos por parte de los jefes y la apreciación y reconocimiento del trabajo realizado son algunos de los hechos que provocan dicho sentir.

“Lo que más afecta a una compañía es el clima que producen los líderes. A pesar de las tecnologías y nuevas prácticas, la incorrecta comunicación es uno de los grandes abismos que separan a líderes de sus equipos”. (Revista Líderes , 2014)

El clima organizacional y el ambiente “son determinados por su contexto económico, social y político; a su vez, aquél, de manera invariable, influye en la productividad, la percepción y la salud de los trabajadores a pesar de los atributos personales y psicológicos de los mismos” (Uribe, 2015). El entorno de un lugar de

trabajo es fundamental para el estado de ánimo general de sus empleados. Tener un ambiente de trabajo agradable es la parte simple, cómo conseguirlo es un trabajo duro, a esto es lo que se denomina clima organizacional.

Desafortunadamente, hay muchas organizaciones que no se preocupan por el clima de la organización, la satisfacción de los empleados, ya que son empleadores de efectivo y las personas trabajan solo por dinero y desean irse en cualquier momento. A los empleados no les importan los resultados de las organizaciones, su compromiso con la organización y la efectividad son bajos, la rotación en dicha organización es alta, muy a menudo no hay desarrollo de operadores, capacitaciones y trabajo en dichas organizaciones.

Según Cabo (2014), es necesario ahondar en los valores del humanismo en las organizaciones. Efectivamente, las entidades del siglo actual se han abastecido de un lenguaje de intangibles (el talento individual, la cultura corporativa, el clima organizacional, la imparcialidad en la compensación y el grado de coherencia) para ocuparse de las causas y no de las consecuencias. Intangibles como:

Un enfoque práctico, que siempre ayuda en el primer paso de la investigación con respecto al clima de la organización, es responder algunas interrogantes: ¿Cómo se sienten los empleados en el trabajo, satisfechos o insatisfechos del trabajo que están haciendo?, ¿Los empleados obtienen desarrollo en el trabajo?, ¿Sienten que su trabajo es importante para la organización?, ¿Los empleados creen en el trabajo y el equipo que hacen?, ¿Los empleados tienen buena comunicación con sus líderes?

Existen diferentes métodos para controlar el clima de la organización, el más simple es el cuestionario de encuesta y los empleadores deben proporcionarlo

al menos una vez al año, pero sugiero hacerlo al menos dos veces al año o más e investigar claramente las respuestas. Cabe recalcar que los cuestionarios deben ser anónimos para garantizar verdaderas respuestas.

Según Revista Líderes (2014) el análisis sirve para:

- La satisfacción. Analizar y establecer el grado de satisfacción laboral de los empleados, para hallar las cualidades que puedan obstaculizar el logro de los resultados proyectados.
- Conflictos. Determinar las fuentes de conflictos que puedan causar malos resultados.
- Comportamiento. Valorar el comportamiento de la toma de decisiones y las gestiones que se efectúan.
- Revisión de planes. Tomar las medidas reformatorias concernientes a los proyectos puestos en marcha.
- Los jefes. Corregir la actuación de los jefes y directivos en general.

Hay seis dimensiones para determinar si su clima organizacional está configurado para tener éxito manteniendo a los empleados motivados y comprometidos:

- Claridad: los empleados saben lo que se espera de ellos.
- Estándares: los objetivos son desafiantes pero alcanzables.
- Responsabilidad: los empleados tienen autoridad para realizar tareas.
- Flexibilidad: no hay reglas, políticas y procedimientos innecesarios.
- Recompensas: los empleados son reconocidos y recompensados por un buen desempeño.

- Compromiso del equipo: las personas se sienten orgullosas de pertenecer a la organización. (Revista Líderes , 2014)

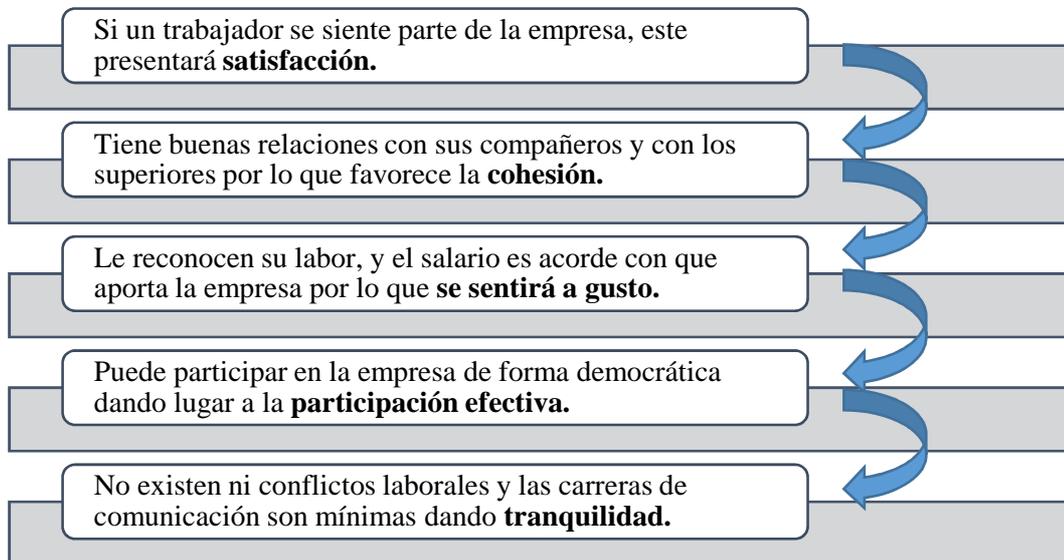


Figura 1 Clima laboral y motivación
Tomado de Pavía (2012)

El clima laboral es un medio ambiente de expresión humana en el que se lleva a cabo el trabajo diario. Se considera que tiene dominio en la satisfacción y, por consiguiente, en la productividad. Se relaciona íntimamente con el proceder del directivo, con las conductas de los individuos, con la forma en cómo realizan su trabajo e interactúan con los demás y la compañía u organización, y con las máquinas que se manejan. (Rubio, 2015, pág. s.n.)

El clima organizacional es una calidad relativamente duradera, aunque de corto plazo, del entorno interno que experimentan sus miembros, influye en su comportamiento y se puede describir en términos del valor de un conjunto particular de características de la organización. Es por ello que es posible tener tantos climas como personas en la organización cuando se consideran colectivamente, las acciones de los individuos se vuelven más significativas para ver el impacto total sobre el clima y determinar la estabilidad del entorno de

trabajo. El clima se analiza desde una perspectiva total del sistema. Si bien puede haber diferencias en los climas dentro de los departamentos, estos se integran y denotan el clima general de la organización.

Cuando existe un buen clima laboral en cualquier institución, la probabilidad de que los empleados mejoren su rendimiento es mayor. Factores como el liderazgo y la motivación son clave para que su comportamiento y correcto desempeño se mantenga dentro de la entidad, aportando al cumplimiento de las metas. (Bustamante, Hernández, & Yáñez, 2009)

Teoría de Likert

Se considera importante destacar una de las teorías más relevantes relacionada al clima organizacional como es la de Rensis Likert de 1968, quien fue un investigador distinguido por sus labores en psicología organizacional, principalmente por la creación de cuestionarios y sus estudios acerca de los procesos administrativos.

La teoría del clima organizacional Likert menciona que el comportamiento de los trabajadores es ocasionado en gran parte por el comportamiento administrativo y por las condiciones organizacionales que estos aprecian, también por sus ideas, capacidades, deseos, capacidades e informaciones. “Si la realidad influye sobre la percepción, es la percepción la que determina el tipo de comportamiento que un individuo va adoptar” (Ramos, 2012).

En base a esta idea, se establecen los factores que tienen influencia en la percepción individual del clima: el nivel jerárquico que desempeña un individuo y el sueldo que recibe, los parámetros ligados al sistema organizacional, los

aspectos personales como conducta, personalidad y nivel de satisfacción y la percepción que poseen los empleados y directivos de la entidad.

Según la teoría que Likert explicó sobre el comportamiento, se ha evidenciado que el clima, analizado como variable independiente o causal, perjudica a la motivación, la satisfacción y el rendimiento de los miembros de una organización. Por otra parte, se afirma también que afecta al compromiso de los trabajadores, a la comunicación y a las relaciones interpersonales. (Arias & Arias, 2014)

Satisfacción laboral

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

La satisfacción del empleado es de suma importancia para que los empleados se sientan felices y también entreguen su mejor nivel. Los empleados satisfechos son los que son extremadamente leales a su organización y se apegan a ella incluso en el peor de los casos. No funcionan por obligación sino porque sueñan con llevar su organización a un nuevo nivel.

Los empleados deben ser apasionados con su trabajo y la pasión solo aparece cuando están satisfechos con su cargo y organización en general. La satisfacción del empleado conduce a un ambiente positivo en el lugar de trabajo, la gente raramente se queja y se concentra más en sus tareas.

Como lo indicó Gan & Triginé (2012):

La satisfacción debe entenderse como “una función de la suma de la satisfacción en los diferentes aspectos del trabajo” (modelo

aditivo), o bien ser percibida como “la diferencia existente entre el grado en que se satisfacen o colman las necesidades de las personas (realidad) y el grado en que deberían satisfacerse (idealmente).” (pág. 287)

La satisfacción laboral es cada vez más importante en el lugar de trabajo. Los empleadores ahora reconocen que mientras más felices sean sus empleados, mejores serán sus actitudes hacia el trabajo, mayor será su motivación y mejor será su rendimiento. La satisfacción laboral en cualquier campo de trabajo depende en gran medida de cuán favorable sea el ambiente de trabajo. El trabajo en sí, el salario y el alcance de la promoción son solo algunos de los factores que tienen un impacto en la satisfacción laboral.

Según Nieto (2014), el vínculo de las personas con su cargo de trabajo está relacionado con la satisfacción laboral, es decir, que depende del sentimiento que éste tenga como empleado dentro de la institución en referencia de sus necesidades o expectativas tratadas. Cabe recalcar que algunos miembros en las organizaciones tienen poder sobre los demás empleados e influyen en su conducta.

No cabe duda de que los buenos empleados son el recurso número uno de una organización. Mantener felices a los trabajadores ayuda a fortalecer una empresa de muchas maneras, que incluyen mayor productividad, ya que los empleados que reportan una alta satisfacción laboral tienden a lograr una mayor rendimiento; mayores ganancias, esto porque los empleados seguros y satisfechos pueden generar más ventas, menores costos y un resultado más sólido; lealtad, lo cual surge cuando los empleados sienten que la empresa tiene sus mejores

intereses en el corazón, a menudo respaldan su misión y trabajan arduamente para ayudar a lograr sus objetivos.

De acuerdo a EDEN (2016) hay varios factores que tienen mucha relación con los niveles altos de satisfacción laboral, y son: las labores intelectualmente estimulantes, los desafíos prolongados, las buenas relaciones con todos los miembros (jefes y demás trabajadores), excelentes condiciones ambientales y de seguridad y las compensaciones justas.

Para mantener a los empleados comprometidos y satisfechos se requiere más que un buen salario y beneficios. Existen algunos factores esenciales para generar satisfacción en los trabajadores de cualquier tipo de organización, como son:

- Respeto: los empleados distinguen el trato respetuoso de todos los miembros como el elemento más importante en la satisfacción laboral.
- Confianza: principalmente aquella que se da entre los miembros y sus jefes.
- Seguridad: las organizaciones pueden proporcionar una sensación de seguridad a través de la comunicación honesta y la transparencia sobre la salud de la empresa y la viabilidad a largo plazo.
- Ambiente saludable: lugares de trabajo libres de estrés, problemas de moral, hostigamiento y prácticas discriminatorias pueden crear un ambiente positivo y saludable para todos.
- Trayectoria profesional: nadie quiere un trabajo sin futuro. Los empleados tienen más probabilidades de sobresalir cuando pueden ver un camino

ascendente establecido, con la oportunidad de ganar un salario más alto y asumir mayores responsabilidades.

- Pagos y beneficios: los buenos salarios no son la única razón por la cual los empleados encuentran satisfacción en sus trabajos, pero generalmente ocupan los primeros lugares de la lista. El pago competitivo en general hace que los empleados se sientan valorados y les da menos razones para buscar trabajo en otra parte. (EDEN , 2016)

La mayoría de las organizaciones se esfuerzan por la satisfacción del empleado, pero no todas logran este objetivo. Es por eso que es importante que los profesionales de recursos humanos conozcan más sobre los factores que pueden aumentar la satisfacción de los empleados y cómo encajan en el éxito general de una empresa.

La satisfacción laboral es uno de los mayores deleites que puede sentir un ser humano. Las situaciones externas influyen en las emociones del trabajador dentro de la organización, y así mismo el trabajo, al ser una parte fundamental de la vida, tiene incidencia en la satisfacción general de cada individuo. (Alles, 2013)

En cuanto a la insatisfacción laboral, los factores que influyen en esta son las malas condiciones de trabajo, exceso de trabajo, bajos niveles de pago, sin alcance de promoción o avance profesional y falta de reconocimiento. Pero lo peor son las consecuencias de la insatisfacción laboral que obviamente afectan tanto a los empleados como a la organización. Puede ocasionar pérdida de motivación, falta de interés, frustración, baja productividad, ausentismo e incluso altas tasas de rotación.

La satisfacción laboral implica entusiasmo y felicidad con el trabajo. No se requiere mucho esfuerzo adicional para mantener contentos a los empleados. Los trabajadores quieren sentir respeto y confianza, mientras trabajan en un entorno seguro, con buenos salarios y oportunidades para avanzar. Cuando la empresa desarrolla formas de cumplir con estos factores importantes, puede satisfacer a los empleados y ayudar a construir un futuro más fuerte, más estable y rentable.

Compromiso organizacional

Según Saracho (2013), el compromiso de un individuo con una empresa surge de forma contraria al compromiso interpersonal. El nexo parte de la manifestación y formalización legal de un acuerdo en el que las partes (organización y empleado) se precisan a tener un determinado comportamiento y a efectuar cada una de las estipulaciones conforme a las leyes del ámbito laboral.

En los últimos años, el compromiso ha atraído mucha atención en la literatura de recursos humanos. La información sobre el compromiso del empleado se considera un importante predictor de la lealtad de los empleados y el desempeño de una organización.

Los empleados comprometidos aportan valor agregado a la organización, incluso a través de su determinación, soporte proactivo, productividad relativamente alta y conocimiento de la calidad, también es menos probable que llamen por enfermedad o que abandonen la organización. Por otra parte, los empleados no comprometidos pueden trabajar en contra de la organización y retrasar el éxito de la misma.

García & Ibarra (2015) consideraron que el compromiso organizacional radica en las acciones de los trabajadores a través de las cuales expresan su orgullo y agrado por forma parte de la entidad en la que laboran. De forma más sencilla, es cuando el empleado se coloca la camiseta de la organización y siente que forma parte de ella. Esta condición es favorable para las organizaciones porque quiere decir que cuentan con trabajadores comprometidos que se esfuerzan tanto por su crecimiento personal como por la superación de la compañía.

El compromiso organizacional se relaciona con la satisfacción laboral, ya que ambos están asociados con la naturaleza de las reacciones emocionales de los trabajadores hacia el trabajo. Sin embargo, el compromiso se puede aplicar a toda la organización, mientras que la satisfacción se aplica al trabajo específico. El compromiso organizacional se considera más estable que la satisfacción. También se relaciona el compromiso con la participación laboral y el nivel de participación en el trabajo.

Los empleados que están comprometidos con la empresa donde laboran sienten una conexión, consideran que encajan y que entienden los objetivos de la organización, por lo tanto, tienden a estar más determinados en su trabajo y son más proactivos en ofrecer su apoyo.

Peña, Díaz, Chávez, & Sánchez (2016) indican que Davis y Newstrom (2000) definieron el compromiso organizacional como el estado en el cual un trabajador coincide con la organización y tiene el deseo de continuar ejerciendo funciones en la misma. De igual manera, concuerdan en que el compromiso generalmente es mayor cuando los empleados tienen más años dentro de la institución y han logrado tener éxito.

La importancia del compromiso organizacional depende de la organización misma. Si la organización quiere ser competitiva y crecer, otorgará mucha importancia al nivel al que los empleados se dedican en sus trabajos y cuán comprometidos están con la organización. Por otro lado, si la organización está contenta con una rotación alta, empleados de baja producción y alto ausentismo, no deberían preocuparse por el compromiso laboral. Sin embargo, los líderes de esa organización deben darse cuenta de que, en algún momento de su ciclo de vida organizacional, la empresa sin duda tendrá que competir con una organización que le da importancia al compromiso laboral, lo que podría ser perjudicial para la existencia continuada de la organización.

El éxito o fracaso de una organización está estrechamente relacionado con el esfuerzo y la motivación de sus empleados. La motivación de los empleados es a menudo el producto de su compromiso con su trabajo o carrera. Por esta razón, la motivación laboral, que es el “comportamiento de un organismo frente a incentivos e impulsos que favorecen la conducta de manera específica” (Bustamante, 2013), es esencial para que los trabajadores logren sentirse a gusto y comprometidos con la organización.

Indicadores de desmotivación
<ul style="list-style-type: none"> • Estrés en el momento de despertarse • Desánimo ante el comportamiento de algunos de tus compañeros • Aburrimiento ante la idea de realizar tus tareas • Consultas intempestivas al reloj, al calendario de vacaciones, Facebook, etc. • Sensación de acometer proyectos de forma descuidada • Replegado en ti mismo, tendencia a evitar los intercambios entre tú y tus compañeros o tus superiores • Críticas a la empresa y a los colegas • Adormecimiento en las reuniones • Sensación de estar poco valorado o subestimado • Sentimiento de que tus capacidades no se explotan al 100% • Regreso a casa en un estado de agotamiento o de irritación • Imposibilidad de quitarte el trabajo de la cabeza • Etc.

Figura 2 Indicadores de desmotivación
Tomado de 50Minutos.Es (2016)

El compromiso organizacional es un tema que las empresas deben comprender, ya que es el nivel en el que un empleado se involucra en su trabajo (participación laboral), cree en los objetivos y en el propósito de la entidad, desea trabajar (ética de trabajo) y se visualiza en una carrera o profesión que contribuya a su crecimiento. En la economía actual, donde se espera que las organizaciones hagan más con menos recursos, es decir, personas y dinero, es necesario que las organizaciones retengan a sus empleados altamente productivos.

Marco legal

El marco legal se convierte en un soporte para el autor del presente trabajo, ya que brinda información relevante sobre lo que estipula la Constitución de la República del Ecuador y la Ley Orgánica de la Salud acerca del bienestar de los ciudadanos y el derecho que tienen a una vida de calidad.

Constitución de la República del Ecuador

El artículo 14 de la Constitución de la República del Ecuador hace referencia al derecho de la población a vivir en un ambiente sano, a través de lo cual se pretende garantizar el bienestar los ciudadanos en distintas áreas:

Se reconoce el derecho de la población a vivir en un ambiente sano y ecológicamente equilibrado, que garantice la sostenibilidad y el buen vivir, *sumak kawsay*.

Se declara de interés público la preservación del ambiente, la conservación de los ecosistemas, la biodiversidad y la integridad del patrimonio genético del país, la prevención del daño ambiental y la recuperación de los espacios naturales degradados. (Asamblea Constituyente, 2008, pág. 17)

El Plan Nacional de Desarrollo Toda una Vida, que se fundamenta en el artículo antes descrito, es uno de los proyectos más importantes del país debido a que promueve diversas estrategias que sirven para mejorar las condiciones de vida de los ciudadanos, y la salud es uno de los ámbitos que incluye, siendo éste esencial para alcanzar el buen vivir.

Ley Orgánica de Salud

La Ley Orgánica de Salud (2012) afirmó que la salud es “el completo estado de bienestar físico, mental y social y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades”, siendo éste un derecho humano inalienable, indivisible, irrenunciable e intransigible por el cual el estado debe responder en todo aspecto. Por otra parte, hace mención a la autoridad sanitaria nacional y sus competencias, el cual es el Ministerio de Salud Pública.

Art. 4.- La autoridad sanitaria nacional es el Ministerio de Salud Pública, entidad a la que corresponde el ejercicio de las funciones de rectoría en salud; así como la responsabilidad de la aplicación, control y vigilancia del cumplimiento de esta Ley; y, las normas que dicte para su plena vigencia serán obligatorias. (Ley Orgánica de Salud , 2012)

Entre las funciones del Ministerio de Salud Pública está:

- Controlar y vigilar que se cumpla la política nacional de salud.
- Elaborar programas de atención destinados a personas que se encuentren en diversas condiciones.
- Efectuar un plan de salud en gestión de riesgos en desastres naturales, etc.

Las Disposiciones Comunes que establece la Ley Orgánica de Salud son las siguientes:

Art. 10.- Quienes forman parte del Sistema Nacional de Salud aplicarán las políticas, programas y normas de atención integral y de calidad, que incluyen acciones de promoción, prevención, recuperación, rehabilitación y cuidados paliativos de la salud individual y colectiva, con sujeción a los principios y enfoques establecidos en el artículo 1 de esta Ley.

Marco conceptual

Análisis: estudio detallado de una cosa para saber de sus características o cualidades, o el estado en el que se encuentra y así extraer conclusiones.

Clima organizacional: El clima organizacional y el ambiente “son determinados por su contexto económico, social y político; a su vez, aquél, de manera invariable, influye en la productividad, la percepción y la salud de los trabajadores a pesar de los atributos personales y psicológicos de los mismos” (Uribe, 2015)

Compromiso organizacional: Según Saracho (2013), el compromiso de un individuo con una empresa surge de forma contraria al compromiso interpersonal. El nexo parte de la manifestación y formalización legal de un acuerdo en el que las partes (organización y empleado) se precisan a tener un determinado comportamiento y a efectuar cada una de las estipulaciones conforme a las leyes del ámbito laboral.

Empleado: Persona que trabaja en una institución a cambio de un salario y beneficios sociales.

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

Paciente: Personas con una enfermedad que busca ser atendida en una institución médica.

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

Capítulo II

Marco referencial

Estudios referenciales del clima organizacional en hospitales públicos y privados en el país y en el extranjero

En el trabajo de investigación “Diagnóstico del clima organizacional y el desempeño laboral del talento humano del Hospital de Santa Elena Dr. Liborio Panchana, año 2013” realizado por Gamarra (2013) de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, se describe que a dicha institución pública no le ha sido posible brindar una atención de calidad como tenía previsto, esto debido a las condiciones del clima laboral en el que se encuentran los miembros de la misma.

Según el estudio efectuado se concluyó que esta entidad atraviesa por conflictos internos que desatan otros inconvenientes como es la carencia de un plan estratégico, no posee una visión, misión y análisis FODA adecuados, mala toma de decisiones, no brindan una respuesta o alternativa pronta a los usuarios, incorrecto cambio de turnos, no existe una buena comunicación, cambios continuos de jefes de departamentos, personal no capacitados, entre otros, lo cual no permite que se despliegue un buen clima laboral. (Gamarra, 2013)

El hospital público de Santa Elena, Dr. Liborio Panchana Sotomayor, que cuenta con diversas áreas como emergencia, UCI, medicina interna, cirugía general, consultorios externos, rayos X, laboratorio clínico, farmacia, administrativo, etc., presenta deficiencias como institución, las cuales se relacionan al liderazgo, sistema de comunicación, interacción entre los miembros, entre otros. Para conocer con mayor precisión la problemática que involucra el

clima laboral, se realizó una encuesta a 80 empleados que fueron seleccionados bajo muestreo por criterio del total de 454 trabajadores.

Según los resultados, el incumplimiento de las funciones por parte del personal se debe en gran medida a la falta de liderazgo, principalmente participativo, lo cual fue manifestado por el 86%; otro de los factores que influyen en el clima laboral del hospital es la poca motivación que tiene el 81% del personal, por lo que se describe que es importante implementar incentivos para mejorar su desempeño, y uno de los más anhelados son los incentivos económicos.

Por otra parte, el 55% de los trabajadores indicaron que no hay una buena comunicación entre el personal y los directivos del hospital, siendo esto fundamental para el cumplimiento de las tareas asignadas. Así mismo, el 69% considera que sus opiniones o sugerencias no son aceptadas por los superiores del hospital a la hora de tomar decisiones, provocándoles insatisfacción. (Gamarrá, 2013)

Todos estos aspectos son los que producen un mal clima organizacional dentro del hospital, lo cual repercute no sólo en su desempeño sino también en el bienestar de los usuarios, ya que no reciben un buen trato de los empleados debido a su inconformidad con su lugar de trabajo. La alternativa que se propuso para este hospital público fue un plan de mejoramiento para fortalecer su capital humano mediante el desarrollo de una cultura de calidad, logrando así renovar tanto el ambiente laboral como el servicio que se presta a los usuarios.

En el trabajo de investigación “Investigación y análisis del clima organizacional y la motivación de los empleados en la Clínica Santa Ana en el año

2013” elaborada por Crespo (2014) de la Universidad de Cuenca, el clima organizacional es el “ambiente generado por las emociones de los miembros de un grupo u organización, el cual está relacionado con la motivación de los empleados. Se refiere tanto a la parte física como emocional”. Esto es importante para que la organización cumpla sus metas, lo cual puede lograrse si se cuenta con un personal comprometido y satisfecho con su trabajo y el ambiente donde labora.

Por tal razón, se realizó una encuesta a una población de 88 empleados de la institución médica privada Clínica Santa Ana, la cual está conformada por personal administrativo, enfermeras, médicos residentes, nutrición, farmacia e imagenología. A través del cuestionario de preguntas se pudo conocer que el clima organizacional no es favorable ni desfavorable, es decir, es intermedio, por lo tanto, es una muestra de que las autoridades deben trabajar más en ello para lograr la motivación de los empleados, ya que ambas variables tienen una estrecha relación.

Si se mejora la motivación de los trabajadores de la Clínica de acuerdo al modelo teórico analizado, la organización tiene mayor posibilidad de obtener altos niveles de productividad, satisfacción por parte de los empleados, mínima rotación y ausentismo, que los miembros se sientan comprometidos con la Clínica y que exista un ambiente agradable para todos. (Crespo, 2014)

Una de las recomendaciones para la Clínica Santa Ana es la evaluación del clima laboral y motivación de los trabajadores cada periodo determinado, posiblemente en un año, ya que mediante el conocimiento se puede realizar una mejora continua en los diversos factores que influyan en el entorno y bienestar de

los trabajadores, contribuyendo de esta manera al logro de los objetivos institucionales.

El Hospital Privado de Zacapa es una entidad que ofrece servicios médicos de calidad en el ámbito tanto profesional como tecnológico. Galvez (2015) indica en su proyecto de investigación “Elementos que influyen en el clima organizacional del personal de un hospital privado ubicado en la cabecera departamental de Zacapa” de la Universidad Rafael Landívar, que las organizaciones están compuesta por individuos, entre los cuales se crea una relación interpersonal con el propósito de llevar a cabo actividades que contribuyan al cumplimiento de los objetivos, en este caso del hospital.

Es fundamental comprender la influencia que las personas y la estructura tienen sobre la conducta dentro de la institución, ya que facilita la mejora de su eficacia y promueve el cumplimiento de los fines corporativos, surgiendo esto del clima laboral que predomina. Cabe recalcar que este tipo de entidades sufren situaciones de insatisfacción, ineficiencia y desmotivación que impide el crecimiento de las mismas. (Galvez, 2015)

Por lo antes expuesto, se realizó un estudio para identificar los factores que motivan al personal del hospital para ejercer sus funciones y en base a sus necesidades determinar las estrategias más idóneas para impulsarlos a tener un mejor desempeño y lograr su satisfacción, a través de lo cual se puede brindar un servicio óptimo.

De acuerdo a los resultados obtenidos de la encuesta que se realizó a los 30 empleados del área administrativa y operativa del hospital, en el cual constan enfermeros, guardias, gerente, cajeros, entre otros, la satisfacción laboral existe en

la mayoría de los colaboradores, lo cual genera un buen ambiente de trabajo, sin embargo, hay una minoría que considera que no lo están completamente debido a que no tienen claras sus funciones. En cuanto a la motivación, todos consideran que falta incentivos por parte de la entidad, como incentivos salariales, reconocimientos y actividades recreacionales.

En el Hospital Privado de Zacapa la comunicación es buena entre los colaboradores y la gerencia, ya que si por algún motivo no se trata de forma verbal las tareas que deben realizarse se lo hace por medio de otras vías como los correos electrónicos o circulares. Así mismo, se les permite a los colaboradores manifestar sus opiniones, lo cual les permite sentirse a gusto.

Para mejorar los elementos que influyen principalmente en la motivación de los empleados y, por ende, en su satisfacción se establecieron alternativas como: precisar las funciones y responsabilidades de cada miembro, realizar un plan de reconocimientos para el mejor trabajador del mes de cada departamento, reconocer años de antigüedad y aumentar salarios de acuerdo a su crecimiento y desempeño, efectuar capacitaciones al personal y para fortalecer la comunicación entre los miembros realizar actividades de integración. (Galvez, 2015)

En la tesis “Clima organizacional y compromiso funcionario en un Hospital Público de Baja Complejidad” realizado por Obreque (2015) de la Universidad de Chile, se hace referencia al clima organizacional del Hospital San Francisco de Llay Llay de Valparaíso, el mismo que tiene como principales acciones brindar atención de urgencia y servicios de hospitalización de áreas de medicina de adultos y menores de baja complejidad.

Esta institución cuenta con las áreas de rayos, médico, laboratorio, pediatría, maternidad, urgencia, R.R.H.H., farmacia, etc., por lo que se toma en consideración a todas las unidades del establecimiento para el respectivo estudio, es decir, se realiza una encuesta a 102 trabajadores del hospital.

Los datos que se obtuvieron muestran que el 71,6 % de los empleados están conformes con las responsabilidades y funciones asignadas y afirman que existe una labor organizada; el 64,7% tiene una percepción positiva sobre la confianza que los jefes tienen sobre sus responsabilidades; y el 54,9% manifiesta que el ambiente es favorable para crear buenas ideas, siendo éstas acogidas de buena manera al momento de ser presentadas a los jefes, lo cual observan como una oportunidad para crecer a nivel profesional.

Todos estos aspectos muestran que el clima organizacional es propicio para los empleados, lo cual influye en su compromiso, que a su vez los impulsa a otorgar sus habilidades y actitudes eficazmente para lograr los objetivos institucionales. Sin embargo, hay un punto importante que pone en riesgo el bienestar y satisfacción de los trabajadores del hospital, que son las recompensas por el trabajo realizado, ya que, según los resultados, el 66,6% de los encuestados no expresan ninguna opinión sobre esto o si lo hacen es con una percepción negativa.

La medición del clima laboral vale la pena cuando la organización que lo ejecuta o lo requiere pretende llevar a cabo acciones que disminuyan las deficiencias que existen, caso contrario se producirán falsas esperanzas y frustraciones al observar que no se han tomado los correctivos necesarios frente a lo consultado. (Obreque, 2015)

Es necesario que los hospitales, tanto públicos como privados, tengan en cuenta que la comunicación, motivación, el estilo de supervisión y la identidad, permiten el surgimiento del compromiso por parte de los trabajadores. Así mismo, la calidez, el apoyo, la oportunidad de desarrollo y la distribución de personal y material, genera un mayor bienestar y promueve la satisfacción de quienes laboran en la institución.

Situación actual de los hospitales públicos y privados de Guayaquil

Teniendo como base la consideración de un análisis del clima organizacional en los hospitales públicos y privados de la ciudad de Guayaquil, se puede manifestar que en la actualidad existen aproximadamente 9 hospitales públicos, en su mayoría pertenecientes directamente a la red del Ministerio de Salud Pública que tiene participación directa subsidiada por el estado y complementándolo el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, que es de los afiliados y que también presta atención al público en general, ambos de forma gratuita.

La situación actual de estas instituciones públicas presenta dificultades tanto en su infraestructura como en su organigrama al momento de la atención, ya que en muchas ocasiones los pacientes deben pasar por varios departamentos para lograr una atención, a esto se suma que no se cuenta con los recursos necesarios en muchas ocasiones para cubrir esta gran demanda, lo que se ve reflejado en la demora en la atención y realización de exámenes que exigen los pacientes, que demuestran su inconformidad contra los profesionales de la salud, creando para ellos un ambiente inapropiado en el que puedan realizar de manera oportuna sus funciones.

Por otro lado, se encuentra la inestabilidad laboral que ellos perciben dentro de las instituciones que los lleva a vivir en un ambiente de zozobra laboral y que en muchos de los casos se refleja en su accionar y compromiso con la institución en la que laboran, provocando que muchos busquen otras alternativas de trabajo.

Ya en referencia al sector privado, este cuenta con aproximadamente 10 hospitales para atender a la población que requiere de sus servicios al tener las posibilidades económicas para hacerlo y evitando utilizar los servicios de salud pública. Sin embargo, en su minoría algunas de estas instituciones, también prestan atención al público en general mediante convenios o seguros de salud.

Estas instituciones se presentan muchos más organizadas, tanto en su infraestructura como en su organigrama, lo que se ve reflejado en una atención oportuna para los pacientes ya que se cuenta con los recursos necesarios, y existen menos filtros al momento de requerir una atención. Esto hace que los profesionales de la salud encuentren en estas instituciones mayores facilidades para realizar su trabajo generando un ambiente laboral más propicio para ellos y que se evidencia en su compromiso con la institución y su trato al paciente.

Capítulo III

Marco metodológico

Variables de la investigación

Las variables de la investigación son los conceptos que constituyen la hipótesis. Son consideradas una cualidad o característica de lo que se encuentra en estudio, las cuales pueden ser medidas, tratadas y también cambiantes.

Generalmente, se clasifican en variable independiente y variable dependiente.

(Del Carpio, 2015)

Variable Independiente

La variable independiente es la caracterización del clima organizacional en hospitales públicos y privados basado en la gestión de personas porque son los elementos vinculantes para el cumplimiento de labores dentro de una organización.

Variable Dependiente

La variable dependiente se refiere a la satisfacción y compromiso que tienen los empleados de los hospitales públicos y privados con la entidad donde laboran.

De acuerdo a lo antes mencionado, a esto se lo define como el estado emocional y psicológico positivo de los trabajadores con la organización, el cual se mide a través de las siguientes dimensiones: Colaboración y buen trato, motivación laboral, iniciativa participativa, desarrollo profesional, apoyo al emprendimiento, equipos y distribución de personas y material, organización y

desempeño, estabilidad laboral, comunicación y desarrollo, y autonomía y profesionalismo.

Operacionalización de las variables

Tabla 1

Operacionalización de las variables

VARIABLE	DEFINICIÓN	INDICADOR	TÉCNICAS/ INSTRUMENTOS
INDEPENDIENTE Caracterización del clima organizacional en hospitales públicos y privados	Es un conjunto de propiedades del entorno de trabajo, percibidas directa o indirectamente por los empleados, que se supone que es una fuerza importante para influir en el comportamiento de los empleados.	El 56% de los empleados de hospitales públicos no tiene un buen clima laboral El 70% de los empleados de hospitales privados tienen un buen clima laboral El 80% de los empleados de hospitales públicos y privados creen que debe aún mejorar el clima organizacional	Encuesta/ Cuestionario
DEPENDIENTE Satisfacción y compromiso laboral de los empleados de los hospitales públicos y privados	Las personas que poseen alto grado de satisfacción y compromiso con su trabajo se sienten más enérgicas y motivadas	El 60% de los empleados públicos y privados no sienten satisfacción ni compromiso en su lugar de trabajo El 80% de los empleados públicos y privados consideran la necesidad de sugerir acciones para mejorar el compromiso empleado/empresa	Encuesta/ Cuestionario

Alcance de la investigación

Con el desarrollo de la investigación se plantea el mejoramiento del clima organizacional entre los empleados que se encuentran laborando en hospitales públicos y privados. Para alcanzar esto, se optó por una investigación descriptiva, exploratoria e inferencial, puesto que trata de analizar la caracterización del clima

laboral sobre un sector de mucha afluencia de personas como lo es el sistema de salud, y del que se quiere conocer las condiciones de aquellos que trabajan en una empresa privadas, con aquellos que laboran a nivel del estado.

Tipo de estudio

Descriptivo: Es una investigación que busca conocer información sobre este tema que no ha sido considerado anteriormente (Schmelkes & Elizondo, 2011), es decir, cómo se encuentra actualmente el clima laboral en los empleados que trabajan a nivel privado y público en el sector de la salud, ya que es un segmento cuyo trabajo se encuentra ligado al bienestar de las personas que acuden por una atención médica. El clima organizacional es importante en el desempeño de las funciones diarias y que la empresa se encuentre correctamente ejecutada.

Exploratorio: Existen estudios sobre el clima laboral en entidades específicas de salud, sean privadas o públicas, pero no se ha desarrollado un análisis comparativo de nivel exploratorio (Schmelkes & Elizondo, 2011) para así lograr la obtención de una información favorable que muestre lo que sucede en cada ambiente de trabajo en el sistema de salud.

Inferencial: Desarrollado por medio de la aplicación de la estadística y el análisis factorial de la encuesta hacia los hospitales públicos y privados de la ciudad de Guayaquil con la finalidad de probar la hipótesis sobre la caracterización del clima organizacional.

Método de investigación

Uno de los métodos aplicados en la investigación es el inductivo-deductivo, porque mediante estos se puede conocer la existencia del problema y

su potencial explicación para la solución del mismo, que en este caso se trata del clima laboral en ambientes de trabajo de hospitales públicos y privados; y también se emplea el método cuantitativo, porque se hará uso de una encuesta verificada sobre el presente tema y que se hará en dos hospitales, siendo uno privado y otro público para luego realizar el análisis de los resultados.

Técnica de recopilación de la información

La técnica de investigación fue la encuesta, la cual se encuentra válida para su desarrollo y cumplimiento y que cuenta con 44 reactivos para el conocimiento fiel de la información del clima laboral en los empleados de los hospitales públicos y privados en donde serán aplicados. Es un cuestionario con preguntas objetivas y usando la escala de Likert para mayor facilidad de los encuestados.

Instrumento validado para la recopilación de información

El cuestionario se desarrolló en base a lo expuesto por Bustamante, Lapo, & Grandón (2016), quienes establecieron diez dimensiones de síntesis, tales como: “colaboración y buen trato, motivación laboral, iniciativa participativa, desarrollo profesional, apoyo al emprendimiento, equipos y distribución de personas y material, organización y desempeño, estabilidad laboral, comunicación y desarrollo, y autonomía y profesionalismo”.

El cuestionario de clima organizacional se forma partiendo de los reactivos que los encuestados deben manifestar a través de la escala de Likert y de la recolección de datos demográficos de la muestra. Es considerado un instrumento

de medición del clima organizacional adecuado a la realidad de hospitales, es decir, que brinda información confiable.

“El cuestionario resultante se diseñó bajo el sistema de autoaplicación, de modo que pudiera ser respondido por los propios entrevistados utilizando una escala Likert de 5 puntos”. (Bustamante, Grandón, & Lapo, 2015)

Procedimientos de la investigación

El procedimiento de la investigación se basa en tomar y analizar una muestra estadísticamente determinada.

Población

La población analizada será tomada de dos hospitales, siendo uno de categoría privada y otro de tipología pública.

Para esto, se ha tomado en cuenta que, en un hospital público, por su nivel e infraestructura de atención, tienen una población promedio de 1500 empleados, entre área administrativa, operativa y médica; mientras que el hospital privado, tiene un promedio de 650 empleados entre las tres áreas antes mencionadas.

A cada población se le hará la aplicación de la muestra, con la finalidad de determinar el número de personas a encuestar.

Muestra

La aplicación de la muestra será tomada con los mismos datos para ambos, excepto la población, ya que cada uno tiene una distinta. La fórmula aplicada fue la de población finita, con el 95% de confianza (1.96), 5% de error de estimación

(0.05), 50% de probabilidad de éxito (0.50) y 50% de probabilidad de fracaso (0.50).

Muestra de hospital público

$n = \frac{Z^2 \cdot \sigma^2 \cdot N}{(e)^2(N-1) + Z^2 \cdot \sigma^2}$	$n = \frac{1.96^2 \times (0.5)^2 \times 1500}{(0.05)^2(1500-1) + 1.96^2 \times (0.5)^2}$
$n = \frac{0.9604 \times 1500}{3.7475 + 0.9604}$	$n = \frac{1440.6}{4.7079}$
n = 305.99	n = 306

Dónde:

N = Tamaño del universo (1500)

n = El tamaño de la muestra que se quiere calcular

Z = Nivel de confianza 95% -> Z=1,96

e = Es el margen de error máximo que se admite (5%)

p = Es la proporción que se espera encontrar 50%.

q = Es la proporción de fracaso 50%.

Muestra de hospital privado

$n = \frac{Z^2 \cdot \sigma^2 \cdot N}{(e)^2(N-1) + Z^2 \cdot \sigma^2}$	$n = \frac{1.96^2 \times (0.5)^2 \times 650}{(0.05)^2(650-1) + 1.96^2 \times (0.5)^2}$
$n = \frac{0.9604 \times 650}{1.6225 + 0.9604}$	$n = \frac{624.26}{2.5829}$
n = 241.68	n = 242

Dónde:

N = Tamaño del universo (650)

n = El tamaño de la muestra que se quiere calcular

Z = Nivel de confianza 95% -> $Z=1,96$

e = Es el margen de error máximo que se admite (5%)

p = Es la proporción que se espera encontrar 50%.

q = Es la proporción de fracaso 50%.

Herramientas estadísticas o técnicas cualitativas utilizadas

Se hizo uso del programa estadístico y analítico SPSS, en el cual se utilizaron diferentes métodos para lograr un análisis factorial tales como:

- Estadísticos de fiabilidad (Alfa de Cronbach)
- ANOVA con prueba de Friedman
- Medida de adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin (KMO)
- Prueba de esfericidad de Bartlett
- Matriz de factores rotados^a
- Varianza total explicada

Análisis factorial

El análisis factorial, es una técnica estadística de reducción de datos usada para explicar la variabilidad entre las variables observadas en términos de un número menor de variables no observadas llamadas factores.

El análisis factorial produce uno o más factores cuando se aplica a un número de variables, un factor es un resumen ponderado de un conjunto de variables relacionadas, es necesario mencionar que se debe asignar un nombre a cada nuevo factor obtenido.

Los factores conformados por los elementos del clima organizacional conforman ideas factibles de ser gestionados mediante planes de mejoramiento que se pueden formular con mejores índices de confiabilidad y representatividad de los factores.

Análisis de resultados

A continuación, se muestran los resultados obtenidos de la encuesta realizada a los trabajadores de los hospitales públicos y privados, los cuales se presentan de forma estadística para una mejor comprensión de la situación en estudio.

El desarrollo del cuestionario parte de preguntas básicas como sexo, edad, estado civil, etc., y poco a poco se va enfocando en el tema de mayor interés que es el clima organizacional y los factores que se relacionan a éste, como es colaboración y buen trato, motivación laboral, iniciativa participativa, entre otros.

Resultado segmento hospital público

1.- Sexo

Tabla 2

Sexo – Hospital Público

	f	%
Femenino	150	49%
Masculino	156	51%
TOTAL	306	100%

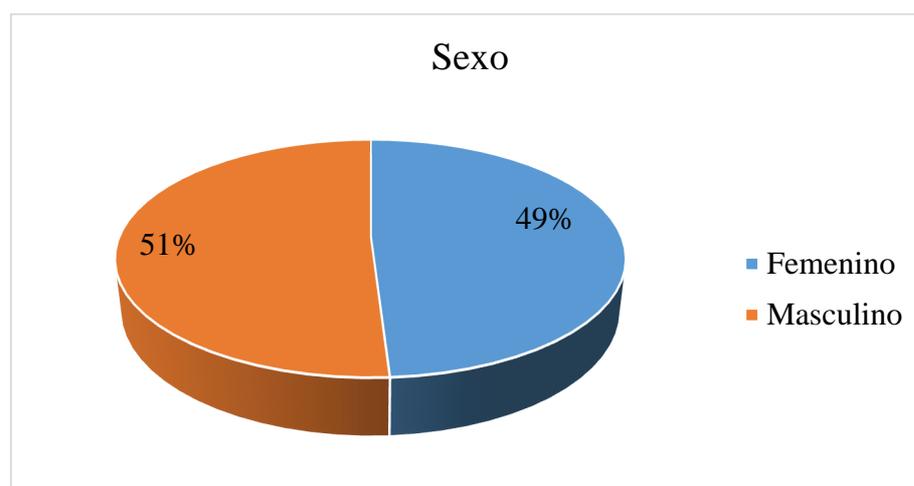


Figura 3 Sexo – Hospital Público

De acuerdo a los resultados obtenidos, el 51% de los empleados del hospital público son de sexo masculino, mientras que el 49% restante de sexo femenino. Hay que considerar que la fuerza laboral masculina es mayor por razones internas de contratación, siguiendo el perfil que se ha requerido para cumplir las funciones de cada cargo.

2.- Edad

Tabla 3

Edad – Hospital Público

	f	%
18 a 25 años	37	12%
26 a 35 años	136	44%
36 a 45 años	77	25%
46 a 55 años	56	18%
Más de 56 años	0	0%
TOTAL	306	100%

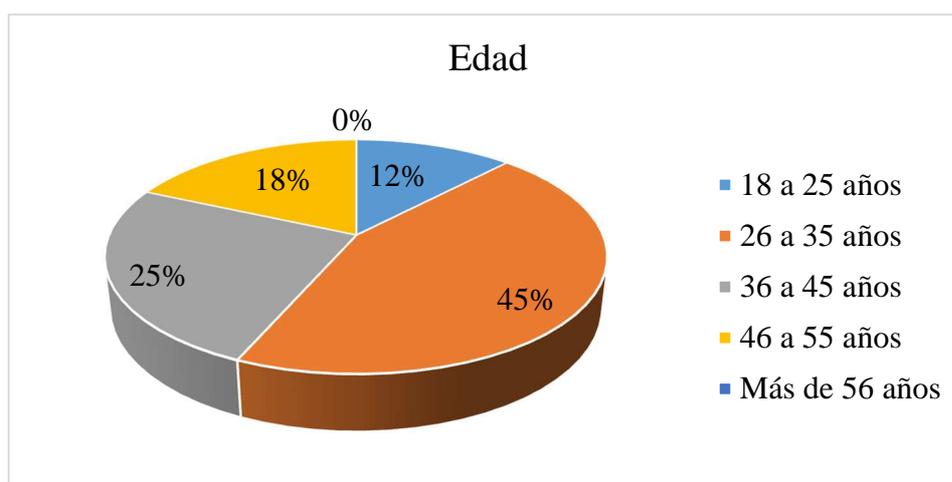


Figura 4 Edad – Hospital Público

La mayoría de los trabajadores de la institución pública tienen una edad de entre 26 a 35 años, esto representado por el 44%, seguido por el 25% que tiene de 36 a 45 años, un 18% de 46 a 55 años y un 12% de 18 a 25 años. Esto refleja que la fuerza laborar se encuentra entre las edades de mayor índice de participación de la PEA (Población Económicamente Activa) según lo determinado por el INEC.

3.- Nivel Educativo

Tabla 4

Nivel Educativo – Hospital Público

	f	%
Media incompleta	0	0%
Media completa	35	11%
Superior incompleta	12	4%
Superior completa	79	26%
Técnico incompleta	55	18%
Técnico Completa	79	26%
Magíster	46	15%
TOTAL	306	100%

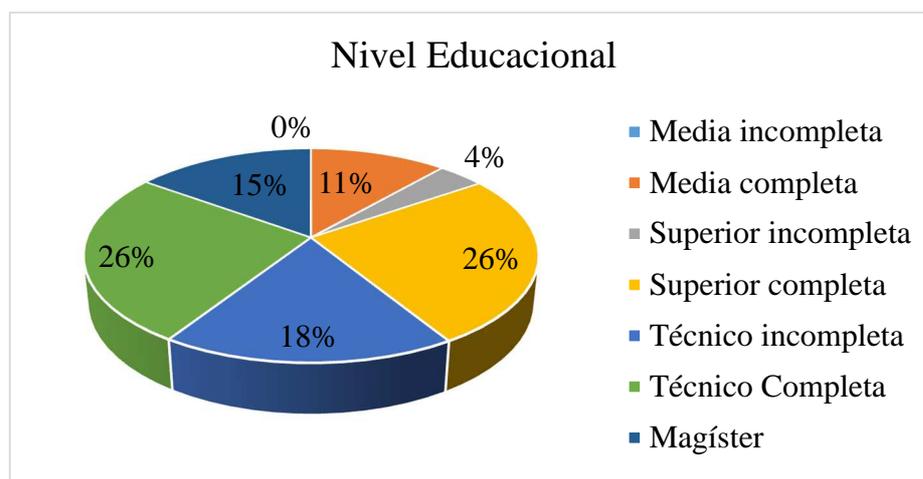


Figura 5 Nivel Educativo – Hospital Público

El 26% de los empleados del hospital tienen un nivel de educación superior completa, otro 26% técnico completa, el 18% posee un nivel técnico incompleta, el 15% magister, el 11% media completa y el 4% superior incompleta. Se muestra que mínimo se ha contratado a personal que ha completado el bachillerato (al ser 0% la media incompleta) y que los indicadores de tercer nivel son los más altos entre el personal y una proporción considerable ya han obtenido un cuarto nivel de estudios, es decir, una especialización sobre sus conocimientos.

4.- Estado Civil

Tabla 5

Estado Civil – Hospital Público

	f	%
Soltero	79	26%
Separado	91	30%
Casado	125	41%
Viudo	11	4%
TOTAL	306	100%

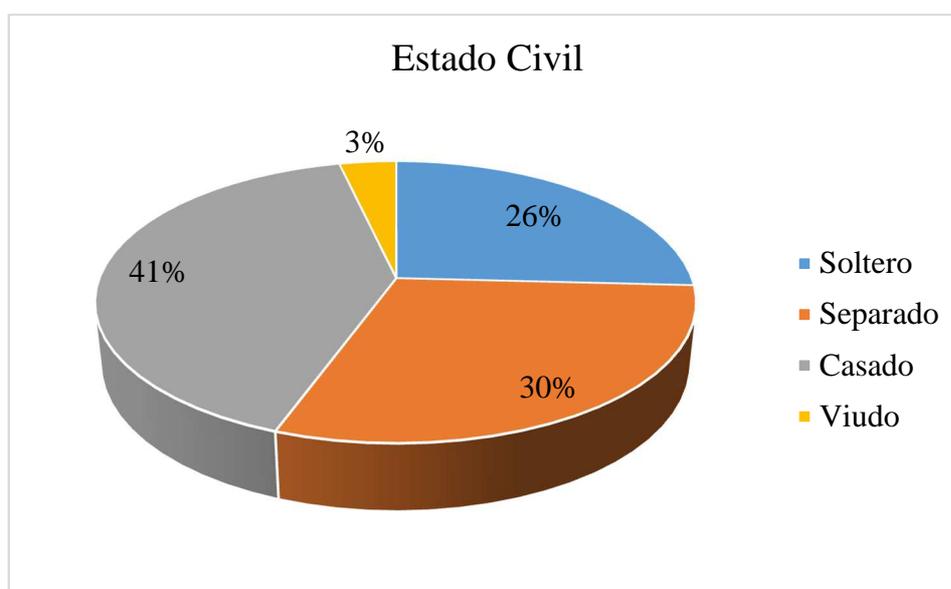


Figura 6 Estado Civil – Hospital Público

Según los resultados, el 41% de los encuestados es casado, seguido del 30% que es separado, el 26% soltero y el 4% viudo. En este caso, se muestra que existe un estado civil de unión familiar, a pesar que, en los últimos años, según datos del INEC existen más divorcios en el Ecuador.

5.- Categoría que Pertenece

Tabla 6

Categoría que Pertenece – Hospital Público

	f	%
Profesional no Clínico y Directivo	11	4%
Administrativo y Técnico	102	33%
Profesionales Clínicos	91	30%
Auxiliares	102	33%
TOTAL	306	100%

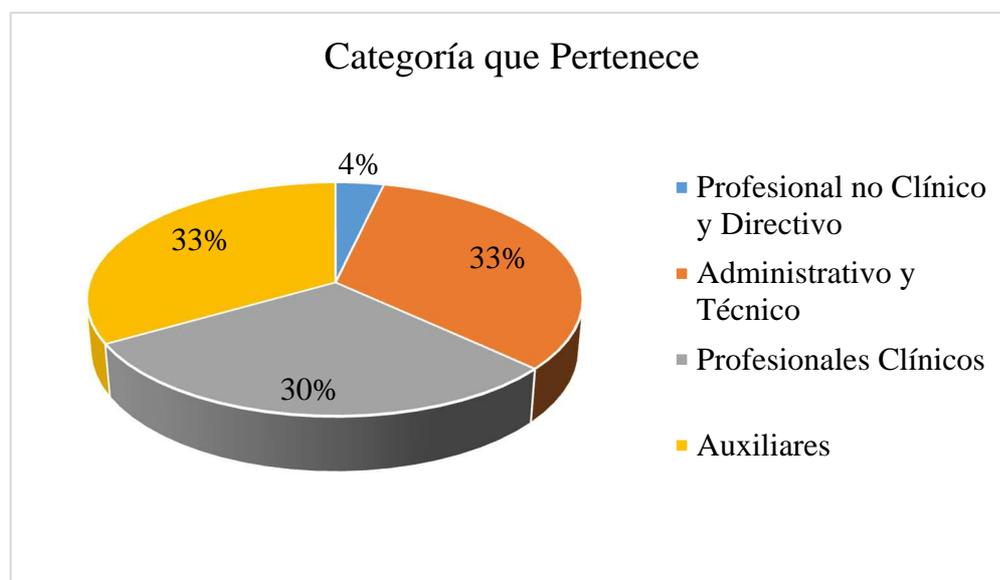


Figura 7 Categoría que Pertenece – Hospital Público

La categoría de Administrativo y Técnico y Auxiliares son aquellas a la que pertenecen la mayor parte de los trabajadores, lo cual se observa en un 33% respectivamente. El 30% está compuesto por Profesionales clínicos y sólo un 4% es Profesional no clínico y directivo. Se puede conocer que en los hospitales públicos en la mayor parte de las contrataciones están enfocadas más al personal de tipo administrativo, técnico y de apoyo (auxiliar) para que sean participativos con el equipo clínico que brinda la atención al paciente.

6.- Años de Servicio

Tabla 7

Años de Servicio – Hospital Público

	f	%
1 a 5 años	181	59%
6 a 11 años	68	22%
12 a 17 años	45	15%
18 a 23 años	12	4%
Más de 24 años	0	0%
TOTAL	306	100%

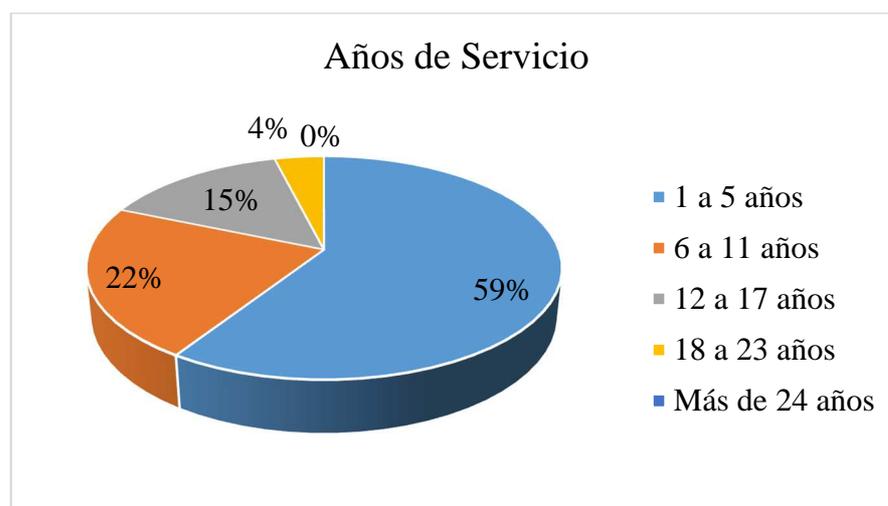


Figura 8 Años de Servicio – Hospital Público

El 59% de los empleados tienen de 1 a 5 años de servicio en el hospital, el 22% de 6 a 11 años, el 15% de 12 a 17 años y el 4% de 18 a 23 años. Ninguno de los encuestados tiene laborado más de 24 años. En este caso, se muestra que existe mucho personal relativamente nuevo en las áreas que tiene el hospital público comprendido en más de la mitad de la nómina, seguido de los de 6 a 11 años en menor proporción; mientras que son muy pocos aquellos que tienen una trayectoria amplia en su lugar de trabajo.

7.- Tipo de Contrato

Tabla 8

Tipo de Contrato – Hospital Público

	f	%
Titular	136	44%
Honorarios	34	11%
A Contrata	68	22%
Contrato Transitorio	68	22%
TOTAL	306	100%

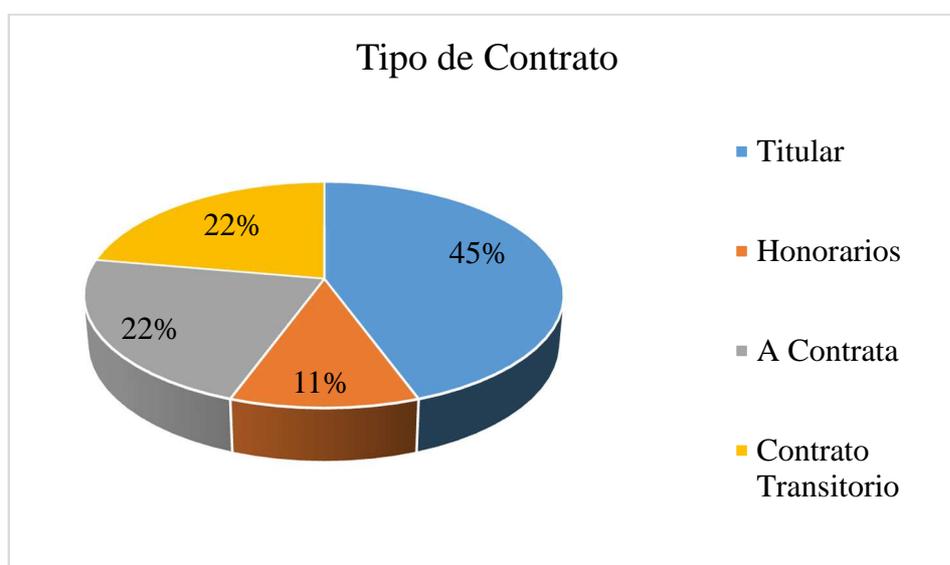


Figura 9 Tipo de Contrato – Hospital Público

Según el tipo de contrato, el 44% de los empleados del hospital público es titular, un 22% es a contrata, otro 22% cuenta con un contrato transitorio y un 11% labora bajo honorarios. A través de esta pregunta se pudo conocer que en el lugar de estudio existe más personal con un cargo titular, es decir con nombramiento, mientras que también hay una participación considerable de personal que se encuentra con contrato transitorio y a contrata, que no son cargos permanentes y pueden ser removidos en poco tiempo.

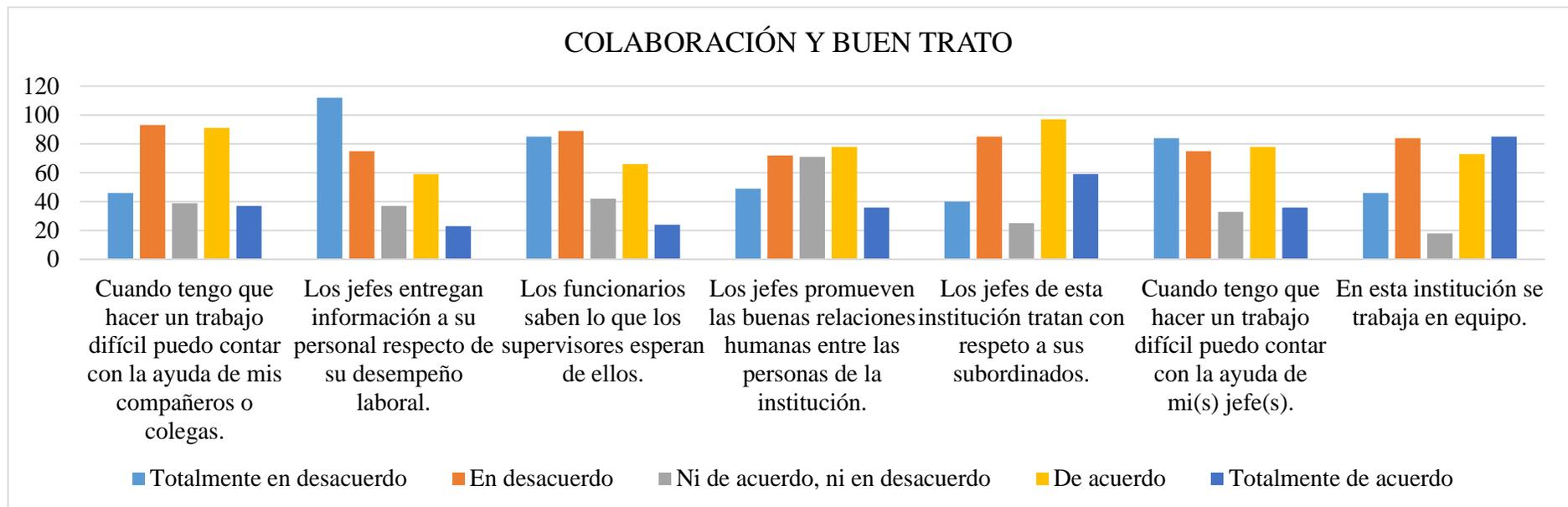


Figura 10 Colaboración y Buen trato – Hospital Público

De los 306 empleados del hospital público, 128 consideran que al realizar un trabajo difícil cuentan con el apoyo de sus compañeros, mientras que 139 manifiestan lo contrario; en cuanto a su pueden contar con ayuda de los jefes 159 indicaron que no. La mayoría de los trabajadores concuerdan en que los jefes no entregan información sobre su desempeño, lo cual es necesario ya que les puede brindar una amplia idea de lo que deben mejorar o reforzar. En este estudio de colaboración y buen trato, se pudo observar que el respeto es promovido por jefes de la institución en un alto grado, tratan con respeto a sus subordinados y existe el trabajo en equipo.

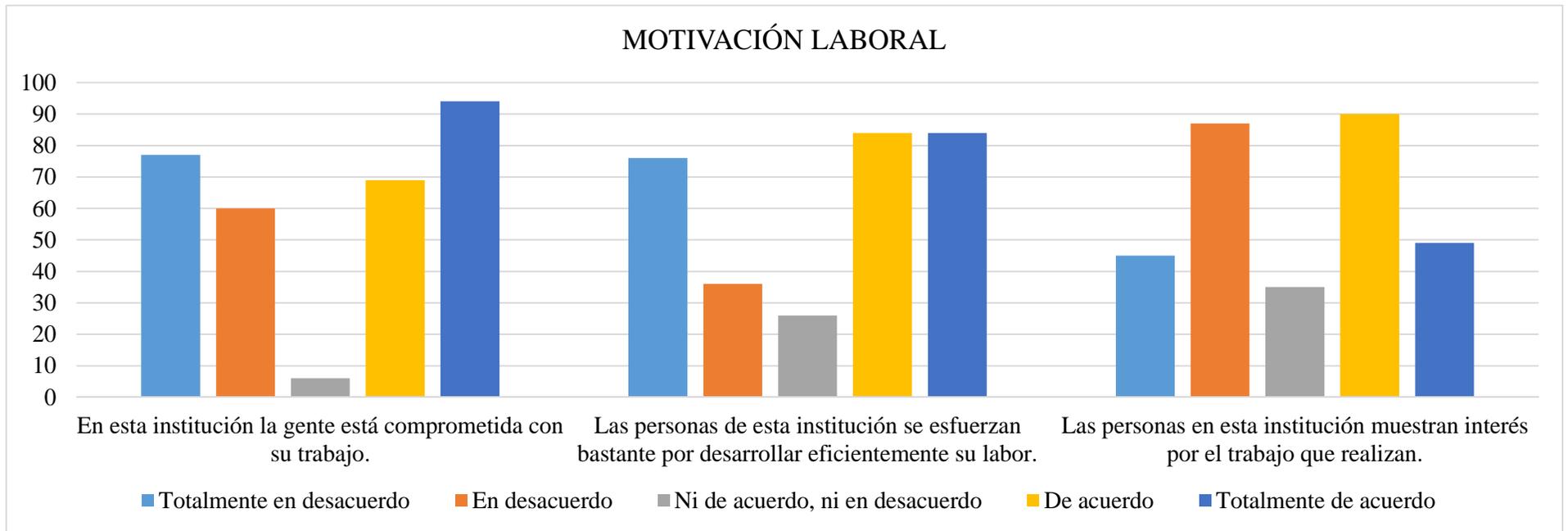


Figura 11 Motivación laboral – Hospital Público

Respecto a la motivación laboral, se pudo conocer que, del total de los trabajadores encuestados, 163 cree que la gente está comprometida con su trabajo, sin embargo, también hay una significativa cantidad de empleados que están en desacuerdo y total desacuerdo y son 137; 168 personas de esta institución indican que las personas se esfuerzan bastante por desarrollar eficientemente su labor, y por otra parte, que las personas en esta institución muestran interés por el trabajo que realizan.

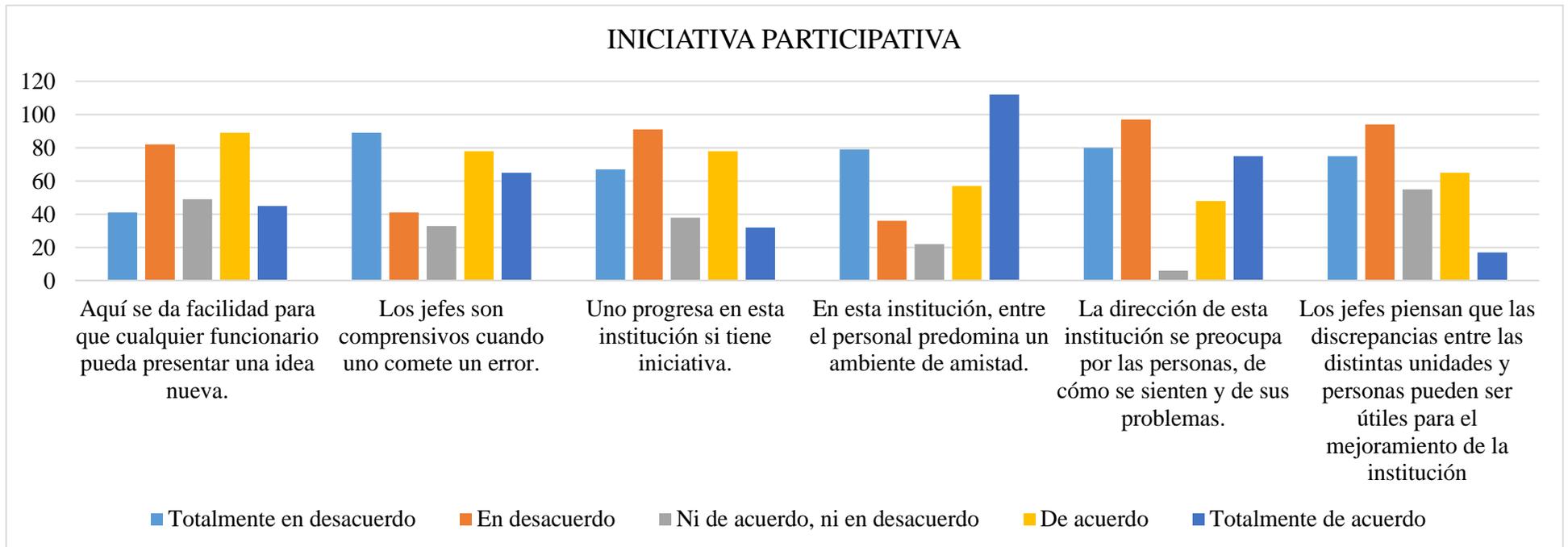


Figura 12 Iniciativa participativa – Hospital Público

Mediante las encuestas de iniciativa participativa, 130 trabajadores indicaron que los jefes son comprensivos cuando se comete un error, mientras que 143 están en desacuerdo con ello. Un aspecto positivo del espacio donde laboran es que existe un ambiente de amistad, según la mayoría de los datos obtenidos, mientras que uno negativo es que consideran que no se progresa en la institución si se tiene iniciativa.

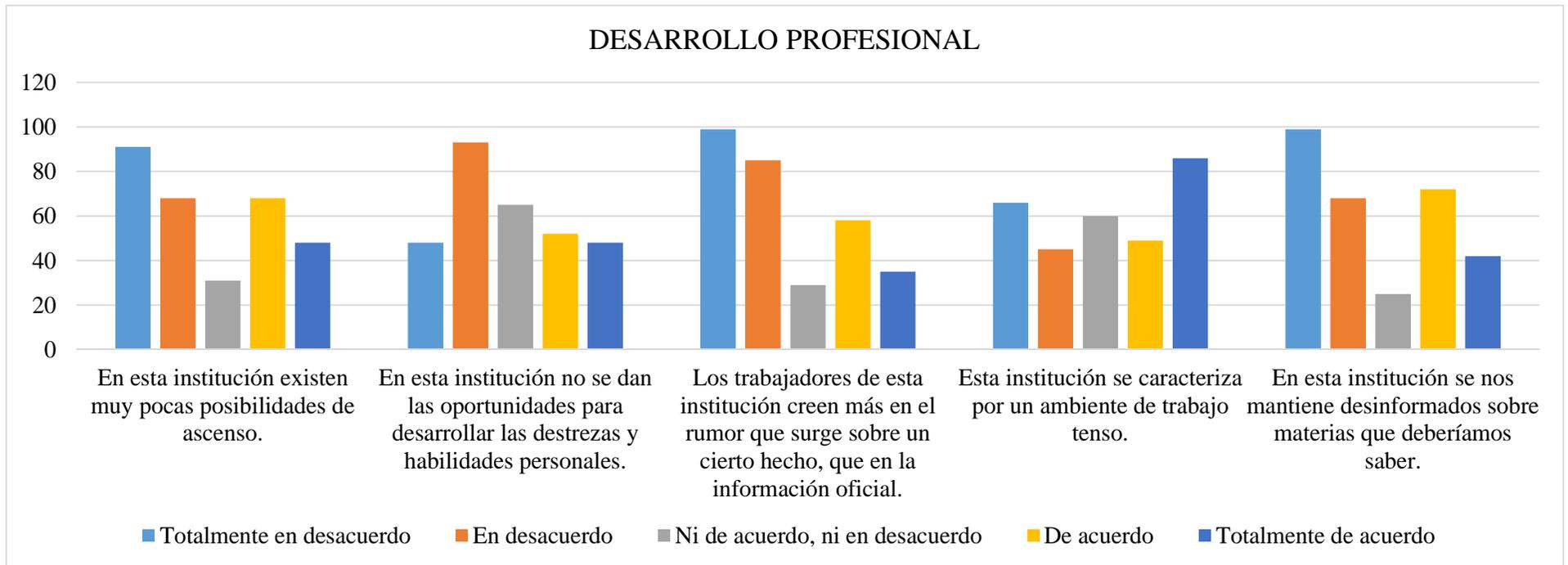


Figura 13 Desarrollo profesional – Hospital Público

En cuanto al desarrollo profesional en el hospital público, no existen pocas posibilidades de ascenso y en su mayoría se dan las oportunidades necesarias para que los trabajadores desarrollen sus destrezas y habilidades personales. Otros de los puntos importantes es que no hay un ambiente tenso de trabajo, lo cual influye positivamente en su desempeño.

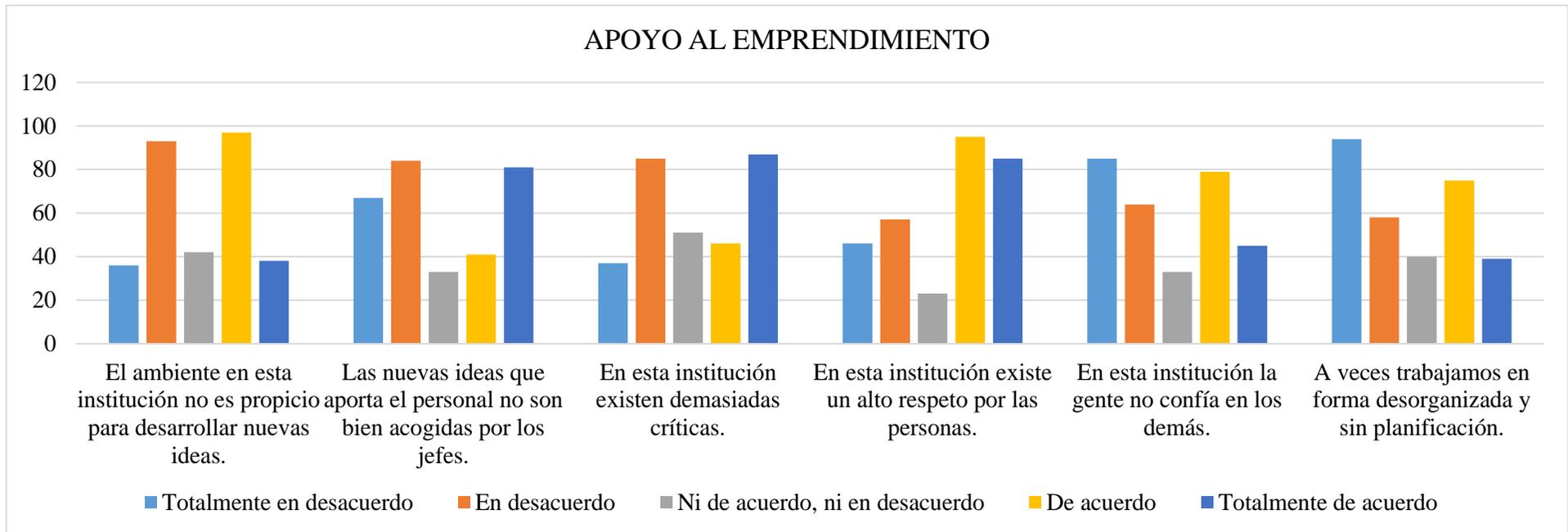


Figura 14 Apoyo al emprendimiento – Hospital Público

De acuerdo a los resultados, los trabajadores están de acuerdo que el ambiente en el hospital no es propicio para desarrollar nuevas ideas y las que son aportadas por el personal no siempre son bien acogidas por los jefes. Pese a ello, se destaca un punto importante, existe un alto grado de respeto por las personas.

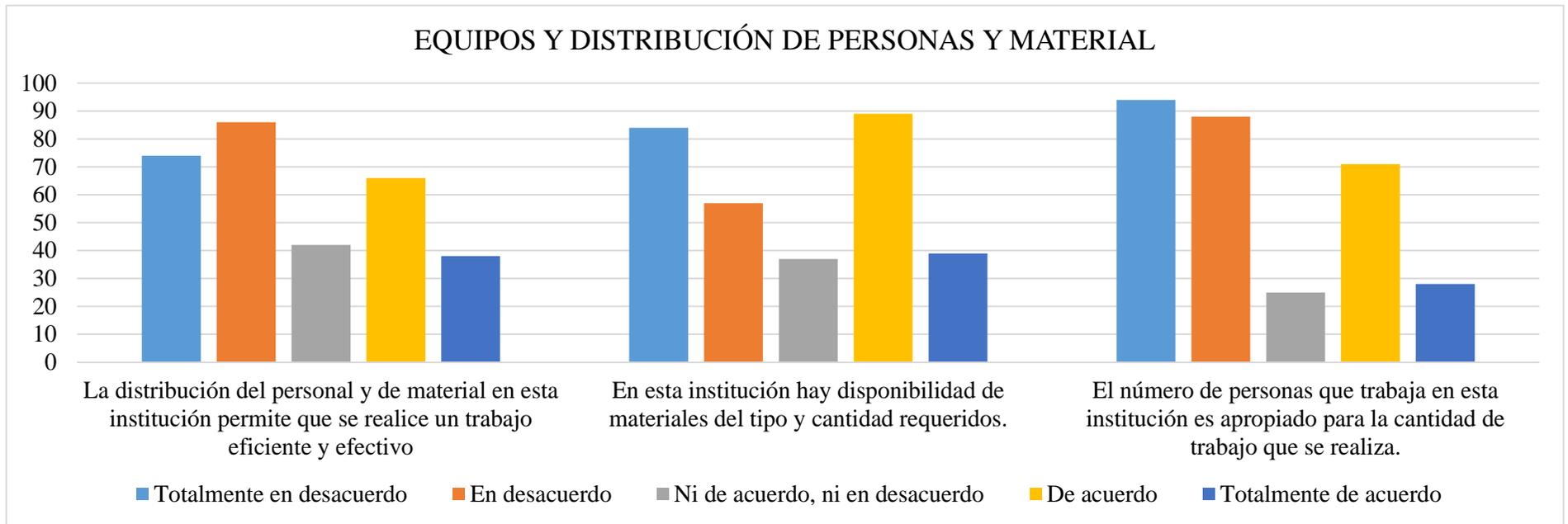


Figura 15 Equipos y Distribución de personas y material – Hospital Público

Más de la mitad de los trabajadores encuestados indicaron no estar de acuerdo con la distribución del personal y de material en esta institución por lo cual no se puede realizar un trabajo eficiente y efectivo, esto porque no hay disponibilidad de materiales del tipo y cantidad requeridos, así como también el número de personas que trabaja en la institución no es suficiente para la cantidad de trabajo que se realiza.

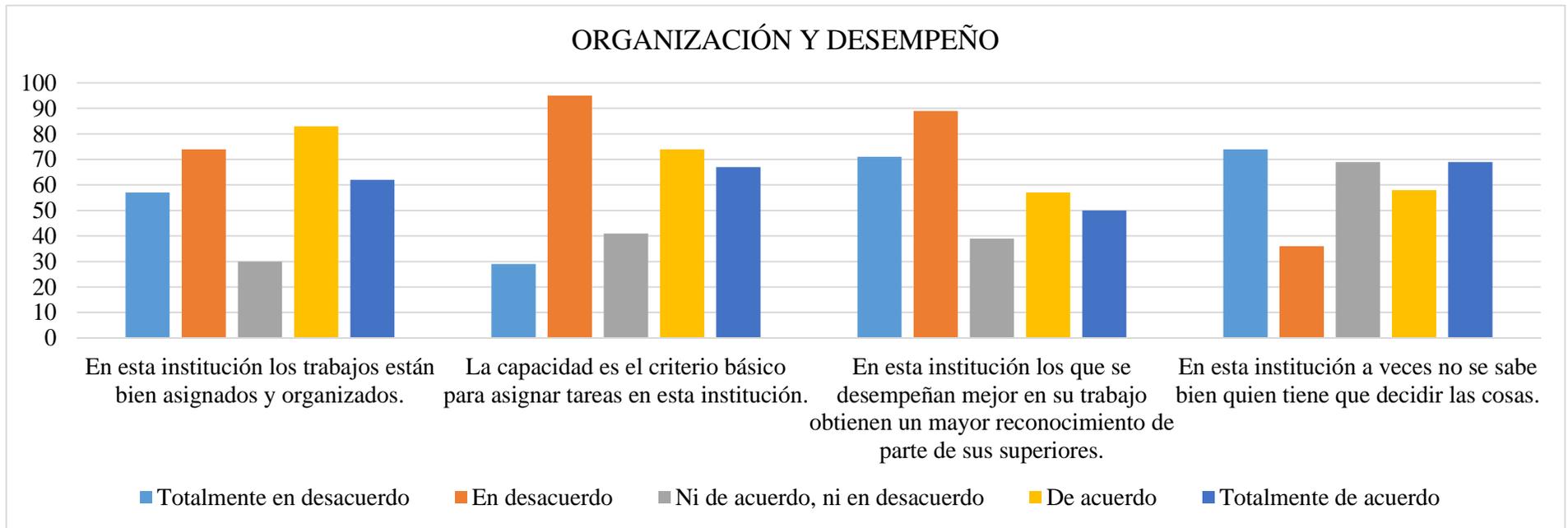


Figura 16 Organización y desempeño – Hospital Público

Según las encuestas, los trabajos en el hospital están bien asignados y organizados, pero a veces no se sabe quién es el encargado de tomar ciertas decisiones. Sumado a esto, se encuentra el hecho de que aquellos que se desempeñan mejor en su trabajo no obtienen un buen reconocimiento por parte de sus superiores, siendo esto fundamental para generar el compromiso y satisfacción laboral.

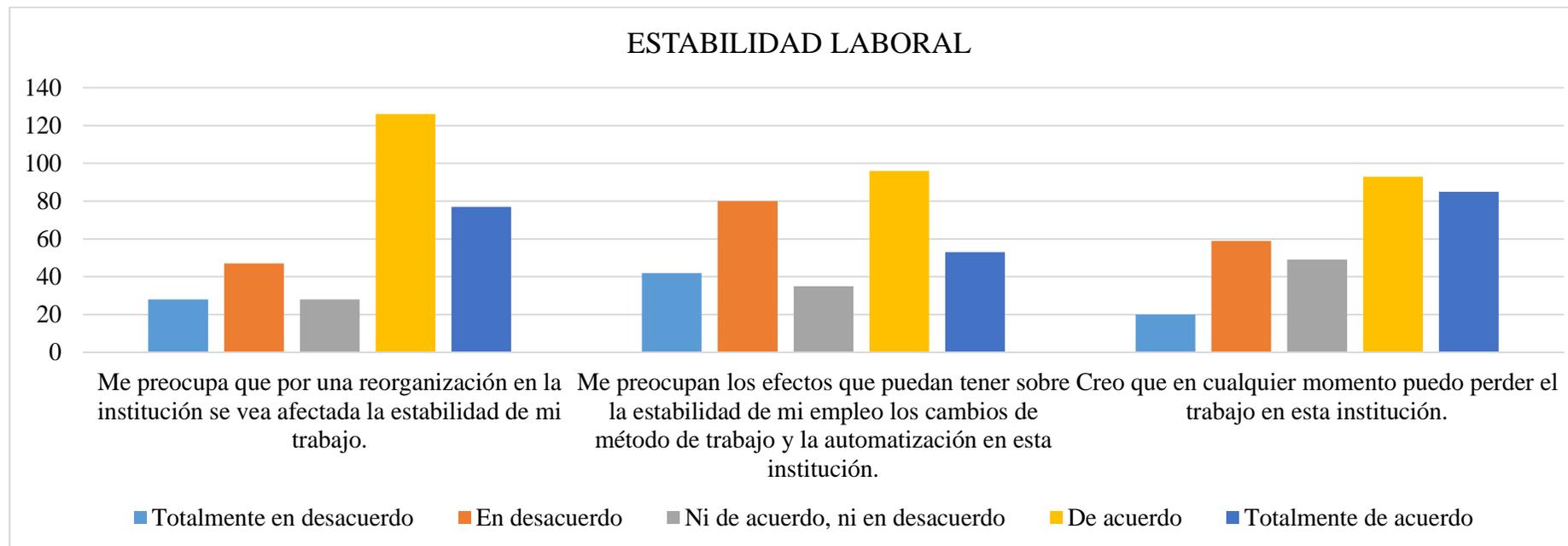


Figura 17 Estabilidad laboral – Hospital Público

Los resultados demuestran que la mayoría de los empleados del hospital tienen la preocupación de que por una reorganización se vea afectada su estabilidad en la institución, así como también por los efectos de los cambios de método de trabajo. De los 306 encuestados, 178 creen que en cualquier momento pueden perder su empleo.

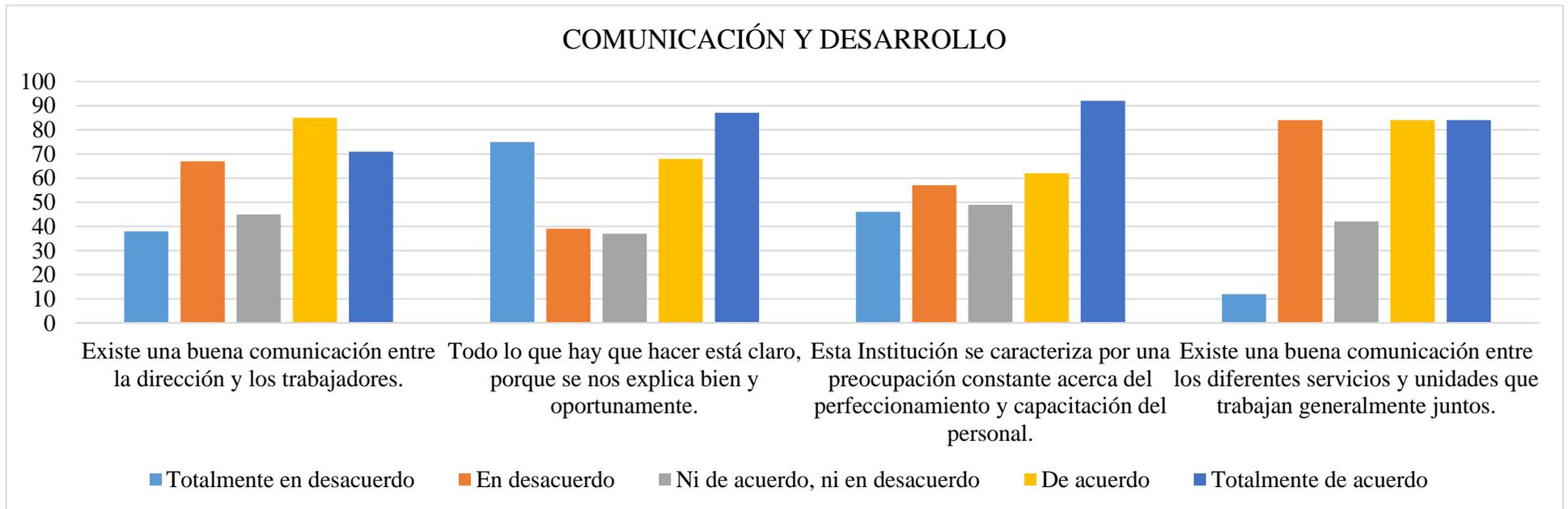


Figura 18 Comunicación y Desarrollo – Hospital Público

De acuerdo al estudio de Comunicación y Desarrollo, se puede decir que hay una buena comunicación entre la dirección y los trabajadores y, entre las diversas unidades, además los trabajadores comprenden sus tareas ya que son dadas de manera clara y oportuna. Otro de los puntos a destacar es que la institución se caracteriza por una preocupación constante acerca del perfeccionamiento y capacitación del personal, lo cual fue manifestado por 154 personas.

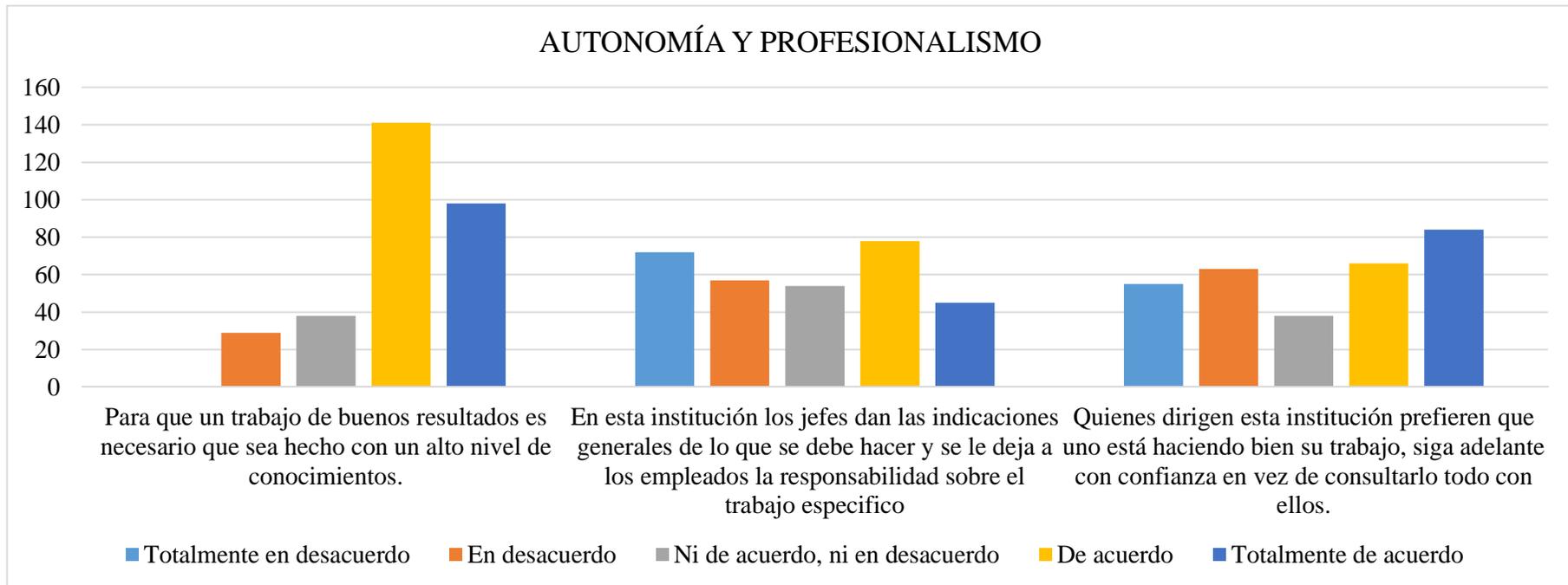


Figura 19 Autonomía y Profesionalismo – Hospital Público

En el análisis de Autonomía y Profesionalismo, 239 empleados del hospital están de acuerdo con que un trabajo debe ser efectuado bajo un alto nivel de conocimientos para que dé buenos resultados. Según estos, los jefes dan indicaciones generales de lo que se debe hacer, pero no quiere decir que les dejan la responsabilidad completa a los empleados, aun cuando prefieren que hagan su trabajo con confianza en vez de consultarlo todo con ellos.

Resultados segmento hospital privado

1.- Sexo

Tabla 9

Sexo – Hospital Privado

	f	%
Femenino	117	48%
Masculino	125	52%
TOTAL	242	100%

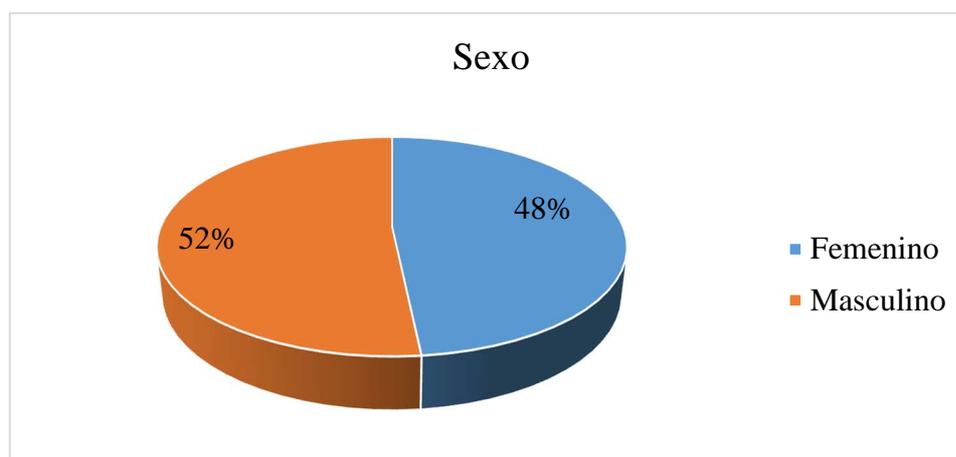


Figura 20 Sexo – Hospital Privado

Según los resultados de las encuestas, el 52% de los empleados del hospital privado son de sexo masculino y el 48% de sexo femenino. Similar a lo que se observó en los resultados del hospital público, en el hospital privado, existe un mayor equilibrio de contratar a fuerza laboral masculina como femenina, por lo que la diferencia es apenas de 3 puntos porcentuales.

2.- Edad

Tabla 10

Edad – Hospital Privado

	f	%
18 a 25 años	56	23%
26 a 35 años	74	31%
36 a 45 años	62	26%
46 a 55 años	35	14%
Más de 56 años	15	6%
TOTAL	242	100%

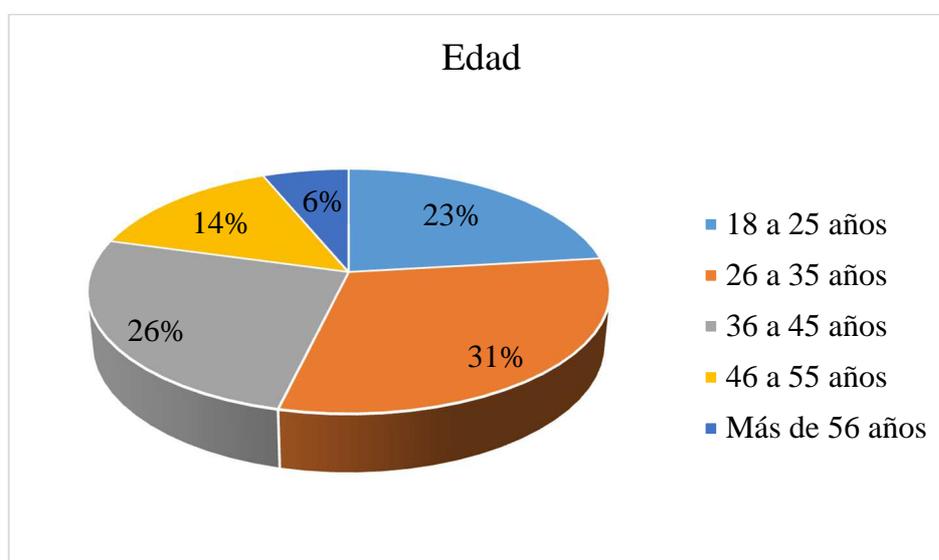


Figura 21 Edad – Hospital Privado

La mayor parte de los empleados del hospital privado, es decir, el 31% tiene de 26 a 35 años, el 26% de 36 a 45 años, el 23% de 18 a 25 años, el 14% de 46 a 55 años y el 6% más de 56 años. Al igual que el hospital público, el privado tiene como principal fuerza laboral, aquellas personas que se encuentran entre los 26 y 45 años de edad, porque ya cuentan con mayor experiencia y aún se encuentran físicamente más activos que aquellos que tienen menos o mayor edad a lo dicho.

3.- Nivel Educativo

Tabla 11

Nivel Educativo – Hospital Privado

	f	%
Media incompleta	0	0%
Media completa	20	8%
Superior incompleta	28	12%
Superior completa	69	29%
Técnico incompleta	29	12%
Técnico Completa	41	17%
Magíster	55	23%
TOTAL	242	100%

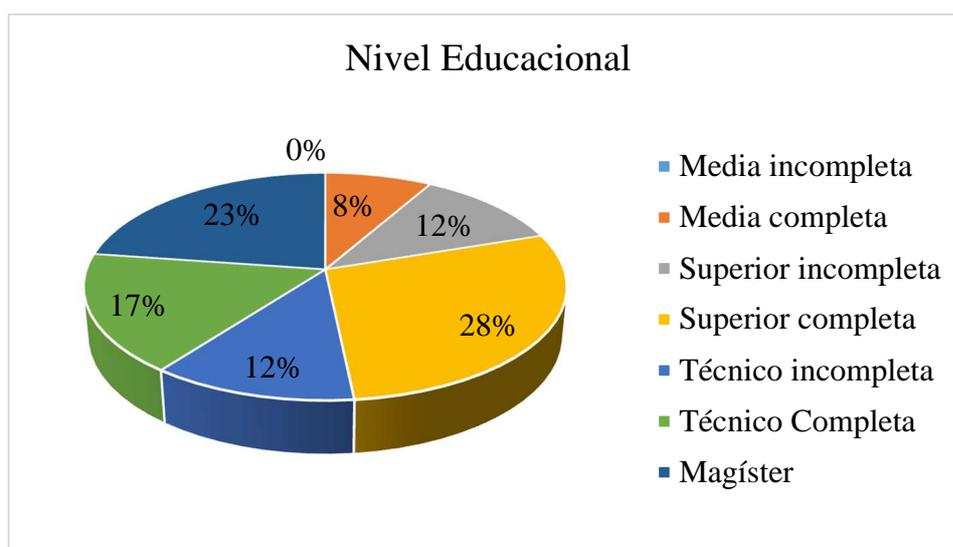


Figura 22 Nivel Educativo – Hospital Privado

El 29% de los trabajadores del hospital tienen una educación superior completa, el 23% de magister, el 17% técnico completa, el 12% posee un nivel técnico incompleta y superior incompleta cada uno y el 8% media completa. En este caso, se muestra que la mayoría del personal que se encuentra empleado en el hospital privado cuenta con títulos de tercer y cuarto nivel, es decir, que consideran muy importantes que su personal alcance lo más alto en sus estudios.

4.- Estado Civil

Tabla 12

Estado Civil – Hospital Privado

	f	%
Soltero	79	33%
Separado	46	19%
Casado	99	41%
Viudo	18	7%
TOTAL	242	100%

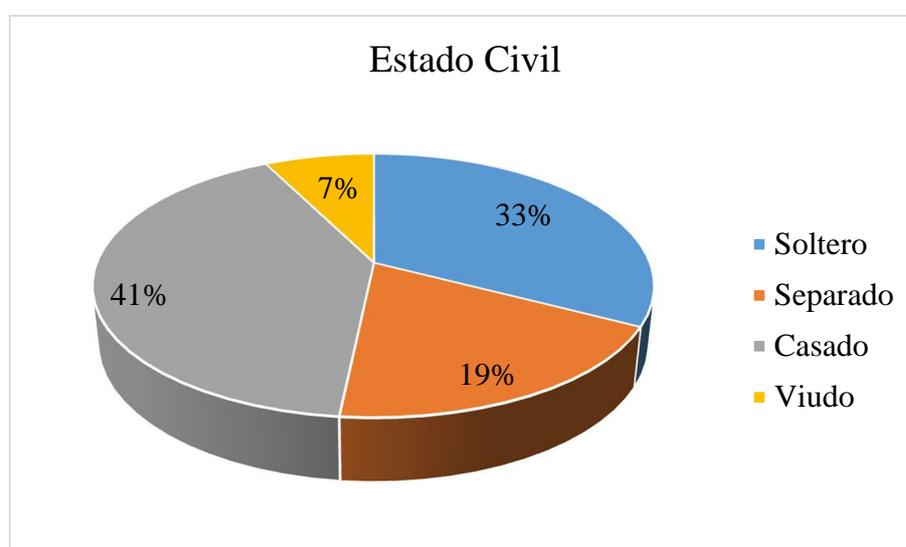


Figura 23 Estado Civil – Hospital Privado

De acuerdo a los resultados obtenidos, el 41% de los encuestados es casado, el 33% es soltero, el 19% es separado y el 7% viudo. El estado civil que predomina es el casado, demostrando que en ambas instituciones el mayor porcentaje de sus empleados tienen una estructura familiar consolidada en el matrimonio, difiriendo a lo que indica el INEC respecto a los indicadores de divorcio actual, aunque también hay que recalcar que Guayaquil no figura entre las de mayor índice.

5.- Categoría que Pertenece

Tabla 13

Categoría que Pertenece – Hospital Privado

	f	%
Profesional no Clínico y Directivo	48	20%
Administrativo y Técnico	43	18%
Profesionales Clínicos	94	39%
Auxiliares	57	24%
TOTAL	242	100%

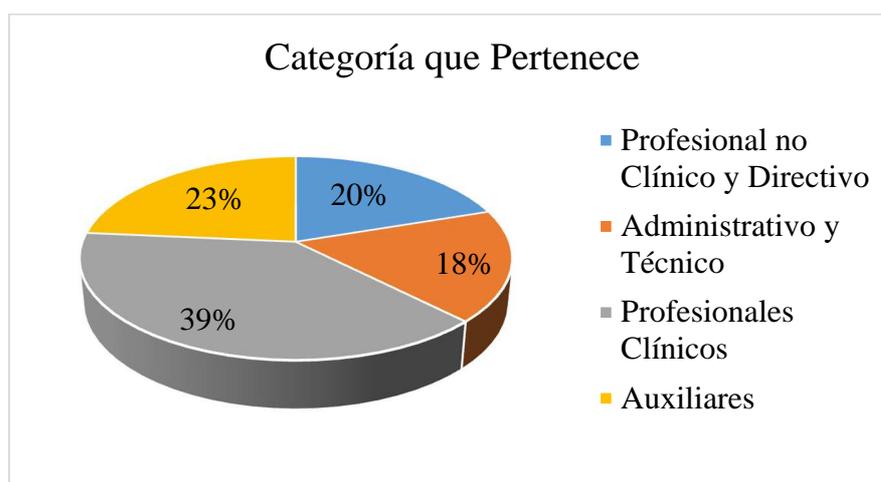


Figura 24 Categoría que Pertenece – Hospital Privado

El 39% de los encuestados pertenecen a la categoría de Profesionales Clínicos demostrando que los hospitales privados tienen un enfoque más direccionado a la contratación de profesionales clínicos; hay que tener en cuenta que el 24% son Auxiliares, el 20% son Profesional No Clínico y Directivo y el 18% pertenecen al área Administrativo y Técnico.

6.- Años de Servicio

Tabla 14

Años de Servicio – Hospital Privado

	f	%
1 a 5 años	108	45%
6 a 11 años	69	29%
12 a 17 años	37	15%
18 a 23 años	23	10%
Más de 24 años	5	2%
TOTAL	242	100%

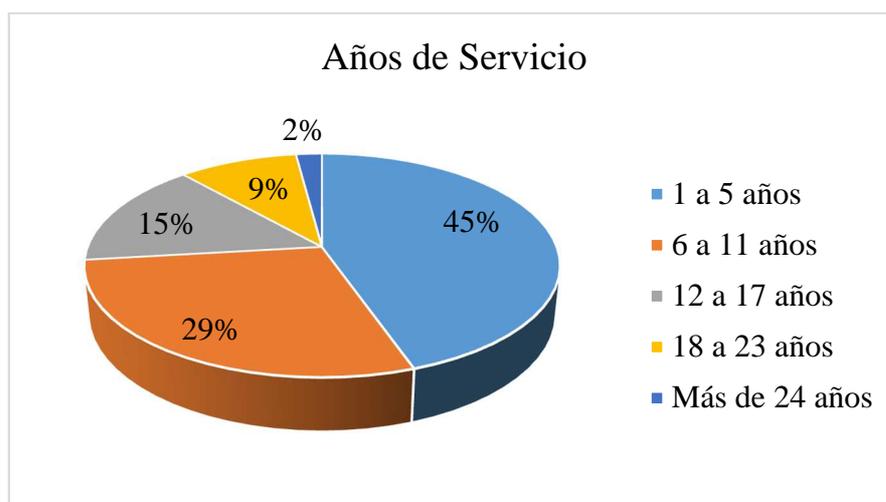


Figura 25 Años de Servicio – Hospital Privado

La mayoría de los trabajadores del hospital privado, el 45%, tiene laborando de 1 a 5 años en la institución, el 29% de 6 a 11 años, el 15% de 12 a 17 años, el 10% de 18 a 23 años y el 2% más de 24 años. Esto demuestra que el hospital privado también tiene la misma corriente del público, pero en menor proporción.

7.- Tipo de Contrato

Tabla 15

Tipo de Contrato – Hospital Privado

	f	%
Titular	97	40%
Honorarios	39	16%
A Contrata	39	16%
Contrato Transitorio	67	28%
TOTAL	242	100%

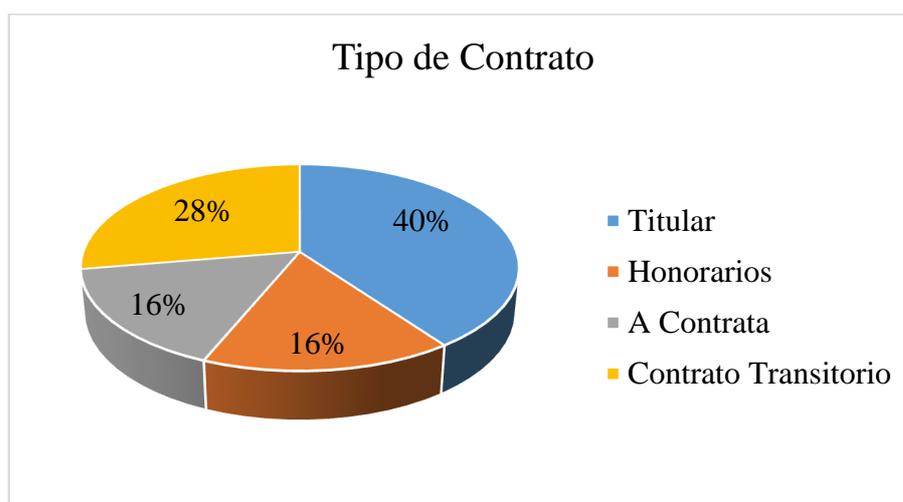


Figura 26 Tipo de Contrato – Hospital Privado

Según el tipo de contrato, el 40% de los encuestados es titular, el 28% posee contrato transitorio, el 16% a contrata y otro 16% con honorarios. El hospital privado por su propia estructura tiene contratos más estables para los profesionales clínicos, y sus contratos eventuales o transitorios están más enfocados a los administrativos o auxiliares.

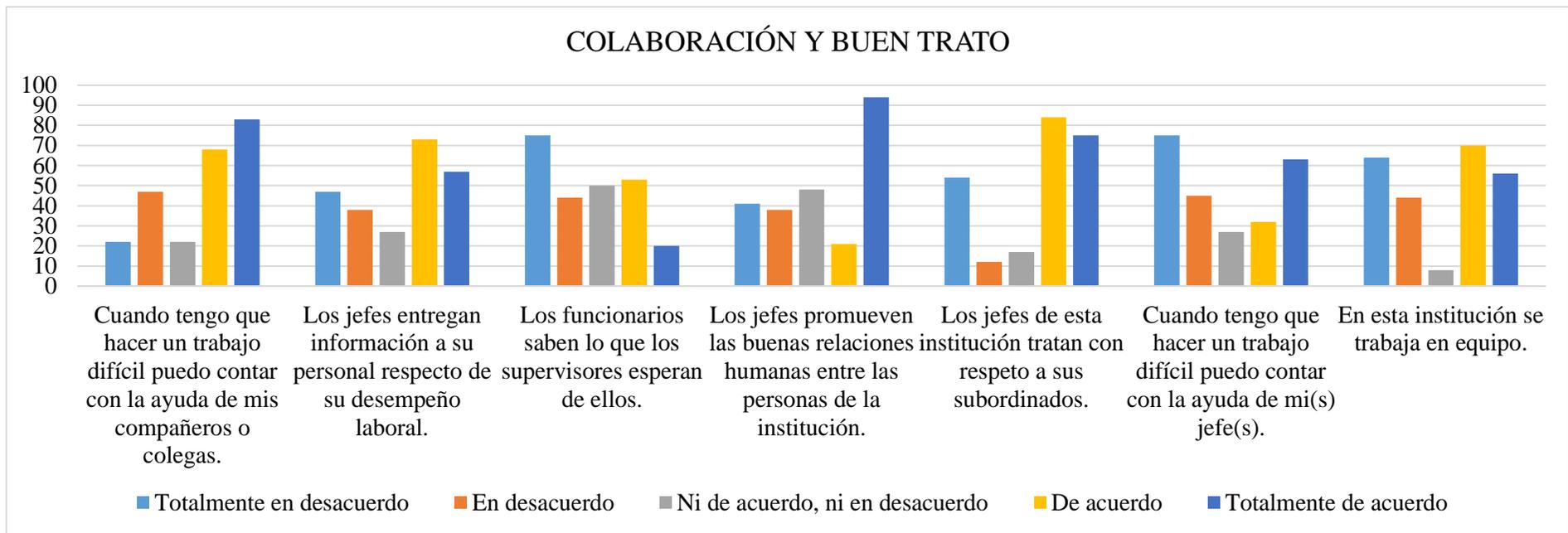


Figura 27 Colaboración y Buen trato – Hospital Privado

Mediante el estudio de colaboración y buen trato, se pudo determinar que son pocas las personas que no pueden contar con la ayuda de sus compañeros o colegas durante una tarea compleja, la mayoría considera que sí tienen esta oportunidad. Por otra parte, los jefes están teniendo un buen trato hacia los empleados, ya que además de mantener el respeto y fomentar las buenas relaciones, les brindan su apoyo durante la realización de cualquier trabajo difícil.

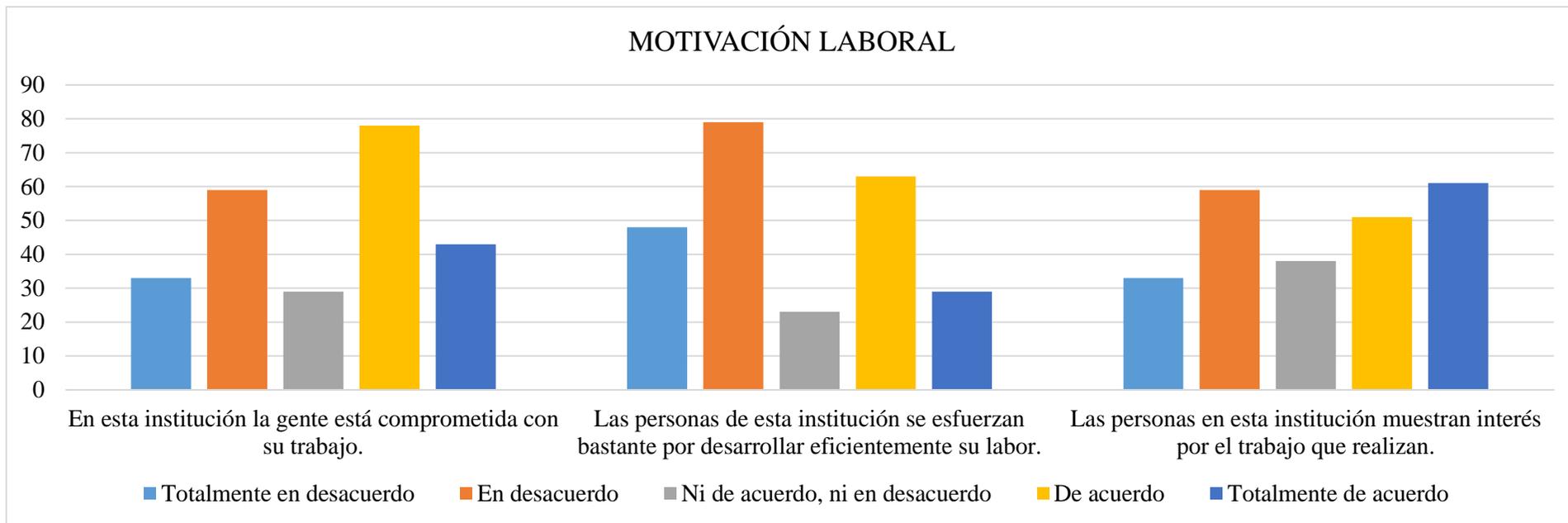


Figura 28 Motivación laboral – Hospital Privado

De las 242 personas encuestadas, 121 indican que en la institución la gente está comprometida con su trabajo, no obstante, de todos 127 no están de acuerdo con que los trabajadores se esfuerzan bastante para desarrollar eficientemente su labor y también 92 consideran que no muestran interés por el trabajo que realizan.

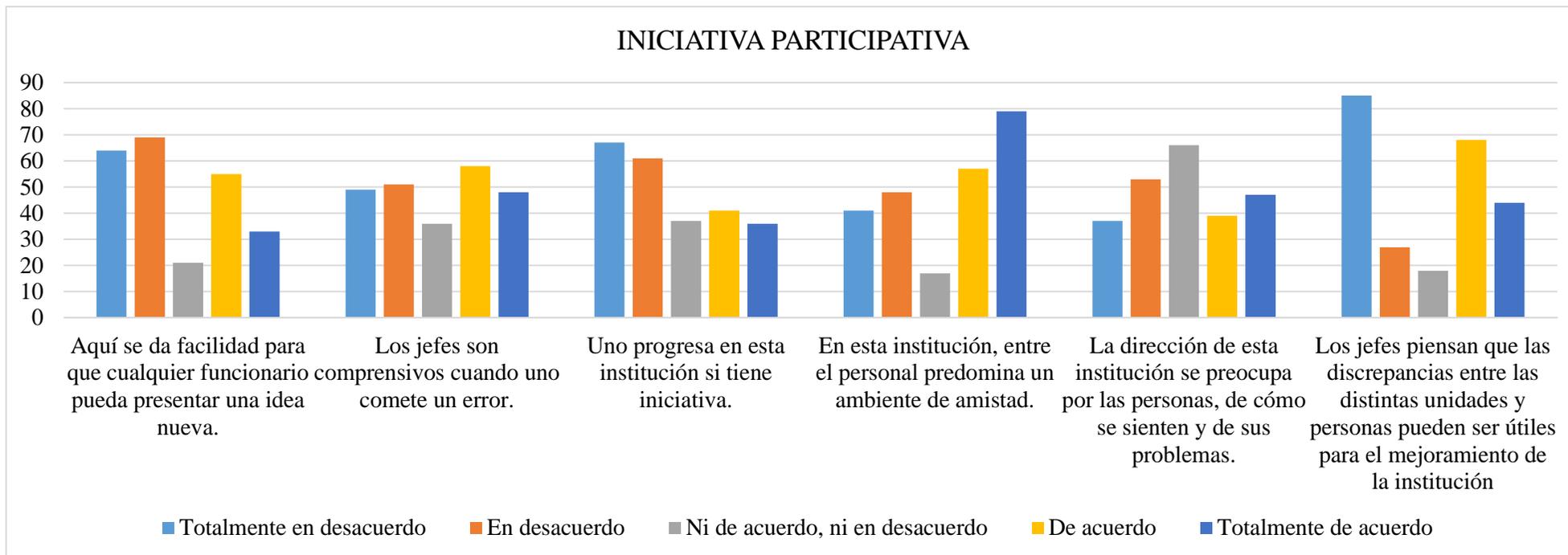


Figura 29 Iniciativa Participativa – Hospital Privado

En cuanto al tema de iniciativa participativa, la mayoría de los empleados del hospital privado concuerdan en que en la institución no se da facilidad para que los funcionarios puedan presentar una idea nueva y tampoco se puede progresar aun cuando se tenga iniciativa. De acuerdo a los resultados, un aspecto favorable es que predomina un ambiente de amistad entre el personal.

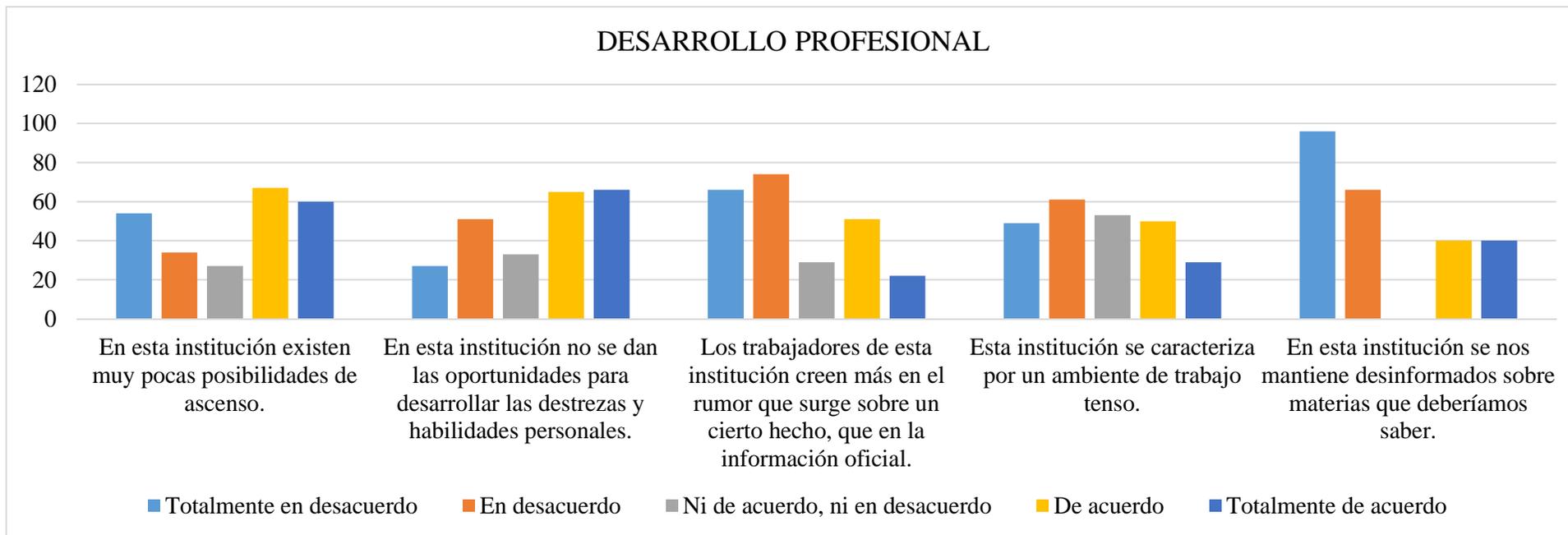


Figura 30 Desarrollo profesional – Hospital Privado

Según los resultados de la encuesta, en el hospital hay muy pocas posibilidades de ascenso y los empleados tampoco tienen la oportunidad de desarrollar las destrezas y habilidades personales pese a ser una institución privada. Sin embargo, se pueden destacar algunos aspectos positivos como es que no se mantiene desinformados a los trabajadores sobre materias necesarias, el ambiente de trabajo no es tenso y no se dejan llevar por rumores sino por información oficial.

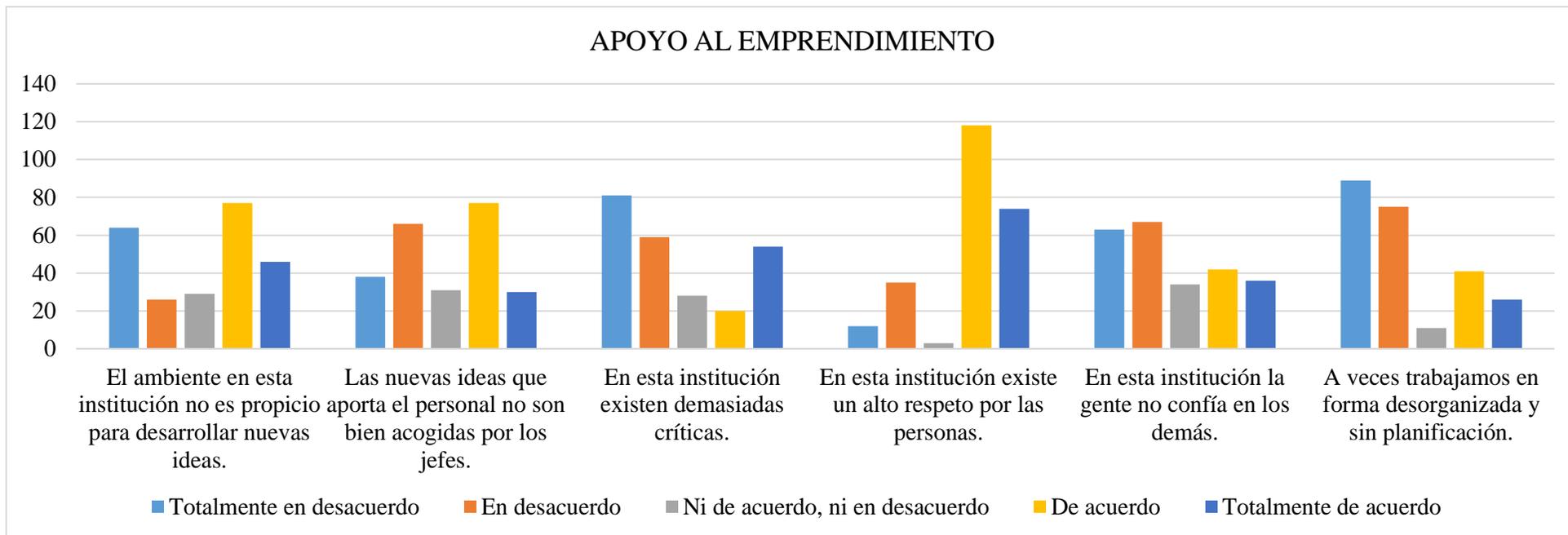


Figura 31 Apoyo al emprendimiento – Hospital Privado

Del total de los trabajadores encuestados, 123 manifestaron que el ambiente en esta institución no es propicio para desarrollar nuevas ideas y 107 que las nuevas ideas que aporta el personal no son bien acogidas por los jefes, factores que limitan el crecimiento profesional de los miembros del hospital. Por otra parte, se puede destacar que la organización y planificación de las tareas son buenas, y que el respeto por las personas es uno de los elementos más significativos de la entidad.

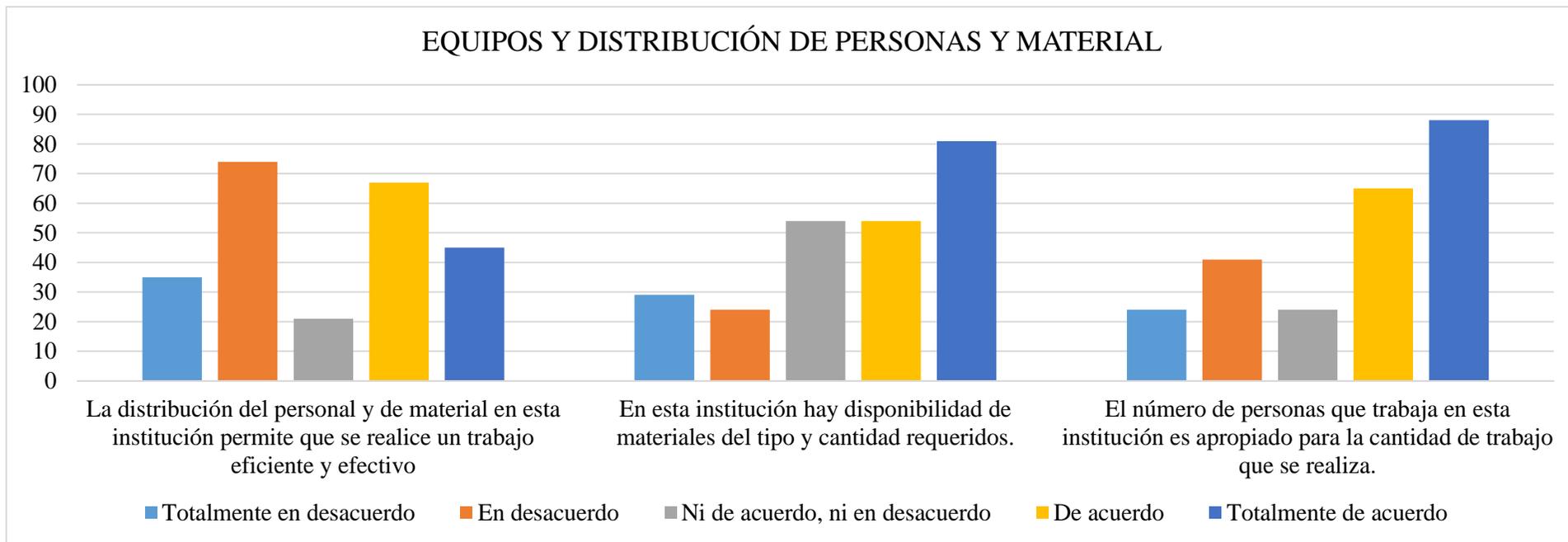


Figura 32 Equipos y distribución de personas y material – Hospital Privado

La mayoría de los trabajadores consideran que la distribución de personas y de material en esta institución permite que se realice un trabajo eficiente y efectivo, lo cual fue confirmado por 112 personas. Según los resultados, en esta institución hay disponibilidad de materiales y el número de personas que labora en ésta es apropiado para la cantidad de trabajo que se realiza.

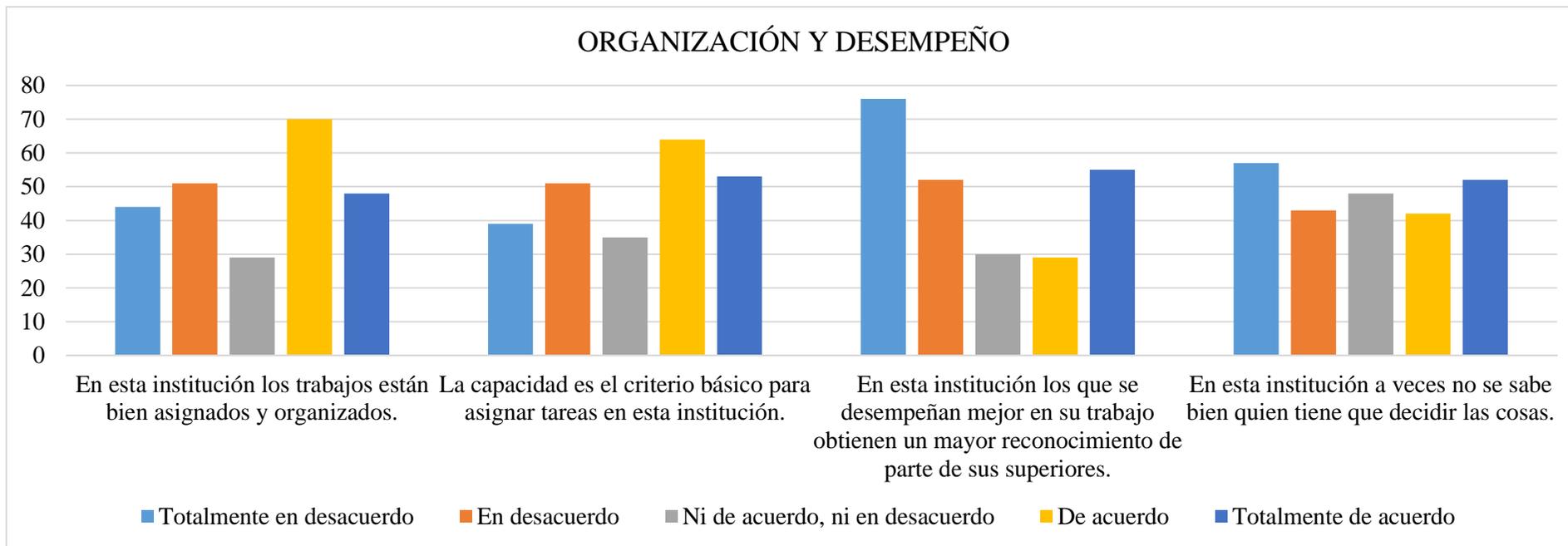


Figura 33 Organización y desempeño – Hospital Privado

Uno de los aspectos más importantes en tema de Organización y Desempeño es que los trabajos están bien asignados y organizados y que los que se desempeñan mejor obtienen un mayor reconocimiento por parte de sus superiores, generando así un grado de satisfacción en la institución en la que laboran. En cuanto a la toma de decisiones, algunos de los trabajadores consideran que en ocasiones no se puede definir quién debe ejercer esto, lo cual dificulta su labor.

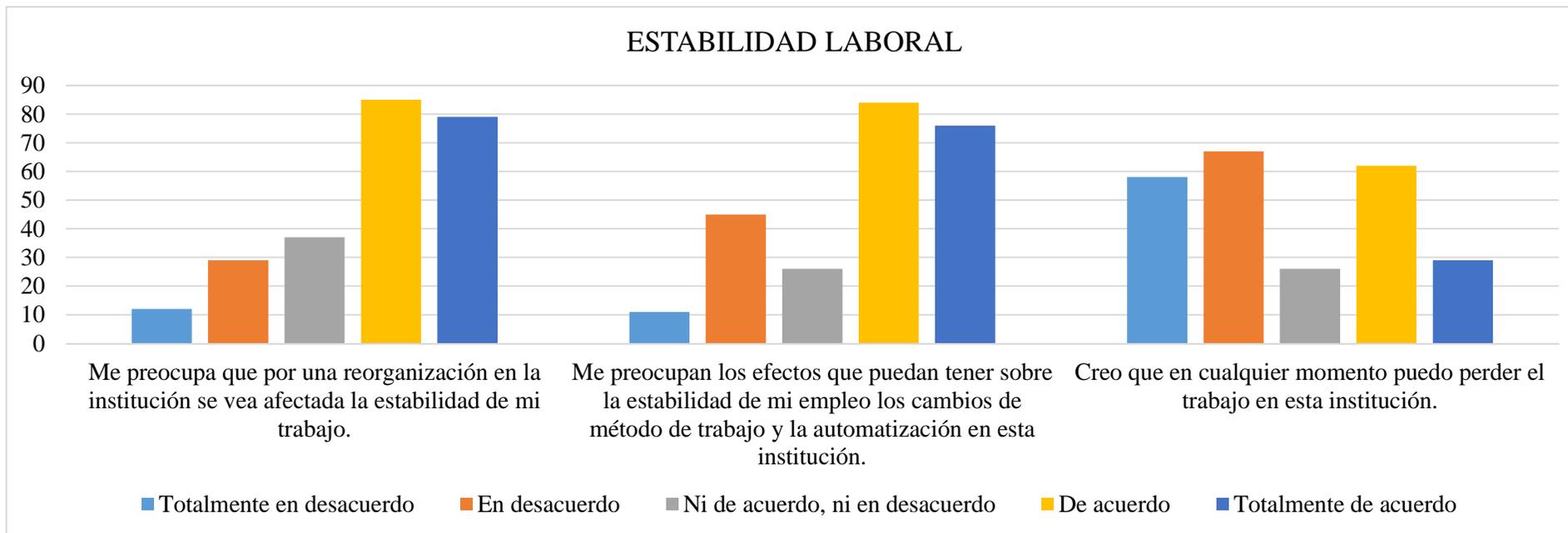


Figura 34 Estabilidad laboral – Hospital Privado

Sobre la estabilidad laboral, gran parte de los empleados encuestados del hospital privado indicaron estar preocupados que por una reorganización en la institución se vea afectada su estabilidad, consideran que en cualquier momento pueden perder su trabajo por diversos factores. Esto quiere decir que hay mucha inseguridad en los empleados, lo cual puede llegar a perturbar su capacidad para ejercer correctamente sus funciones.

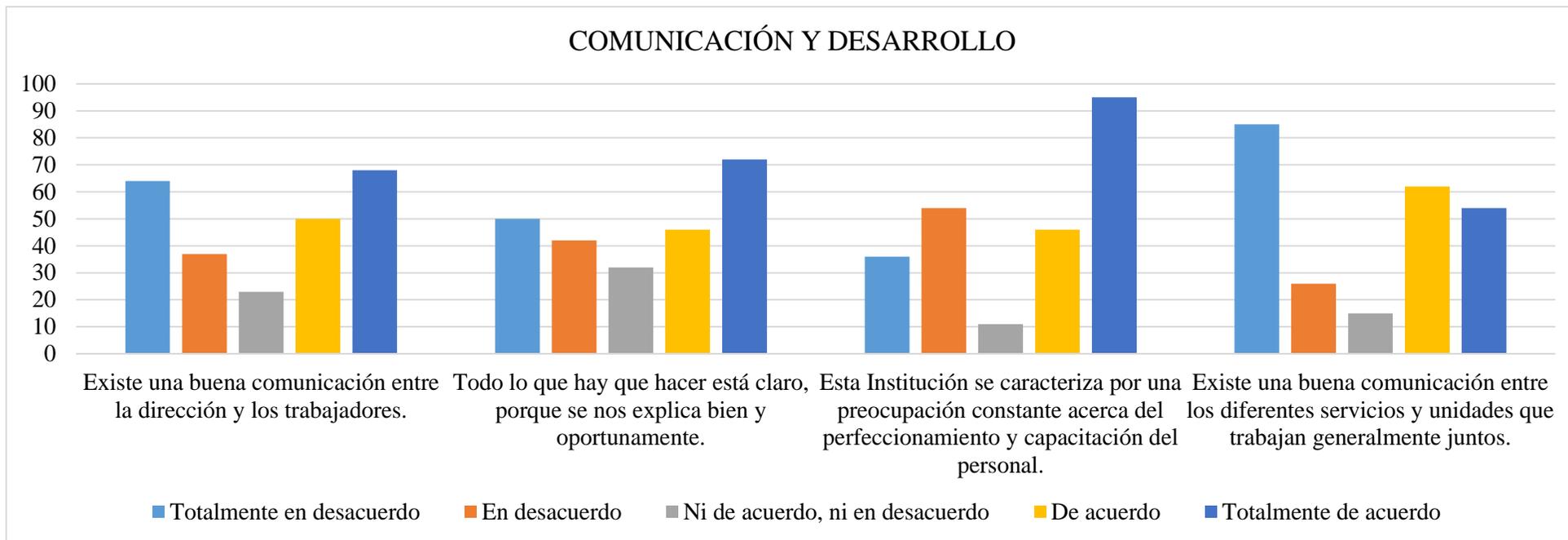


Figura 35 Comunicación y Desarrollo – Hospital Privado

De acuerdo a los resultados obtenidos, en el hospital privado hay una buena comunicación no sólo entre trabajadores de las diversas unidades sino también con la dirección, lo cual permite que se refuercen las relaciones interpersonales y, por ende, se promueva el trabajo en equipo. Según 141 personas, la institución se caracteriza por una preocupación constante acerca del perfeccionamiento y capacitación del personal, siendo esto clave para un buen desempeño.

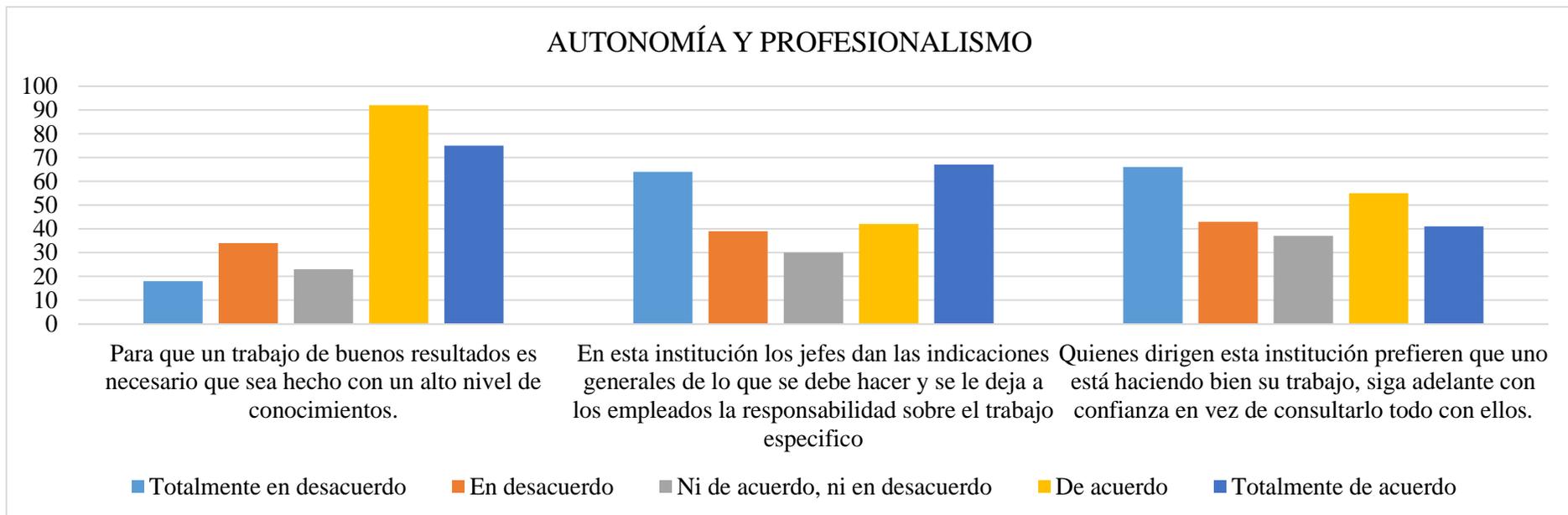


Figura 36 Autonomía y Profesionalismo – Hospital Privado

De los 242 encuestados, 167 están de acuerdo y totalmente de acuerdo con que para que un trabajo dé buenos resultados es necesario que sea hecho con un alto nivel de conocimientos, donde las indicaciones generales de los jefes son de mucha utilidad. Así mismo, 109 personas indican que quienes dirigen esta institución prefieren que uno realice su trabajo con confianza pero que también se consulte con ellos lo necesario para evitar posibles errores.

Resultados del análisis de confiabilidad del cuestionario aplicado al Hospital Público

El primer paso de análisis en este trabajo fue la verificación del grado de confiabilidad del instrumento utilizado, tendiente a ratificar la consistencia de la escala de 5 puntos aplicada a los diversos conjuntos de reactivos que incluye el cuestionario.

El concepto de confiabilidad subyace al error de medición de una sola calificación que permite predecir el rango de fluctuación que puede ocurrir en la calificación de un sujeto, como resultado de factores irrelevantes aleatorios.

En el sentido más amplio, la confiabilidad de una prueba indica el grado en que las diferencias individuales en las calificaciones de una prueba son atribuibles al error aleatorio de medición y en la medida en que son atribuibles a diferencias reales en la característica o variable que se está midiendo.

En este estudio se decidió medir la confiabilidad mediante el Alfa de Cronbach, como se detalla a continuación.

Alfa de Cronbach del cuestionario aplicado al hospital público

Tabla 16

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N de elementos
,996	,997	44

El alfa de Cronbach del Cuestionario aplicado en el Hospital Público, es alto (0,996) alcanzando la categoría de Muy Bueno, lo que representa la

confiabilidad, precisión, consistencia y estabilidad del cuestionario aplicado.

ANOVA con prueba de Friedman

Como segundo paso se decidió aplicar los análisis Anova a fin de verificar, la significación de los resultados. En consecuencia, la Tabla 17, muestra los resultados de esta verificación.

Tabla 17

ANOVA con prueba de Friedman

		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	Chi-cuadrado de Friedman	Sig.
Inter-personas		22948,785	305	75,242	3826,372	,000
	Inter-	1438,921 ^a	43	33,463		
Intra-	elementos					
personas	Residual	3509,192	13115	,268		
	Total	4948,114	13158	,376		
Total		27896,898	13463	2,072		

Media global = 3,00

a. Coeficiente de concordancia W de Kendall = ,052.

La significación o valor (p) del análisis es alta (0,000), representando que los resultados logrados por el análisis se alcanzan con alta probabilidad y los resultados obtenidos son perfectamente posibles.

Análisis de factores de componentes principales del instrumento aplicado al Hospital Público

A continuación, se presentan los resultados del análisis de Factores de Componentes principales del clima organizacional percibido por los trabajadores del hospital público.

Para la realización de este análisis se debió verificar la adecuación de los datos para el análisis factorial, lo cual se analiza mediante la prueba de Kaiser-Meyer-Olkin.

Tabla 18

KMO y prueba de Bartlett

Medida de adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin.		,961
Prueba de esfericidad de Bartlett	Chi-cuadrado aproximado	34082,953
	gl	946
	Sig.	,000

La medida de adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) alcanza un valor de (0,961) considerado muy bueno, lo que significa que los datos son susceptibles para el análisis de factorial.

Factores determinados para el Hospital Público

La estructura factorial determinada para el hospital público se detalla en la Matriz de Factores Rotados que se muestra en la Tabla 19.

Como se puede observar, los Componentes incorporados en cada factor, muestran cargas factorial altas, lo que demuestra que la correlación de dichos componentes con cada uno de los factores converge y, en consecuencia, dan sentido y valor explicativo a cada factor.

Tabla 19

Matriz de factores rotados^a

	Factor			
	1	2	3	4
EQUIPOS Y DISTRIBUCIÓN DE PERSONAS Y MATERIAL [El número de personas que trabaja en esta institución es apropiado para la cantidad de trabajo que se realiza.]	,730			
COLABORACIÓN Y BUEN TRATO [Los jefes entregan información a su personal respecto de su desempeño laboral.]	,718			
INICIATIVA PARTICIPATIVA [Los jefes piensan que las discrepancias entre las distintas unidades y personas pueden ser útiles para el mejoramiento de la institución]	,697			
EQUIPOS Y DISTRIBUCIÓN DE PERSONAS Y MATERIAL [La distribución del personal y de material en esta institución permite que se realice un trabajo eficiente y efectivo]	,694			
COLABORACIÓN Y BUEN TRATO [Los funcionarios saben lo que los supervisores esperan de ellos]	,689			
INICIATIVA PARTICIPATIVA [La dirección de esta institución se preocupa por las personas, de cómo se sienten y de sus problemas.]	,674			
COLABORACIÓN Y BUEN TRATO [Cuando tengo que hacer un trabajo difícil puedo contar con la ayuda de mi(s) jefe(s).]	,669			
INICIATIVA PARTICIPATIVA [Uno progresa en esta institución si tiene iniciativa.]	,653			

ORGANIZACIÓN Y DESEMPEÑO [En esta institución los que se desempeñan mejor en su trabajo obtienen un mayor reconocimiento de parte de sus superiores.]	,642	,500		
DESARROLLO PROFESIONAL [Los trabajadores de esta institución creen más en el rumor que surge sobre un cierto hecho, que en la información oficial.]	,630		,591	
DESARROLLO PROFESIONAL [En esta institución se nos mantiene desinformados sobre materias que deberíamos saber.]	,610		,610	
COLABORACIÓN Y BUEN TRATO [Cuando tengo que hacer un trabajo difícil puedo contar con la ayuda de mis compañeros o colegas]	,609	,540		
AUTONOMÍA Y PROFESIONALISMO [En esta institución los jefes dan las indicaciones generales de lo que se debe hacer y se le deja a los empleados la responsabilidad sobre el trabajo específico]	,598	,569		
COLABORACIÓN Y BUEN TRATO [Los jefes promueven las buenas relaciones humanas entre las personas de la institución]	,528	,518		
DESARROLLO PROFESIONAL [En esta institución no se dan las oportunidades para desarrollar las destrezas y habilidades personales.]	,526		,521	
INICIATIVA PARTICIPATIVA [En esta institución, entre el personal predomina un ambiente de amistad.]		,674		
COLABORACIÓN Y BUEN TRATO [En esta institución se trabaja en equipo]		,655		
MOTIVACIÓN LABORAL [Las personas de esta institución se esfuerzan bastante por desarrollar eficientemente su labor.]		,643		
COMUNICACIÓN Y DESARROLLO [Todo lo que hay que hacer está claro, porque se nos explica bien y oportunamente.]		,641		

MOTIVACIÓN LABORAL [En esta institución la gente está comprometida con su trabajo.]		,640		
COMUNICACIÓN Y DESARROLLO [Esta Institución se caracteriza por una preocupación constante acerca del perfeccionamiento y capacitación del personal.]		,636		
COLABORACIÓN Y BUEN TRATO [Los jefes de esta institución tratan con respeto a sus subordinados]		,632		
COMUNICACIÓN Y DESARROLLO [Existe una buena comunicación entre los diferentes servicios y unidades que trabajan generalmente juntos.]		,630		
ORGANIZACIÓN Y DESEMPEÑO [En esta institución los trabajos están bien asignados y organizados.]	,554	,626		
MOTIVACIÓN LABORAL [Las personas en esta institución muestran interés por el trabajo que realizan.]	,518	,626		
INICIATIVA PARTICIPATIVA [Los jefes son comprensivos cuando uno comete un error.]		,625		
COMUNICACIÓN Y DESARROLLO [Existe una buena comunicación entre la dirección y los trabajadores.]		,616		
ORGANIZACIÓN Y DESEMPEÑO [La capacidad es el criterio básico para asignar tareas en esta institución.]	,510	,614		
EQUIPOS Y DISTRIBUCIÓN DE PERSONAS Y MATERIAL [En esta institución hay disponibilidad de materiales del tipo y cantidad requeridos.]	,591	,611		
APOYO AL EMPRENDIMIENTO [En esta institución existe un alto respeto por las personas.]		,606		,558
AUTONOMÍA Y PROFESIONALISMO [Quienes dirigen esta institución prefieren que uno está haciendo bien su trabajo, siga adelante con confianza en vez de consultarlo todo con ellos.]		,596		
INICIATIVA PARTICIPATIVA [Aquí se da facilidad para que cualquier funcionario pueda	,526	,535		

presentar una idea nueva.]				
DESARROLLO PROFESIONAL [Esta institución se caracteriza por un ambiente de trabajo tenso.]			,631	
DESARROLLO PROFESIONAL [En esta institución existen muy pocas posibilidades de ascenso.]	,579		,583	
ORGANIZACIÓN Y DESEMPEÑO [En esta institución a veces no se sabe bien quien tiene que decidir las cosas.]			,582	
APOYO AL EMPRENDIMIENTO [El ambiente en esta institución no es propicio para desarrollar nuevas ideas.]		,506	,580	
APOYO AL EMPRENDIMIENTO [En esta institución la gente no confía en los demás.]	,536		,578	
APOYO AL EMPRENDIMIENTO [Las nuevas ideas que aporta el personal no son bien acogidas por los jefes.]	,506		,576	
APOYO AL EMPRENDIMIENTO [A veces trabajamos en forma desorganizada y sin planificación.]	,552		,570	
APOYO AL EMPRENDIMIENTO [En esta institución existen demasiadas críticas.]			,569	
ESTABILIDAD LABORAL [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.]		,511	,541	
AUTONOMÍA Y PROFESIONALISMO [Para que un trabajo de buenos resultados es necesario que sea hecho con un alto nivel de conocimientos.]				,707
ESTABILIDAD LABORAL [Creo que en cualquier momento puedo perder el trabajo en esta institución.]			,518	,605
ESTABILIDAD LABORAL [Me preocupa que por una reorganización en la institución se vea afectada la estabilidad de mi trabajo.]				,597

Método de extracción: Factorización del eje principal.
Método de rotación: Normalización Varimax con Kaiser.^a

Análisis del factor 1:

El factor 1, denominado “Gestión hospitalaria interna”, está conformado por 13 componentes.

Tabla 20

Factor 1: “Gestión hospitalaria interna”

COMPONENTES DEL FACTOR	FACTOR 1
COLABORACIÓN Y BUEN TRATO [Los jefes entregan información a su personal respecto de su desempeño laboral.]	,718
INICIATIVA PARTICIPATIVA [Los jefes piensan que las discrepancias entre las distintas unidades y personas pueden ser útiles para el mejoramiento de la institución]	,697
EQUIPOS Y DISTRIBUCIÓN DE PERSONAS Y MATERIAL [La distribución del personal y de material en esta institución permite que se realice un trabajo eficiente y efectivo]	,694
COLABORACIÓN Y BUEN TRATO [Los funcionarios saben lo que los supervisores esperan de ellos]	,689
INICIATIVA PARTICIPATIVA [La dirección de esta institución se preocupa por las personas, de cómo se sienten y de sus problemas.]	,674
COLABORACIÓN Y BUEN TRATO [Cuando tengo que hacer un trabajo difícil puedo contar con la ayuda de mi(s) jefe(s).]	,669
INICIATIVA PARTICIPATIVA [Uno progresa en esta institución si tiene iniciativa.]	,653
ORGANIZACIÓN Y DESEMPEÑO [En esta institución los que se desempeñan mejor en su trabajo obtienen un mayor reconocimiento de parte de sus superiores.]	,642
DESARROLLO PROFESIONAL [Los trabajadores de esta institución creen más en el rumor que surge sobre un cierto hecho, que en la información oficial.]	,630
COLABORACIÓN Y BUEN TRATO [Cuando tengo que hacer un trabajo difícil puedo contar con la ayuda de mis compañeros o colegas]	,609

AUTONOMÍA Y PROFESIONALISMO [En esta institución los jefes dan las indicaciones generales de lo que se debe hacer y se le deja a los empleados la responsabilidad sobre el trabajo específico]	,598
COLABORACIÓN Y BUEN TRATO [Los jefes promueven las buenas relaciones humanas entre las personas de la institución]	,528
DESARROLLO PROFESIONAL [En esta institución no se dan las oportunidades para desarrollar las destrezas y habilidades personales.]	,526

Este factor demuestra la relevancia que poseen estas dimensiones en los trabajadores del hospital público analizado, porque, por una parte, representa la relación de colaboración que existe entre los empleados y sus jefes que puede influir directamente sobre su desempeño, y por otra, las opciones de desarrollo profesional que se les brinda dentro de la institución.

Se ratifica la importancia que tiene, para los trabajadores del Hospital Público, los componentes de colaboración, buen trato, iniciativa y desarrollo profesional dentro de la organización

Análisis del factor 2:

El factor 2, denominado “Estimulación profesional y eficiencia”, está conformado por 16 componentes con los cuales se ratifica la gran importancia que tiene, para los trabajadores del Hospital Público, los componentes de motivación, comunicación, desarrollo, organización y desempeño profesional dentro de la organización.

Este factor constituye la relevancia que poseen estas dimensiones en los trabajadores del hospital público analizado, porque representa las vías de

comunicación que poseen los empleados con sus jefes, analiza la eficiencia laboral y la motivación personal en cada uno de ellos.

Tabla 21

Factor 2: “Estimulación profesional y eficiencia”

COMPONENTES DEL FACTOR	FACTOR 2
COLABORACIÓN Y BUEN TRATO [En esta institución se trabaja en equipo]	,655
MOTIVACIÓN LABORAL [Las personas de esta institución se esfuerzan bastante por desarrollar eficientemente su labor.]	,643
COMUNICACIÓN Y DESARROLLO [Todo lo que hay que hacer está claro, porque se nos explica bien y oportunamente.]	,641
MOTIVACIÓN LABORAL [En esta institución la gente está comprometida con su trabajo.]	,640
COMUNICACIÓN Y DESARROLLO [Esta Institución se caracteriza por una preocupación constante acerca del perfeccionamiento y capacitación del personal.]	,636
COLABORACIÓN Y BUEN TRATO [Los jefes de esta institución tratan con respeto a sus subordinados]	,632
COMUNICACIÓN Y DESARROLLO [Existe una buena comunicación entre los diferentes servicios y unidades que trabajan generalmente juntos.]	,630
ORGANIZACIÓN Y DESEMPEÑO [En esta institución los trabajos están bien asignados y organizados.]	,626
MOTIVACIÓN LABORAL [Las personas en esta institución muestran interés por el trabajo que realizan.]	,626
INICIATIVA PARTICIPATIVA [Los jefes son comprensivos cuando uno comete un error.]	,625
COMUNICACIÓN Y DESARROLLO [Existe una buena comunicación entre la dirección y los trabajadores.]	,616
ORGANIZACIÓN Y DESEMPEÑO [La capacidad es el criterio básico para asignar tareas en esta institución.]	,614
EQUIPOS Y DISTRIBUCIÓN DE PERSONAS Y MATERIAL [En esta institución hay disponibilidad de materiales del tipo y cantidad requeridos.]	,611

APOYO AL EMPRENDIMIENTO [En esta institución existe un alto respeto por las personas.]	,606
AUTONOMÍA Y PROFESIONALISMO [Quienes dirigen esta institución prefieren que uno está haciendo bien su trabajo, siga adelante con confianza en vez de consultarlo todo con ellos.]	,596
INICIATIVA PARTICIPATIVA [Aquí se da facilidad para que cualquier funcionario pueda presentar una idea nueva.]	,535

Análisis del factor 3:

El factor 3, denominado “Dinamismo y valoración profesional”, está conformado por 9 componentes con los cuales se ratifica la mediana importancia que perciben los trabajadores del Hospital Público de los componentes de “apoyo al emprendimiento” y “desarrollo profesional” dentro de la organización.

Tabla 22

Factor 3: “Dinamismo y valoración profesional”

COMPONENTES DEL FACTOR	Factor 3
DESARROLLO PROFESIONAL [Esta institución se caracteriza por un ambiente de trabajo tenso.]	,631
DESARROLLO PROFESIONAL [En esta institución existen muy pocas posibilidades de ascenso.]	,583
ORGANIZACIÓN Y DESEMPEÑO [En esta institución a veces no se sabe bien quien tiene que decidir las cosas.]	,582
APOYO AL EMPRENDIMIENTO [El ambiente en esta institución no es propicio para desarrollar nuevas ideas.]	,580
APOYO AL EMPRENDIMIENTO [En esta institución la gente no confía en los demás.]	,578
APOYO AL EMPRENDIMIENTO [Las nuevas ideas que aporta el personal no son bien acogidas por los jefes.]	,576
APOYO AL EMPRENDIMIENTO [A veces trabajamos en forma desorganizada y sin planificación.]	,570

APOYO AL EMPRENDIMIENTO [En esta institución existen demasiadas críticas.]	,569
ESTABILIDAD LABORAL [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.]	,541

Este factor constituye la importancia y significado que alcanzan estas dimensiones entre los trabajadores del Hospital Público analizado, en el que se representan las oportunidades que se les brinda a los empleados para emprender o presentar nuevas ideas, la percepción de los empleados sobre la importancia que se les da a sus ideas y como esto causa efectos en su desempeño.

Análisis del factor 4:

El factor 4, denominado “Permanencia y autonomía laboral”, está conformado por 3 componentes con los cuales se ratifica la poca importancia que perciben los trabajadores del Hospital Público de los componentes de “estabilidad laboral” y “autonomía y profesionalismo” dentro la organización.

Tabla 23

Factor 4: “Permanencia y autonomía laboral”

COMPONENTES DEL FACTOR	FACTOR 4
AUTONOMÍA Y PROFESIONALISMO [Para que un trabajo de buenos resultados es necesario que sea hecho con un alto nivel de conocimientos.]	,707
ESTABILIDAD LABORAL [Creo que en cualquier momento puedo perder el trabajo en esta institución.]	,605
ESTABILIDAD LABORAL [Me preocupa que por una reorganización en la institución se vea afectada la estabilidad de mi trabajo.]	,597

Este factor representa la importancia y significado que alcanzan estas dimensiones entre los trabajadores del Hospital Público, porque analiza, por una parte, la percepción de la seguridad en su empleo y por otra, la confianza en sus capacidades al momento de realizar su trabajo.

Resultados del análisis de confiabilidad del cuestionario aplicado al Hospital Privado

El primer paso de análisis en este trabajo fue la verificación del grado de confiabilidad del instrumento utilizado, tendiente a ratificar la consistencia de la escala de 5 puntos aplicada a los diversos conjuntos de reactivos que incluye el cuestionario.

El concepto de confiabilidad subyace al error de medición de una sola calificación que permite predecir el rango de fluctuación que puede ocurrir en la calificación de un sujeto, como resultado de factores irrelevantes aleatorios.

En el sentido más amplio, la confiabilidad de una prueba indica el grado en que las diferencias individuales en las calificaciones de una prueba son atribuibles al error aleatorio de medición y en la medida en que son atribuibles a diferencias reales en la característica o variable que se está midiendo.

En este estudio se decidió medir la confiabilidad mediante el Alfa de Cronbach, como se detalla a continuación.

Alfa de Cronbach Hospital Privado

Tabla 24

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N de elementos
,978	,980	44

El alfa de Cronbach del Cuestionario aplicado en el Hospital Privado, es alto (0,978) alcanzando la categoría de Muy Bueno, lo que representa la confiabilidad, precisión, consistencia y estabilidad del cuestionario aplicado.

ANOVA con prueba de Friedman

Como segundo paso se decidió aplicar los análisis Anova a fin de verificar, la significación de los resultados. En consecuencia, la Tabla 25, muestra los resultados de esta verificación.

Tabla 25

ANOVA con prueba de Friedman

	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	Chi-cuadrado de Friedman	Sig.
Inter-personas	9851,091	241	40,876		
Inter-elementos	1781,413 ^a	43	41,428	1697,874	,000
Intra-personas	Residual	10363	,882		
	Total	10406	1,049		
Total	20769,091	10647	1,951		

Media global = 2,88

a. Coeficiente de concordancia W de Kendall = ,086.

La significación o valor (p) del análisis es alta (0,000), representando que los resultados logrados por el análisis se alcanzan con alta probabilidad y los resultados obtenidos son perfectamente posibles.

Análisis de factores de componentes principales del instrumento aplicado al Hospital Privado

A continuación, se presentan los resultados del análisis de Factores de Componentes principales del clima organizacional percibido por los trabajadores del hospital público.

Para la realización de este análisis se debió verificar la adecuación de los datos para el análisis factorial, lo cual se analiza mediante la prueba de Kaiser-Meyer-Olkin.

Tabla 26

KMO y prueba de Bartlett

Medida de adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin.		,923
Prueba de esfericidad de Bartlett	Chi-cuadrado aproximado	15981,576
	gl	946
	Sig.	,000

La medida de adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) alcanza un valor de (0,923) considerado muy bueno, lo que significa que los datos son susceptibles para el análisis de factorial.

Factores determinados para el hospital privado

La estructura factorial determinada para el hospital privado se detalla en la Matriz de Factores Rotados que se muestra en la Tabla 27.

Como se puede observar, la mayor parte de los Componentes incorporados en cada factor, muestran cargas factoriales altas, a excepción de cinco que no alcanzan la significancia para ser tomadas en cuenta. Los Componentes que poseen carga factorial para el estudio, demuestra que su correlación con cada uno de los factores converge y, en consecuencia, dan sentido y valor explicativo a cada factor.

Tabla 27

Matriz de factores rotados^a

	Factor			
	1	2	3	4
EQUIPOS Y DISTRIBUCIÓN DE PERSONAS Y MATERIAL [En esta institución hay disponibilidad de materiales del tipo y cantidad requeridos.]	,856			
COMUNICACIÓN Y DESARROLLO [Todo lo que hay que hacer está claro, porque se nos explica bien y oportunamente.]	,849			
APOYO AL EMPRENDIMIENTO [A veces trabajamos en forma desorganizada y sin planificación.]	,849			
ORGANIZACIÓN Y DESEMPEÑO [En esta institución los trabajos están bien asignados y organizados.]	,846			
AUTONOMÍA Y PROFESIONALISMO [Quienes dirigen esta institución prefieren que uno está haciendo bien su trabajo, siga adelante con confianza en vez de consultarlo todo con ellos.]	,824			
AUTONOMÍA Y PROFESIONALISMO [En esta institución los jefes dan las indicaciones generales de lo que se debe hacer y se le deja a los empleados la responsabilidad sobre el trabajo específico]	,819			
EQUIPOS Y DISTRIBUCIÓN DE PERSONAS Y MATERIAL [El número de personas que trabaja en esta institución es apropiado para la cantidad de trabajo que se realiza.]	,810			

ORGANIZACIÓN Y DESEMPEÑO [En esta institución los que se desempeñan mejor en su trabajo obtienen un mayor reconocimiento de parte de sus superiores.]	,790			
ORGANIZACIÓN Y DESEMPEÑO [La capacidad es el criterio básico para asignar tareas en esta institución.]	,785			
EQUIPOS Y DISTRIBUCIÓN DE PERSONAS Y MATERIAL [La distribución del personal y de material en esta institución permite que se realice un trabajo eficiente y efectivo]	,780			
COMUNICACIÓN Y DESARROLLO [Existe una buena comunicación entre la dirección y los trabajadores.]	,775			
ESTABILIDAD LABORAL [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.]	,772			
COMUNICACIÓN Y DESARROLLO [Existe una buena comunicación entre los diferentes servicios y unidades que trabajan generalmente juntos.]	,762			
DESARROLLO PROFESIONAL [En esta institución se nos mantiene desinformados sobre materias que deberíamos saber.]	,748			
COMUNICACIÓN Y DESARROLLO [Esta Institución se caracteriza por una preocupación constante acerca del perfeccionamiento y capacitación del personal.]	,747			
DESARROLLO PROFESIONAL [Esta institución se caracteriza por un ambiente de trabajo tenso.]	,700			
ORGANIZACIÓN Y DESEMPEÑO [En esta institución a veces no se sabe bien quien tiene que decidir las cosas.]	,662			
INICIATIVA PARTICIPATIVA [La dirección de esta institución se preocupa por las personas, de cómo se sienten y de sus problemas.]	,653			
COLABORACIÓN Y BUEN TRATO [En esta institución se trabaja en equipo]	,624			
INICIATIVA PARTICIPATIVA [Uno progresa en esta institución si tiene iniciativa.]	,617			
COLABORACIÓN Y BUEN TRATO [Los funcionarios saben lo que los supervisores esperan de ellos]	,614			

COLABORACIÓN Y BUEN TRATO [Cuando tengo que hacer un trabajo difícil puedo contar con la ayuda de mi(s) jefe(s).]	,600			
ESTABILIDAD LABORAL [Creo que en cualquier momento puedo perder el trabajo en esta institución.]	,571			
MOTIVACIÓN LABORAL [En esta institución la gente está comprometida con su trabajo.]	,553		,517	
AUTONOMÍA Y PROFESIONALISMO [Para que un trabajo de buenos resultados es necesario que sea hecho con un alto nivel de conocimientos.]				
APOYO AL EMPRENDIMIENTO [Las nuevas ideas que aporta el personal no son bien acogidas por los jefes.]				
COLABORACIÓN Y BUEN TRATO [Cuando tengo que hacer un trabajo difícil puedo contar con la ayuda de mis compañeros o colegas]		,719		
APOYO AL EMPRENDIMIENTO [En esta institución existe un alto respeto por las personas.]		,676		
DESARROLLO PROFESIONAL [En esta institución no se dan las oportunidades para desarrollar las destrezas y habilidades personales.]		,639		
ESTABILIDAD LABORAL [Me preocupa que por una reorganización en la institución se vea afectada la estabilidad de mi trabajo.]	,509	,621		
MOTIVACIÓN LABORAL [Las personas en esta institución muestran interés por el trabajo que realizan.]		,604		
INICIATIVA PARTICIPATIVA [Los jefes piensan que las discrepancias entre las distintas unidades y personas pueden ser útiles para el mejoramiento de la institución]		,585		
INICIATIVA PARTICIPATIVA [Aquí se da facilidad para que cualquier funcionario pueda presentar una idea nueva.]				
INICIATIVA PARTICIPATIVA [Los jefes son comprensivos cuando uno comete un error.]			,774	
MOTIVACIÓN LABORAL [Las personas de esta institución se esfuerzan bastante por desarrollar eficientemente su labor.]			,729	
DESARROLLO PROFESIONAL [En esta institución existen muy pocas posibilidades de ascenso.]			,705	

INICIATIVA PARTICIPATIVA [En esta institución, entre el personal predomina un ambiente de amistad.]	,546		,657	
COLABORACIÓN Y BUEN TRATO [Los jefes entregan información a su personal respecto de su desempeño laboral.]				
APOYO AL EMPRENDIMIENTO [El ambiente en esta institución no es propicio para desarrollar nuevas ideas.]				,744
DESARROLLO PROFESIONAL [Los trabajadores de esta institución creen más en el rumor que surge sobre un cierto hecho, que en la información oficial.]				,724
APOYO AL EMPRENDIMIENTO [En esta institución existen demasiadas críticas.]				,619
APOYO AL EMPRENDIMIENTO [En esta institución la gente no confía en los demás.]	,514			,549
COLABORACIÓN Y BUEN TRATO [Los jefes promueven las buenas relaciones humanas entre las personas de la institución]		,500		,515
COLABORACIÓN Y BUEN TRATO [Los jefes de esta institución tratan con respeto a sus subordinados]				

Método de extracción: Factorización del eje principal.

Método de rotación: Normalización Varimax con Kaiser.^a

a. La rotación ha convergido en 15 iteraciones.

Análisis del factor 1

El factor 1, denominado “Componentes laborales esenciales”, está conformado por 23 componentes con los cuales se ratifica la alta importancia que perciben los trabajadores del Hospital Público de los componentes de “comunicación”, “organización y desempeño” y “colaboración y buen trato” dentro de la Institución Privada de Salud.

Tabla 28

Factor 1: “Componentes laborales esenciales”

COMPONENTES DEL FACTOR	FACTOR 1
COMUNICACIÓN Y DESARROLLO [Todo lo que hay que hacer está claro, porque se nos explica bien y oportunamente.]	,849
APOYO AL EMPRENDIMIENTO [A veces trabajamos en forma desorganizada y sin planificación.]	,849
ORGANIZACIÓN Y DESEMPEÑO [En esta institución los trabajos están bien asignados y organizados.]	,846
AUTONOMÍA Y PROFESIONALISMO [Quienes dirigen esta institución prefieren que uno está haciendo bien su trabajo, siga adelante con confianza en vez de consultarlo todo con ellos.]	,824
AUTONOMÍA Y PROFESIONALISMO [En esta institución los jefes dan las indicaciones generales de lo que se debe hacer y se le deja a los empleados la responsabilidad sobre el trabajo específico]	,819
EQUIPOS Y DISTRIBUCIÓN DE PERSONAS Y MATERIAL [El número de personas que trabaja en esta institución es apropiado para la cantidad de trabajo que se realiza.]	,810
ORGANIZACIÓN Y DESEMPEÑO [En esta institución los que se desempeñan mejor en su trabajo obtienen un mayor reconocimiento de parte de sus superiores.]	,790
ORGANIZACIÓN Y DESEMPEÑO [La capacidad es el criterio básico para asignar tareas en esta institución.]	,785
EQUIPOS Y DISTRIBUCIÓN DE PERSONAS Y MATERIAL [La distribución del personal y de material en esta institución permite que se realice un trabajo eficiente y efectivo]	,780
COMUNICACIÓN Y DESARROLLO [Existe una buena comunicación entre la dirección y los trabajadores.]	,775
ESTABILIDAD LABORAL [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.]	,772
COMUNICACIÓN Y DESARROLLO [Existe una buena comunicación entre los diferentes servicios y unidades que trabajan generalmente juntos.]	,762
DESARROLLO PROFESIONAL [En esta institución se nos mantiene desinformados sobre materias que deberíamos saber.]	,748
COMUNICACIÓN Y DESARROLLO [Esta Institución se caracteriza por una preocupación constante acerca del perfeccionamiento y capacitación del personal.]	,747
DESARROLLO PROFESIONAL [Esta institución se caracteriza por un ambiente de trabajo tenso.]	,700

ORGANIZACIÓN Y DESEMPEÑO [En esta institución a veces no se sabe bien quien tiene que decidir las cosas.]	,662
INICIATIVA PARTICIPATIVA [La dirección de esta institución se preocupa por las personas, de cómo se sienten y de sus problemas.]	,653
COLABORACIÓN Y BUEN TRATO [En esta institución se trabaja en equipo]	,624
INICIATIVA PARTICIPATIVA [Uno progresa en esta institución si tiene iniciativa.]	,617
COLABORACIÓN Y BUEN TRATO [Los funcionarios saben lo que los supervisores esperan de ellos]	,614
COLABORACIÓN Y BUEN TRATO [Cuando tengo que hacer un trabajo difícil puedo contar con la ayuda de mi(s) jefe(s).]	,600
ESTABILIDAD LABORAL [Creo que en cualquier momento puedo perder el trabajo en esta institución.]	,571
MOTIVACIÓN LABORAL [En esta institución la gente está comprometida con su trabajo.]	,553

Esta tabla explica como los empleados perciben de manera positiva aquellos elementos que facilitan su trabajo y como se sienten apoyados y valorados por sus jefes en la Institución. También dejan entender que existen buenas vías de comunicación entre ellos y sus jefes lo cual facilita el entendimiento de sus funciones y les permite despejar sus dudas cuando existen permitiéndoles realizar de mejor manera sus labores asignadas.

Análisis del factor 2

El factor 2, denominado “Apoyo y motivación profesional”, está conformado por 6 componentes con los cuales se demuestra la importancia que perciben los trabajadores del Hospital Público de los componentes de “apoyo al emprendimiento”, “colaboración y buen trato”, “desarrollo profesional” dentro de la Institución.

Tabla 29

Factor 2: “Apoyo y motivación profesional”

COMPONENTES DEL FACTOR	FACTOR 2
COLABORACIÓN Y BUEN TRATO [Cuando tengo que hacer un trabajo difícil puedo contar con la ayuda de mis compañeros o colegas]	,719
APOYO AL EMPRENDIMIENTO [En esta institución existe un alto respeto por las personas.]	,676
DESARROLLO PROFESIONAL [En esta institución no se dan las oportunidades para desarrollar las destrezas y habilidades personales.]	,639
ESTABILIDAD LABORAL [Me preocupa que por una reorganización en la institución se vea afectada la estabilidad de mi trabajo.]	,621
MOTIVACIÓN LABORAL [Las personas en esta institución muestran interés por el trabajo que realizan.]	,604
INICIATIVA PARTICIPATIVA [Los jefes piensan que las discrepancias entre las distintas unidades y personas pueden ser útiles para el mejoramiento de la institución]	,585

Esta tabla explica como los empleados de la institución privada cuentan y se sienten apoyados por sus jefes al momento de realizar su trabajo, aunque no se sienten totalmente conformes con las oportunidades que se les dan para demostrar todo su potencial.

Análisis del factor 3

El factor 3, denominado “Eficiencia y crecimiento profesional”, está conformado por 4 componentes con los cuales se demuestra la poca importancia que perciben los trabajadores del Hospital Público de los componentes de “desarrollo profesional”, “motivación laboral” y “iniciativa participativa” dentro de la Institución Privada de Salud.

Tabla 30

Factor 3: “Eficiencia y crecimiento profesional”

COMPONENTES DEL FACTOR	FACTOR 3
INICIATIVA PARTICIPATIVA [Los jefes son comprensivos cuando uno comete un error.]	,774
MOTIVACIÓN LABORAL [Las personas de esta institución se esfuerzan bastante por desarrollar eficientemente su labor.]	,729
DESARROLLO PROFESIONAL [En esta institución existen muy pocas posibilidades de ascenso.]	,705
INICIATIVA PARTICIPATIVA [En esta institución, entre el personal predomina un ambiente de amistad.]	,657

Esta tabla explica cómo se describen los empleados a si mismo con respecto a su trabajo, como sienten que los jefes ven su trabajo y como sienten ellos que sus posibilidades de crecimiento profesional son escasas.

Análisis del factor 4

El factor 4, denominado “Relaciones interpersonales”, está conformado por 5 componentes con los cuales se demuestra la importancia que perciben los trabajadores del Hospital Público de los componentes de “colaboración y buen trato”, “desarrollo profesional” y “apoyo al emprendimiento” dentro de la Institución.

Tabla 31

Factor 4: “Relaciones interpersonales”

COMPONENTES DEL FACTOR	FACTOR 4
APOYO AL EMPRENDIMIENTO [El ambiente en esta institución no es propicio para desarrollar nuevas ideas.]	,744
DESARROLLO PROFESIONAL [Los trabajadores de esta institución creen más en el rumor que surge sobre un cierto hecho, que en la información oficial.]	,724

APOYO AL EMPRENDIMIENTO [En esta institución existen demasiadas críticas.]	,619
APOYO AL EMPRENDIMIENTO [En esta institución la gente no confía en los demás.]	,549
COLABORACIÓN Y BUEN TRATO [Los jefes promueven las buenas relaciones humanas entre las personas de la institución]	,515

Esta tabla demuestra la percepción de los trabajadores respecto al ambiente laboral que existe con sus compañeros, aunque sus jefes intenten promover buenas relaciones laborales.

Análisis de la varianza explicada de los factores del Hospital Público

Las siguientes tablas, explican la significación de cada factor y sus componentes al momento de incidir sobre la percepción del clima organizacional en los trabajadores del Hospital Público.

Tabla 32

Varianza total explicada Hospital Público

Factor	Suma de las saturaciones al cuadrado de la rotación		
	Total	% de la varianza	% acumulado
Gestión Hospitalaria Interna	12,678	28,814	28,814
Estimulación Profesional y Eficiencia	12,114	27,533	56,347
Dinamismo y Valoración Profesional	8,945	20,330	76,677
Permanencia y Autonomía Laboral	6,309	14,339	91,016

Método de extracción: Factorización de Ejes principales

Esta tabla explica como los factores de “Gestión hospitalaria interna” y la “Estimulación profesional y eficiencia” representan el 56,34% del global de los factores y que poseen componentes que influyen positivamente en el clima organizacional, ya que son elementos necesarios que los empleados perciben que

existen y poseen que los ayuda.

Mientras que los componentes de “Dinamismo y valoración profesional” junto con “Permanencia y autonomía laboral” representan el 34,66% del global de los factores y son los que provocan un efecto negativo en el clima organizacional y afecta directamente a los empleados, ya que estos perciben la ausencia de los mismos.

Análisis de la varianza explicada de los factores del Hospital Privado

Las siguientes tablas, explican la significación de cada factor y sus componentes al momento de incidir sobre la percepción del clima organizacional en los trabajadores del Hospital Público.

Tabla 33

Varianza total explicada Hospital Privado

Factor	Suma de las saturaciones al cuadrado de la rotación		
	Total	% de la varianza	% acumulado
Componentes Laborales Esenciales	15,547	35,335	35,335
Apoyo y Motivación Profesional	6,033	13,712	49,046
Eficiencia y Crecimiento Profesional	5,817	13,220	62,266
Relaciones Interpersonales	3,943	8,961	71,227

Método de extracción: Factorización de Ejes principales

Esta tabla explica como los factores de “Componentes laborales esenciales”, “Apoyo y motivación profesional” y “Eficiencia y crecimiento profesional” representan el 62,26% del global de los factores y que poseen

componentes que influyen positivamente en el clima organizacional, ya que son elementos necesarios que los empleados perciben que existen y poseen que los ayudan dentro del Hospital Privado.

Mientras que los componentes de “Relaciones interpersonales” representan el 8,96% del global de los factores y son los que provocan un efecto negativo en el clima organizacional y afecta directamente a los empleados, ya que estos perciben que su entorno no es el propicio para realizar sus labores.

Comparación factores de los Hospitales Público y Privado

La siguiente tabla muestra los cuatro Factores analizados de forma global, tanto en el Hospital Público como en el Hospital Privado, y sus diferencias al momento de hacer las comparaciones sobre la percepción de los trabajadores de cada uno de estos factores en ambas entidades lo que permite determinar cuáles son y cómo afectan sobre el clima organizacional en las dos Instituciones de Salud analizadas.

Tabla 34

Comparativa de factores de Hospitales Público y Privado

FACTORES HOSPITAL PÚBLICO		FACTORES HOSPITAL PRIVADO	
FACTORES	% VARIANZA EXPLICADA	FACTORES	% VARIANZA EXPLICADA
Gestión Hospitalaria Interna	28,814	Componentes Laborales Esenciales	35,335
Estimulación Profesional y Eficiencia	27,533	Apoyo y Motivación Profesional	13,712

Dinamismo y Valoración Profesional	20,330	Eficiencia y Crecimiento Profesional	13,220
Permanencia y Autonomía Laboral	14,339	Relaciones Interpersonales	8,961
VARIANZA TOTAL EXPLICADA:	91,016	VARIANZA TOTAL EXPLICADA:	71,228

La tabla demuestra que existen reactivos que son muy importantes en el hospital público, mientras que en el hospital privado no existe la suficiente influencia sobre todos los factores analizados. Es decir, que de los 44 reactivos del cuestionario analizado tiene una mayor significancia para los empleados del hospital público, a diferencia de lo que sucede con el hospital privado, en el cual se detecta que existen reactivos que no poseen la significancia para ser evaluados dentro del cuestionario.

Dentro del análisis realizado, se podría interpretar que con los tres primeros factores del hospital privado se puede reducir los reactivos y se podría evaluar a los empleados del hospital público, ya que en estos tres factores se engloba el 91% de la varianza del hospital público.

Análisis integral de los resultados

Mediante la obtención de los resultados de la investigación realizada en los hospitales privados y públicos de la ciudad de Guayaquil, se puede manifestar que en ambos hospitales presentan problemas de clima laboral, pero el que más inconvenientes tiene es el público, ya que la falta de valoración profesional y la

inestabilidad laboral hacen que el trabajador no se muestre identificado y comprometido con la institución.

Para el privado, lo que más le impide tener un compromiso con su trabajo es el hecho de que las relaciones interpersonales están mermadas por críticas o comentarios entre compañeros de trabajo y sus jefes lo que hace que el ambiente laboral no sea el adecuado.

Finalmente, la motivación laboral en ambas entidades muestra que los trabajadores están comprometidos con su trabajo lo cual es favorable, pero, por otra parte, estos perciben que no hay oportunidad de progresar dentro de la institución en la que laboran y que no hay facilidad para que puedan expresar sus ideas y puedan ser tomadas en cuenta.

Capítulo IV

Propuesta

Como el presente estudio se basó en un análisis comparativo, la propuesta se dividirá en dos ejes, siendo uno para el Hospital Público y otro para el Hospital Privado.

Propuesta para Hospital Público

Plan de mejora del clima laboral en los hospitales públicos de la ciudad de Guayaquil.

Justificación

La creación e implementación de un plan estratégico enfocado en el clima laboral en los hospitales públicos es muy importante, ya que se pueden desarrollar aspectos claves que contribuyan al bienestar de los trabajadores y promueva su satisfacción dentro de la institución, los cuales se relacionan con los componentes de los factores tres y cuatro del análisis, que serán los puntos a fortalecer dentro del plan propuesto.

Como su palabra lo indica, este plan se basa en estrategias que, mediante diversas acciones, logrará que los trabajadores de los hospitales, gocen de mejoras dentro de su entorno laboral que los impulse a mejorar su desempeño en la entidad.

Objetivo general de la propuesta

Elaborar un plan de mejora del clima laboral en los hospitales públicos de la ciudad de Guayaquil.

Objetivos específicos de la propuesta

- Plantear las estrategias fundamentales para la mejora del clima laboral en los hospitales públicos.
- Describir las actividades que ayudarán a las condiciones tanto físicas como psicológicas de los trabajadores.
- Establecer el impacto del plan de mejora del clima laboral en los hospitales públicos de la ciudad de Guayaquil.

Descripción de la propuesta

Beneficiarios

- Trabajadores del Hospital Público.
- Hospital Público.

Encargados

- Departamento de Recursos Humanos del Hospital Público.

Este departamento es el principal encargado de ejecutar, controlar y evaluar cada uno de los aspectos delimitados en el plan estratégico para asegurar su efectividad en el clima laboral del hospital. No obstante, puede requerir la participación de otras áreas si el cumplimiento de una estrategia lo demanda.

Estrategias y Plan de acción

- Apertura de los jefes en relación a las ideas desarrolladas por los empleados

- Es necesario crear reuniones mensuales donde no sólo se aborden los problemas del hospital, sino también que se de paso a la aportación de ideas de los empleados, y que exista un compromiso por parte de las autoridades de evaluarlas y poner en práctica las más idóneas para cada departamento de la institución.
- Compromiso de las instituciones públicas para capacitar personal
 - Que se cumpla y se respete el Plan Nacional de Formación y Capacitación de los Servidores Públicos establecido en la LOSEP (Ley Orgánica de Servicio Público), ya que en varias ocasiones los empleados tienen que autofinanciarse capacitaciones o programas de formación y tienen que utilizar días de sus vacaciones para poder realizarlo, por lo cual se pierde el incentivo en los empleados de capacitarse provocando una desmejora en su trabajo y una desmotivación.
 - Capacitación anual a los jefes sobre manejo de personal, para mejorar las relaciones intrahospitalarias entre los diferentes niveles jerárquicos.
- Respetar la autonomía profesional y valorar a los empleados.
 - Los gerentes deben crear las normativas dentro del trabajo, pero deben respetar la manera de ejecutarlo de los profesionales y permitirles laborar con libertad, confiando en las capacidades de cada uno y disminuir la intromisión innecesaria en sus funciones. Se debe valorar al profesional demostrándole que es una pieza fundamental para la institución y que él perciba esta valoración a través de una estabilidad en su trabajo.

- Encuesta de percepción del clima laboral de los profesionales
 - Cada seis meses realizar una encuesta enfocada a la percepción de los empleados con determinados factores del hospital que influyan en su bienestar y participación.
- Integración del personal
 - Realizar dos veces al año torneos deportivos en la disciplina que elijan los empleados (fútbol, básquet, tenis, etc.), promoviendo la participación de los trabajadores de las diferentes unidades, con el propósito de fortalecer los lazos de amistad y de compañerismo.

Cronograma de actividades basado en plan de mejoras – Hospital público

Tabla 35

Cronograma de actividades basado en plan de mejoras – Hospital público

	Ene.	Feb.	Mar.	Abr.	May.	Jun.	Jul.	Ago.	Sep.	Oct.	Nov.	Dic.
Reuniones mensuales con los jefes directos de cada departamento												
Capacitaciones externas del personal												
Encuesta de satisfacción laboral												
Elaboración de políticas del hospital												
Capacitación a los jefes sobre el manejo de personal												
Integración del personal												

El cronograma está basado en una planificación anual de las actividades para ser considerado por el departamento de Recurso Humanos.

Tabla 36

Presupuesto de actividades – Hospital público

ACTIVIDADES	PRESUPUESTO
Reuniones mensuales con los jefes directos de cada departamento	\$ -
Capacitaciones externas del personal	\$ 20,000.00
Encuesta de satisfacción laboral	\$ 150.00
Elaboración de políticas del hospital	\$ -
Capacitación a los jefes sobre el manejo de personal	\$ 3,000.00
Integración del personal	\$ 15,000.00
TOTAL	\$ 38,150.00

El presupuesto planteado considera una institución con un promedio de 1500 trabajadores; este presupuesto puede variar dependiendo del número de trabajadores de cada institución.

Impacto de la propuesta para el Hospital Público

La propuesta aspira tener un impacto positivo en el clima laboral de los hospitales públicos de Guayaquil porque se enfoca en mejorar los componentes que los empleados perciben que afectan negativamente sobre su clima organizacional, lo cual provoca un mal desenvolvimiento de sus funciones y una desmotivación al realizarlas; al implementarlas se espera un resultado positivo en futuras evaluaciones a los empleados sobre su clima organizacional.

Propuesta para Hospital Privado

Plan de mejora del clima laboral en los hospitales privados de la ciudad de Guayaquil.

Justificación

La creación e implementación de un plan estratégico enfocado en el clima laboral en los hospitales privados es muy importante, ya que se pueden desarrollar aspectos claves que contribuyan al bienestar de los trabajadores y promueva su satisfacción dentro de la institución, los cuales se relacionan con los componentes del factor cuatro del análisis, que serán los puntos a fortalecer dentro del plan propuesto.

Como su palabra lo indica, este plan se basa en estrategias que, mediante diversas acciones, logrará que los trabajadores de los hospitales, gocen de mejoras dentro de su entorno laboral que los impulse a mejorar su desempeño en la entidad.

Objetivo general de la propuesta

Elaborar un plan de mejora del clima laboral en los hospitales privados de la ciudad de Guayaquil.

Objetivos específicos de la propuesta

- Plantear las estrategias fundamentales para la mejora del clima laboral en los hospitales privados.
- Describir las actividades que ayudarán a las condiciones tanto físicas como psicológicas de los trabajadores.
- Establecer el impacto del plan de mejora del clima laboral en los hospitales privados de la ciudad de Guayaquil.

Descripción de la propuesta

Beneficiarios

- Trabajadores del Hospital Privado.

Encargados

- Departamento de Recursos Humanos del Hospital Privado.

Este departamento es el principal encargado de ejecutar, controlar y evaluar cada uno de los aspectos delimitados en el plan estratégico para asegurar su efectividad en el clima laboral del hospital. No obstante, puede requerir la participación de otras áreas si el cumplimiento de una estrategia lo demanda.

Estrategias y Plan de acción

- Darle mayor importancia a las ideas, comentarios o sugerencias de los empleados.
 - Cada seis meses realizar una encuesta enfocada a la percepción de los empleados con determinados factores del hospital que influyan en su bienestar y participación.
 - En las reuniones que se realicen para tratar un tema en específico, permitir a los empleados convocados expresar sus ideas y tomar las más idóneas para la toma de decisiones.
- Promover el trabajo en equipo entre los empleados.
 - Realizar una capacitación sobre el trabajo en equipo que contribuya a la mejora de las relaciones y la colaboración entre los empleados del hospital, lo cual les permite trabajar en un ambiente

- agradable y brindar un servicio de calidad que se ve reflejado en el bienestar de los usuarios.
- Informar a los jefes, una vez que sean posicionados en el cargo, sobre el buen trato que deben tener con sus subordinados, para así desarrollar un ambiente de respeto y los trabajadores puedan sentirse cómodos y seguros en la institución.
 - Fomentar la participación e integración de los empleados del hospital para mejorar las relaciones interpersonales.
 - Celebrar el cumpleaños de los trabajadores realizándoles una pequeña reunión en unión con sus compañeros de trabajo y enviándoles la respectiva felicitación a su correo, acciones que permitirán que mejoren su percepción sobre el valor que la institución les da y se sientan apreciados.
 - Celebrar fechas especiales como el Día de la amistad, navidad, fin de año, etc., mediante pequeñas acciones (vestir de un color, compartir un almuerzo entre los compañeros de cada departamento, decorar las áreas, etc.) lo cual ayudará a reducir la tensión por las tareas a realizar y mejorar el estado de ánimo de los trabajadores del hospital.
 - Realizar dos veces al año torneos deportivos en la disciplina que elijan los empleados (fútbol, básquet, tenis, etc.), promoviendo la participación de los trabajadores de las diferentes unidades, con el propósito de fortalecer los lazos de amistad y de compañerismo. Este tipo de actividades, incluidas las cenas, paseos, pausas entre

horas de trabajo, contribuyen a una mayor afinidad de los grupos de trabajo.

Cronograma de actividades basado en plan de mejoras – Hospital privado

Tabla 37

Cronograma de actividades basado en plan de mejoras – Hospital privado

	Ene.	Feb.	Mar.	Abr.	May.	Jun.	Jul.	Ago.	Sep.	Oct.	Nov.	Dic.
Reuniones mensuales con los jefes directos de cada departamento												
Capacitaciones internas del personal												
Encuesta de satisfacción laboral												
Capacitación a los jefes sobre el manejo de personal												
Integración del personal												
Cena de aniversario de la institución *												
Celebración de cumpleaños *												
Celebración de fechas especiales *												

* Se considera todo el año debido a que no se conoce fechas exactas de aniversario de institución, cumpleaños de personal y celebración de diversas fiestas especiales.

Tabla 38

Presupuesto de actividades – Hospital público

ACTIVIDADES	PRESUPUESTO
Reuniones mensuales con los jefes directos de cada departamento	\$ -
Capacitaciones internas del personal	\$ 6,500.00
Encuesta de satisfacción laboral	\$ 65.00

Capacitación a los jefes sobre el manejo de personal	\$ 150.00
Integración del personal	\$ 3,250.00
Cena de aniversario de la institución	\$ 16,250.00
Celebración de cumpleaños	\$ 180.00
Celebración de fechas especiales	\$ 180.00
TOTAL	\$ 26,575.00

El presupuesto planteado considera una institución con un promedio de 650 trabajadores; este presupuesto puede variar dependiendo del número de trabajadores de cada institución.

Impacto de la propuesta para el Hospital Privado

La propuesta aspira tener un impacto positivo en el clima laboral de los hospitales privados de Guayaquil porque se enfoca en mejorar los componentes que los empleados perciben que afectan negativamente sobre su clima organizacional, lo cual provoca un ambiente tenso en su lugar de trabajo por las bajas relaciones interpersonales; al implementarlas se espera un resultado positivo en futuras evaluaciones a los empleados sobre su clima organizacional.

Conclusiones

Se caracterizó el clima organizacional en los hospitales públicos y privados de la ciudad de Guayaquil, ya que no existía una investigación comparativa de estos dos tipos de entidades médicas, y al éstas requerir fundamentalmente de recursos humanos para su correcta operación es importante que tengan en cuenta el impacto que tiene el clima laboral en el desempeño de los trabajadores, razón por la cual parte el presente estudio.

Se identificaron las dimensiones de clima laboral de los empleados de los hospitales privados y públicos de Guayaquil, que son colaboración y buen trato, motivación laboral, iniciativa participativa, desarrollo profesional, apoyo al emprendimiento, equipos y distribución de personas y material, organización y desempeño, estabilidad laboral, comunicación y desarrollo, y autonomía y profesionalismo.

Se determinó el nivel de clima laboral de los empleados de los hospitales público y privados de Guayaquil, mostrando que en el primero existen dos factores positivos y dos factores en el que sus componentes son negativos provocando una marcada influencia sobre su clima organizacional, en comparación a lo encontrado en el hospital privado, donde de los cuatro factores, tres son positivos y apenas uno es negativo con un porcentaje en la varianza total baja, lo cual demuestra que el clima organizacional del hospital privado es mejor que el del hospital público.

Se establecieron las similitudes y diferencias de los empleados de los hospitales público y privados de Guayaquil, destacando, que los empleados del hospital público trabajan más en un clima medianamente organizado pero

negativo, marcado por la inestabilidad laboral, la poca valoración a sus ideas y a su trabajo y a la falta de desarrollo profesional dentro del mismo. Por su parte, los empleados del hospital privado trabajan en un clima más organizado y positivo y sus falencias sólo se encuentran en las relaciones interpersonales, que como ya se mencionó, no es un factor tan influyente.

Se propusieron sugerencias de gestión para la mejora del clima laboral entre los empleados de los hospitales público y privados de Guayaquil, dado que la situación actual lo amerita. Entre estas sugerencias están la participación en capacitaciones y programas de formación, así como también las actividades de integración o recreación social, las cuales producen un mayor grado de bienestar y fortalece las relaciones entre los miembros de las instituciones.

Recomendaciones

- Evaluar frecuentemente el desempeño de los empleados, su comportamiento y su percepción de su clima organizacional en relación a los factores que se encuentran actualmente en un estado negativo, para conocer la efectividad del plan estratégico.
- Implementar nuevas acciones sobre el clima organizacional conforme a las necesidades de los trabajadores del hospital público y privado para garantizar su bienestar y satisfacción con la institución.
- Revalorizar al profesional de la salud tanto de los hospitales públicos y privados y darles más apertura a sus ideas y opiniones.

Referencias bibliográficas

- 50Minutos.Es. (2016). *Alcanza la satisfacción laboral: Los secretos para ser feliz en el trabajo*. Madrid: 50Minutos.Es.
- Alles, M. (2013). *Comportamiento organizacional: Cómo lograr un cambio cultural a través de gestión por competencias*. Buenos Aires: Granica.
- Arias, W., & Arias, G. (28 de Noviembre de 2014). *Revista Ciencia & Trabajo*. Obtenido de Revista Ciencia & Trabajo: <http://www.cienciaytrabajo.cl/cyt/Paginas/Relacion-Entre-el-Clima-Organizacional-y-la-Satisfaccion-Laboral-en-una-Pequeña-Empresa-del-Sector-Privado.aspx>
- Asamblea Constituyente. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Quito: Editora Nacional .
- Asamblea Nacional . (2012). *Ley Orgánica de Salud* . Quito: Editora Nacional .
- Bordas, M. (2016). *Gestión estratégica del clima laboral*. Madrid: Universidad Nacional de Educación a Distancia.
- Bustamante, M. (28 de Marzo de 2013). *Sociedad Iberoamericana de Información Científica* . Obtenido de Sociedad Iberoamericana de Información Científica : http://www.siicsalud.com/pdf/eyes_1_3_124800_51613.pdf
- Bustamante, M., Grandón, M., & Lapo, M. d. (15 de Diciembre de 2015). *Estudios Gerenciales*. Obtenido de Estudios Gerenciales: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0123592315000583>
- Bustamante, M., Hernández, J., & Yáñez, L. (5 de Diciembre de 2009). *Universidad de Talca*. Obtenido de Universidad de Talca: http://mggp.otalca.cl/docs/taller_de_salud_publica/ANALISIS_DEL_CLIMA_ORGANIZACIONAL_EN_EL_HRT.pdf
- Bustamante, M., Lapo, M. d., & Grandón, M. (2016). Creación de un cuestionario de clima organizacional para hospitales de alta complejidad, Chile . *Revista Gerencia y Políticas de Salud* .

- Cabo, J. (2014). *Gestión por competencias como factor de mejora de la calidad asistencial*. Madrid: Diaz de Santos.
- Chiang, M., Martín, M., & Núñez, A. (2010). *Relaciones entre el clima organizacional y satisfacción laboral*. Madrid: Universidad Pontificia Comillas.
- Contreras, C. (22 de Abril de 2015). *Scielo* . Obtenido de Scielo : https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-24492015000100008
- Crespo, A. (12 de Septiembre de 2014). *Dspace Universidad de Cuenca*. Obtenido de Dspace Universidad de Cuenca: <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/20378/1/TESIS.pdf>
- Del Carpio, A. (20 de Julio de 2015). *Universidad Ricardo Palma* . Obtenido de Universidad Ricardo Palma : http://www.urp.edu.pe/pdf/clase_variablesdeinvestigacion.pdf
- EDEN . (12 de Febrero de 2016). *EDEN* . Obtenido de EDEN : <https://www.aguaeden.es/blog/satisfaccion-laboral-factores-de-influencia-positivos-y-negativos>
- Fiallo, D., Alvarado, P., & Soto, L. (18 de Septiembre de 2015). *Eumed*. Obtenido de Eumed: <http://www.eumed.net/ce/2015/1/clima-organizacional.html>
- Galvez, R. (27 de Enero de 2015). *Universidad Rafael Landívar* . Obtenido de Universidad Rafael Landívar : <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Galvez-Rosa.pdf>
- Gamarra, E. (30 de Octubre de 2013). *Repositorio Universidad Estatal Península de Santa Elena* . Obtenido de Repositorio Universidad Estatal Península de Santa Elena : <http://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/1139/1/DIAGN%C3%93STICO%20DEL%20CLIMA%20ORGANIZACIONAL%20Y%20EL%20DESEMPE%C3%91O%20LABORAL%20DEL%20TALENTO%20HUMANO%20%20DEL%20HOSPITAL%20DE%20SANTA%20ELENA%20DR.%20LIBORIO%20PANCHANA%2C%20A%C3%91O%202013.pdf>
- Gan, F., & Triginé, J. (2012). *Clima Laboral*. Madrid: Diaz de Santos.
- García, M., & Ibarra, L. (25 de Julio de 2015). *EUMED*. Obtenido de EUMED: http://www.eumed.net/libros-gratis/2012a/1158/compromiso_organizacional.html

- Gil, F. (2012). *Tratado de medicina del trabajo: introducción a la salud laboral : aspectos jurídicos y técnicos*. Barcelona: Elsevier España.
- López, C., & Navarro, J. (12 de Septiembre de 2003). *Universidad Austral de Chile*. Obtenido de Universidad Austral de Chile: <http://cybertesis.uach.cl/tesis/uach/2003/fel864a/pdf/fel864a.pdf>
- Nieto, C. (2014). *Los efectos del trabajo con personas mayores dependientes institucionalizadas*. Madrid: Editorial Dykinson.
- Noguera, J., & Samudio, M. (15 de Junio de 2014). *Revistas Científicas Universidad Nacional de Asunción* . Obtenido de Revistas Científicas Universidad Nacional de Asunción : <http://revistascientificas.una.py/index.php/RIIC/article/view/30>
- Obreque, A. (8 de Julio de 2015). *Universidad de Chile*. Obtenido de Universidad de Chile: http://bibliodigital.saludpublica.uchile.cl:8080/dspace/bitstream/handle/123456789/387/Tesis_+Andrea+Obreque+Huenchuan.pdf;jsessionid=F0CD8B689995CB50A5AC2CE3DFF4E867?sequence=1
- Pavía, I. (2012). *Comunicación en las relaciones profesionales. ADGG0408*. Málaga: IC Editorial .
- Peña, M., Díaz, M., Chávez, A., & Sánchez, C. (2016). El compromiso organizacional como parte del comportamiento de los trabajadores de las pequeñas empresas. *Revista Internacional Administración & Finanzas*.
- Ramos, D. (16 de Agosto de 2012). *Repositorio Universidad Nacional Abierta y a Distancia* . Obtenido de Repositorio UNAD : <http://repository.unad.edu.co/bitstream/10596/2111/1/Monografia%20Clima%20Organizacional.pdf>
- Revista Líderes . (2014). El clima laboral es la inquietud de siempre. *Revista Líderes* .
- Rubio, E. (12 de Agosto de 2015). *Diario El Mundo*. Obtenido de Diario El Mundo: <http://www.elmundo.es/sudinero/noticias/noti12.html>
- Saracho, J. (2013). *Talento organizacional*. Santiago de Chile: Ril Editores.
- Schmelkes, C., & Elizondo, N. (2011). *Manual para la presentación de anteproyectos e Informes de investigación. Tercera Edición*. Washington: Oxford.
- Uribe, J. (2015). *Clima y ambiente organizacional: Trabajo, salud y factores psicosociales*. México, D.F.: El Manual Moderno.

Apéndices

Apéndice 1 Formato de encuesta

CUESTIONARIO DEL ANALISIS DEL CLIMA ORGANIZACIONAL 44 REACTIVOS

Buenos días/tardes, la siguiente Cuestionario tiene como objetivo determinar el Clima Organizacional de _____, donde el propósito es conocer el punto de vista de las personas que trabajan en él. Opine de la forma más franca posible, esto será de mucha ayuda para que el establecimiento mejore sus servicios y le brinde un mejor ambiente.

Este cuestionario no contiene preguntas correctas ni incorrectas. Por favor responda con total sinceridad ya que sus datos serán tratados de forma anónima y confidencial bajo la ley N° 19.628 (sobre protección de datos de carácter personal) y la ley N° 17.374 (que crea el INE establece dos comisiones centralizadas que regulan la producción de estadísticas y métodos de recolección de datos) .

SECCIÓN I: ANTECEDENTES PERSONALES

1. Sexo (Marque con una X)

Femenino	<input type="checkbox"/>	Masculino	<input type="checkbox"/>
----------	--------------------------	-----------	--------------------------

2. Edad (Marque con una X).

18 a 25 años	<input type="checkbox"/>	36 a 45 años	<input type="checkbox"/>	Más de 56 años	<input type="checkbox"/>
26 a 35 años	<input type="checkbox"/>	46 a 55 años	<input type="checkbox"/>		

3. Nivel Educacional (Marque con una X)

Media incompleta	<input type="checkbox"/>	Técnico incompleta	<input type="checkbox"/>
Media completa	<input type="checkbox"/>	Técnico Completa	<input type="checkbox"/>
Superior incompleta	<input type="checkbox"/>	Magíster	<input type="checkbox"/>
Superior completa	<input type="checkbox"/>		

4. Estado Civil. (Marque con una X)

Soltero	<input type="checkbox"/>	Viudo	<input type="checkbox"/>
Separado	<input type="checkbox"/>		
Casado	<input type="checkbox"/>		

5- Categoría que Pertenece. (Marque con una X)

Profesional no Clínico y Directivo	<input type="checkbox"/>	Profesionales Clínicos	<input type="checkbox"/>
Administrativo y Técnico	<input type="checkbox"/>	Auxiliares	<input type="checkbox"/>

6. Años de Servicio. (Marque con una X)

1 a 5 años	<input type="checkbox"/>	18 a 23 años	<input type="checkbox"/>
6 a 11 años	<input type="checkbox"/>	Más de 24 años	<input type="checkbox"/>
12 a 17 años	<input type="checkbox"/>		

7. Tipo de Contrato. (Marque con una X)

Titular	<input type="checkbox"/>	Contrato Transitorio	<input type="checkbox"/>
Honorarios	<input type="checkbox"/>		
A Contrata	<input type="checkbox"/>		

INSTRUCCIONES:

A continuación UD. encontrará una serie de afirmaciones acerca del Hospital “indicar nombre Hospital” institución en la que trabaja. Para cada una de ellas tendrá 5 alternativas de respuestas:

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

Su tarea consistirá en marcar con una cruz (X) en los casilleros que aparecen al lado derecho de cada afirmación, la alternativa que según su opinión describe con mayor exactitud LO QUE USTED PIENSA, primero de la situación del Hospital de Talca en su totalidad y luego del servicio o unidad en el cual usted trabaja.

POR FAVOR RECUERDE:

- Marcar sus respuestas en los casilleros.
- Contestar todos los ítems.

COLABORACIÓN Y BUEN TRATO	1	2	3	4	5
Cuando tengo que hacer un trabajo difícil puedo contar con la ayuda de mis compañeros o colegas.					
Los jefes entregan información a su personal respecto de su desempeño laboral.					
Los funcionarios saben lo que los supervisores esperan de ellos.					
Los jefes promueven las buenas relaciones humanas entre las personas de la institución.					
Los jefes de esta institución tratan con respeto a sus subordinados.					
Cuando tengo que hacer un trabajo difícil puedo contar con la ayuda de mi(s) jefe(s).					
En esta institución se trabaja en equipo.					

MOTIVACIÓN LABORAL	1	2	3	4	5
En esta institución la gente está comprometida con su trabajo.					
Las personas de esta institución se esfuerzan bastante por desarrollar eficientemente su labor.					
Las personas en esta institución muestran interés por el trabajo que realizan.					

INICIATIVA PARTICIPATIVA	1	2	3	4	5
Aquí se da facilidad para que cualquier funcionario pueda presentar una idea nueva.					
Los jefes son comprensivos cuando uno comete un error.					
Uno progresa en esta institución si tiene iniciativa.					
En esta institución, entre el personal predomina un ambiente de amistad.					
La dirección de esta institución se preocupa por las personas, de cómo se sienten y de sus problemas.					
Los jefes piensan que las discrepancias entre las distintas unidades y personas pueden ser útiles para el mejoramiento de la institución					

DESARROLLO PROFESIONAL	1	2	3	4	5
En esta institución existen muy pocas posibilidades de ascenso.					
En esta institución no se dan las oportunidades para desarrollar las destrezas y habilidades personales.					
Los trabajadores de esta institución creen más en el rumor que surge sobre un cierto hecho, que en la información oficial.					
Esta institución se caracteriza por un ambiente de trabajo tenso.					
En esta institución se nos mantiene desinformados sobre materias que deberíamos saber.					

APOYO AL EMPRENDIMIENTO	1	2	3	4	5
El ambiente en esta institución no es propicio para desarrollar nuevas ideas.					
Las nuevas ideas que aporta el personal no son bien acogidas por los jefes.					
En esta institución existen demasiadas críticas.					
En esta institución existe un alto respeto por las personas.					
En esta institución la gente no confía en los demás.					
A veces trabajamos en forma desorganizada y sin planificación.					

EQUIPOS Y DISTRIBUCIÓN DE PERSONAS Y MATERIAL	1	2	3	4	5
La distribución del personal y de material en esta institución permite que se realice un trabajo eficiente y efectivo					
En esta institución hay disponibilidad de materiales del tipo y cantidad requeridos.					
El número de personas que trabaja en esta institución es apropiado para la cantidad de trabajo que se realiza.					

ORGANIZACIÓN Y DESEMPEÑO	1	2	3	4	5
En esta institución los trabajos están bien asignados y organizados.					
La capacidad es el criterio básico para asignar tareas en esta institución.					
En esta institución los que se desempeñan mejor en su trabajo obtienen un mayor reconocimiento de parte de sus superiores.					
En esta institución a veces no se sabe bien quien tiene que decidir las cosas.					

ESTABILIDAD LABORAL	1	2	3	4	5
Me preocupa que por una reorganización en la institución se vea afectada la estabilidad de mi trabajo.					
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.					
Creo que en cualquier momento puedo perder el trabajo en esta institución.					

COMUNICACIÓN Y DESARROLLO	1	2	3	4	5
Existe una buena comunicación entre la dirección y los trabajadores.					
Todo lo que hay que hacer está claro, porque se nos explica bien y oportunamente.					
Esta Institución se caracteriza por una preocupación constante acerca del perfeccionamiento y capacitación del personal.					
Existe una buena comunicación entre los diferentes servicios y unidades que trabajan generalmente juntos.					

AUTONOMÍA Y PROFESIONALISMO	1	2	3	4	5
Para que un trabajo de buenos resultados es necesario que sea hecho con un alto nivel de conocimientos.					
En esta institución los jefes dan las indicaciones generales de lo que se debe hacer y se le deja a los empleados la responsabilidad sobre el trabajo específico					
Quienes dirigen esta institución prefieren que uno está haciendo bien su trabajo, siga adelante con confianza en vez de consultarlo todo con ellos.					

DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, Luis Felipe Guzmán Álvarez, con C.C: # 0919552653 autor del trabajo de titulación: *Análisis comparativo de la caracterización del clima organizacional en Hospitales Públicos y Privados* 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, 26 de julio de 2018

f. _____

Nombre: Luis Felipe Guzmán Álvarez

C.C: 0919552653



REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE GRADUACIÓN

TÍTULO Y SUBTÍTULO:	Análisis comparativo de la caracterización del clima organizacional en Hospitales Públicos y Privados		
AUTOR(ES) (apellidos/nombres):	Obst. Guzmán Alvarez Luis Felipe		
REVISOR(ES)/TUTOR(ES) (apellidos/nombres):	Ing. Zerna Barreno Elsie, Mgs. Dr. Bustamante Ubilla Miguel Alejandro Ph.D		
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
UNIDAD/FACULTAD:	Sistema de Posgrado		
MAESTRÍA/ESPECIALIDAD:	Maestría en Gerencia en Servicios de la Salud		
GRADO OBTENIDO:	Magister en Gerencia en Servicios de la Salud		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	26/Julio/2018	No. DE PÁGINAS:	142
ÁREAS TEMÁTICAS:	Clima organizacional		
PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:	Clima organizacional; Satisfacción laboral; Compromiso organizacional; Dimensiones del clima organizacional; Hospital Público; Hospital Privado.		
RESUMEN/ABSTRACT (150-250 palabras):	La investigación tuvo como principal objeto de estudio, la caracterización del clima organizacional entre los empleados del sistema de salud. Para ello se efectuaron una comparación en ambientes de trabajo del sector público y privado para poder tener un mejor conocimiento de la investigación sobre lo que sucede en las áreas médicas, administrativas y operativas de cada entidad. Como metodología aplicada, fue el uso de una encuesta validada sobre el clima organizacional, teniendo 10 dimensiones que desglosan 44 reactivos y que funcionaron por medio de la escala de Likert donde se estimó dos poblaciones y muestras, siendo una de 306 personas para el hospital público y 242 para el privado. Entre los resultados obtenidos se tiene que se determinó el nivel de clima laboral de los empleados de los hospitales público y privados de Guayaquil, mostrando que en el primero existen dos factores positivos y dos factores negativos provocando una marcada influencia sobre su clima organizacional, en comparación a lo encontrado en el hospital privado, donde tres son positivos y apenas uno es negativo con un porcentaje bajo en la varianza total, demostrando que el clima organizacional del hospital privado es mejor que el del hospital público. También se realizó una propuesta aplicable a la gestión para la mejora del clima laboral entre los empleados de ambas instituciones, dado que la situación actual lo amerita. Entre estas sugerencias están la participación en capacitaciones y programas de formación, al igual que las actividades de integración social.		
ADJUNTO PDF:	SI <input checked="" type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono: +593-996952696	E-mail: guzal23@hotmail.com	
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN:	Nombre: Lapo Maza, María del Carmen		
	Teléfono: +593-9-42206950 / 0999617854		
	E-mail: maria.lapo@cu.ucsg.edu.ec		