

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

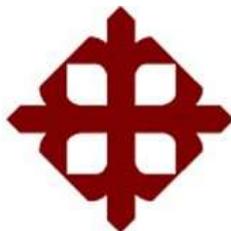
**TEMA:  
CULTURA ORGANIZACIONAL Y SU INTERVENCIÓN EN LA  
SATISFACCIÓN LABORAL Y VITAL DE LOS  
PROFESIONALES DE SALUD DEL HOSPITAL BÁSICO DE  
LIMONES DE ESMERALDAS**

**AUTORA:  
OBST. GINGER ROSSEMARY CORONEL LOOR**

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

**TUTORA:  
ING. ELSIE ZERDA BARRENO, MGS**

**Guayaquil, Ecuador  
2019**



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

**CERTIFICACIÓN**

Certificamos que el presente trabajo fue realizado en su totalidad por la **Obst. Ginger Rossemary Coronel Loor**, como requerimiento parcial para la obtención del Grado Académico de **MAGÍSTER EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**.

**DIRECTORA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

\_\_\_\_\_  
**ING: Elsie Zerda Barreno, Mgs.**

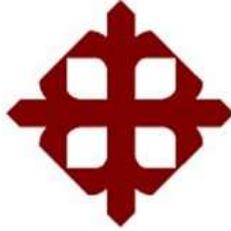
**REVISORA**

\_\_\_\_\_  
**ECON. Laura Zambrano Chumo, MBA.**

**DIRECTORA DEL PROGRAMA**

\_\_\_\_\_  
**Econ. María Del Carmen Lapo Maza, PhD.**

**Guayaquil, 15 de mayo del 2019**



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

## **DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD**

**Yo, Obst. Ginger Rossemary Coronel Loor,**

### **DECLARO QUE:**

El Proyecto de Investigación **Cultura Organizacional y Su Intervención en la Satisfacción Laboral y Vital de los Profesionales de Salud del Hospital Básico de Limones de Esmeraldas**, 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.

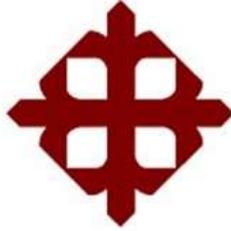
En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance científico del proyecto de investigación del Grado Académico en mención.

**Guayaquil, 15 de mayo del 2019**

**LA AUTORA**

---

**Obst. Ginger Rossemary Coronel Loor**



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

**AUTORIZACIÓN**

Yo, **Obst. Ginger Rossemary Coronel Loor**,

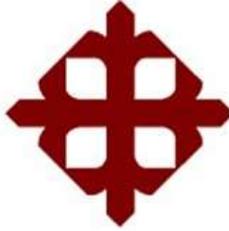
Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, la **publicación** en la biblioteca de la institución del **Proyecto de Investigación** previo a la obtención del **Grado Académico de Magíster en Gerencia en Servicios** de la Salud, titulada: **Cultura organizacional y su intervención en la satisfacción laboral y vital de los profesionales de salud del hospital básico de limones de esmeraldas**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

**Guayaquil, 15 de mayo del 2019**

**LA AUTORA**

---

**Obst. Ginger Rossemary Coronel Loor**



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

**INFORME DE URKUND**

The screenshot displays the URKUND web interface. The browser address bar shows the URL: <http://secure.orkund.com/view/48604027-441848-880939#FY4xGdMwOEXv4lkUWbKxOFcpGUpos4dmyVb6974..>

The interface includes a header with the URKUND logo and a user profile for Maria del Carmen Lapo Maza (maria.lapo). Below the header, there is a section for document details:

- Documento:** [Proyecto de Investigacion Coronel Looor Rosemary.docx](#) (049799911)
- Presentado:** 2019-03-27 23:42 (-05:00)
- Presentado por:** g\_rosemary23@outlook.com
- Recibido:** maria.lapo.ucsg@analysis.orkund.com
- Mensaje:** Proyecto de Investigacion Coronel Looor Rosemary [Mostrar el mensaje completo](#)

A summary line indicates: **4%** de estas 74 páginas, se componen de texto presente en 12 fuentes.

To the right, a 'Lista de fuentes' (List of sources) table is visible:

Categoría	Enlace/nombre de archivo
	<a href="http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/DCC/9126/T">http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/DCC/9126/T</a>
	<a href="https://www.psicopedis.com/sanitaracion-laboral-y-medici">https://www.psicopedis.com/sanitaracion-laboral-y-medici</a>
	tesis DAVID ROSERO.docx
	<a href="https://www.ses.org/juridico/odfa/mexico/edu_const.pdf">https://www.ses.org/juridico/odfa/mexico/edu_const.pdf</a>

At the bottom, a snippet of text from the document is visible: "en otras partes del mundo acerca de la cultura organizacional y una vision del objeto de estudio que es el Hospital Básico Limones, el Capitulo II que aborda la metodología y los resultados de esta investigación, además de las técnicas de recolección de datos, las encuestas realizadas a los profesionales."

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios principalmente, por todo lo que me ha dado en la vida, por ser mi guía y amparo, por sus bendiciones las cuales me mantuvieron firme en esta trayectoria que a pesar de las adversidades y de largas horas de viaje de Esmeraldas a Guayaquil para recibir clases y luego regresar para cumplir con mis guardias en el hospital, terminaba agotada pero aun así no me di por vencida.

Al personal del Hospital Básico Limones, los administrativos y mis compañeros de guardia por el apoyo que de una u otra manera contribuyeron para que cumpla éste proyecto de investigación.

A mi tutora, por ser la gestora de esta investigación ya que, gracias a sus conocimientos, experiencias y enseñanzas, fueron un aporte muy valioso para mi superación profesional.

A mis compañeros de maestría por su amistad y por las diversas experiencias que compartidas en las aulas.

A mis amigos más cercanos por darme ánimos, por creer en mí, y porque de una u otra forma contribuyeron para seguir en este proceso.

Gracias a todos.

*Ginger Rossemary Coronel Loor*

## **DEDICATORIA**

A mi familia, por sus palabras de sabiduría y porque siempre están preocupados de mi crecimiento personal y profesional. Gracias por brindarme su apoyo y confiar siempre en mi capacidad.

A mi mami por su entrega y amor incondicional, a mi papi por su amor infinito, respeto y confianza, y a mi ñaño por su paciencia, pero sobre todo por ser la persona que me inspira a seguir esforzándome para dejarle ejemplos de superación en el camino del futuro profesional, para el cual espero transmitir el placer de lograr las metas.

***Ginger Rossemary Coronel Loor***

## Índice General

### Contenido

AGRADECIMIENTO.....	VI
DEDICATORIA.....	VII
Índice General .....	VIII
Índice de Figuras .....	XVI
Resumen.....	XVII
Abstract .....	XVIII
Introducción .....	2
Antecedentes .....	3
Planteamiento del problema.....	6
Formulación del problema: .....	9
Preguntas de la Investigación.....	10
Justificación.....	10
Objetivos de la investigación Objetivo General.....	11
Objetivos Específicos.....	11
Hipótesis.....	12
Capítulo 1 Marco Teórico .....	13
La cultura organizacional:.....	13

Cultura organizacional en las instituciones de salud:.....	14
Cómo se forma, mantiene y desarrolla la cultura organizacional .....	16
Características de una Cultura Organizacional .....	17
Clasificación de la cultura organizacional .....	18
La cultura fuerte: .....	18
La cultura débil: .....	18
Tipos de Culturas Organizacionales:.....	19
La cultura organizacional en relación a la productividad laboral. ....	21
Satisfacción laboral .....	22
La satisfacción laboral y vital de los profesionales de salud: .....	23
Factores que influyen en la satisfacción laboral y vital de los profesionales de salud. ....	25
Satisfacción laboral y productividad .....	26
Otros factores relacionados a la satisfacción laboral .....	26
Factores vinculados al esfuerzo y los resultados individuales. ....	27
Factores vinculados a las condiciones de trabajo. ....	27
Factores vinculados a las condiciones de bienestar. ....	28
Intervención de la cultura organizacional en la satisfacción laboral:.....	28
Marco Conceptual. ....	29
Conceptualización de la Cultura Organizacional: .....	30
Conceptualización de Satisfacción:.....	31
Capítulo 2 .....	32

Marco Referencial .....	32
Investigaciones Internacionales.....	32
Investigaciones Nacionales .....	35
Información General Hospital Básico Limones Características sociodemográficas .....	37
Ubicación actual del Establecimiento de Salud. ....	38
Vías de acceso y comunicación a la Isla. ....	40
Infraestructura: .....	42
Plano de la infraestructura del Hospital Básico Limones. ....	42
Misión: .....	43
Visión: .....	43
Valores del Hospital Básico Limones: .....	43
Cartera de Servicios del Hospital Básico Limones: .....	44
Estructura Orgánica Funcional del Hospital Básico Limones. ....	44
Personal Profesional Del Hospital Básico Civil De Limones.....	45
Consultas brindadas por profesionales .....	46
Marco legal:.....	46
Constitución de la República del Ecuador. ....	47
Ley Orgánica de Salud. ....	48
Ley Orgánica de Servicio Público.....	49
Capítulo 3 .....	51
Marco Metodológico .....	51

Tipo de estudio .....	51
Diseño de estudio: .....	52
Población y muestra: .....	52
Cálculo de la muestra: .....	53
Criterios de inclusión .....	53
Criterios de exclusión.....	54
Técnicas de recopilación de información.....	54
Análisis de validez y de confiabilidad: .....	54
Instrumentos de investigación.....	55
Método de Medición: .....	55
Fases de la investigación de campo: .....	57
Procedimientos .....	57
Análisis de resultados.....	59
Análisis de Fiabilidad.....	59
Análisis descriptivo .....	60
¿En el hospital existe una verdadera preocupación por las condiciones de trabajo de todos los profesionales de salud?.....	66
¿Los directivos motivan constantemente el buen desempeño de los profesionales?.....	67
¿Lo que nos diferencia de otros hospitales es el entusiasmo que ponemos en el logro de los objetivos? .....	67
¿En este hospital se ofrece un ambiente que estimula a los profesionales a dar lo mejor de sí y se acostumbra premiar los logros por muy pequeños que estos sean? .....	68

¿La capacidad resolutive de los profesionales es vista como una motivación para el resto de trabajadores del hospital? .....	68
¿La credibilidad de los directivos se ha sustentado, a través del tiempo, en coherencia han logrado cumplir lo que dicen o hacen?.....	69
¿En este hospital se reconoce la puntualidad de todos los profesionales de .....	69
¿En este hospital, al asignar los recursos materiales, siempre se ha procurado hacerlo con equidad y a tiempo?.....	70
¿Acostumbramos a realizar las tareas en equipo en vez de descargar el peso en la dirección? .....	70
¿Todos los profesionales de salud tienen especial cuidado en preservar la buena imagen del hospital? .....	71
¿La existencia de los diferentes comités pertenecientes al departamento de calidad, garantizan el éxito del trabajo hospitalario?.....	71
¿Se trabaja por mantener una comunicación que facilite la integración y cohesión entre todos los profesionales de salud? .....	72
¿En la institución hospitalaria acostumbramos a decirnos las cosas en forma clara y directa? .....	73
¿Existen archivos (documentos, fotos, videos, etc.) que recuerden las diversas etapas de desarrollo en el hospital por las que hemos atravesado?.....	73
¿En los intentos de realizar cambios institucionales suelen encontrar resistencias?.....	74
¿Lo que mantiene unida a la institución son el compromiso y el desarrollo?.....	74
¿Al iniciar un nuevo periodo, se realiza una retroalimentación sobre las metas planificadas, se determinan sus logros y qué nos falta alcanzar? .....	75
¿Los cambios experimentados en este hospital, desde su creación, nos demuestran una vida creativa e innovadora?.....	75
¿Existe un código ético que guía nuestro comportamiento y nos ayuda a distinguir lo correcto? .....	76
¿La institución de salud se enfoca en el trabajo en equipo, compromiso de sus empleados y	

preocupación por sus pacientes? .....	76
¿Se aprecia fácilmente el resultado de su trabajo en el hospital?.....	78
¿Su trabajo requiere realizar un gran número de habilidades y conocimientos? .....	79
¿Los resultados de su trabajo afectan significativamente la vida o bienestar de otras personas? .....	79
¿Su propio trabajo, los supervisores u otras personas, le dan a conocer lo bien que está desarrollando su labor?.....	80
¿Puede cada miembro del grupo desarrollar con habilidad todas o gran parte de las tareas que tiene asignado el grupo? .....	80
¿El equipo de salud puede ver el esfuerzo de su trabajo en los resultados? .....	81
¿Los miembros del grupo, participan en la determinación de metas y objetivos de trabajo? .....	81
¿El grupo, se mantiene unido para alcanzar una meta común después de acordada? .....	82
¿Se siente usted en todo momento apoyado por el grupo? .....	82
¿Está satisfecho con las relaciones humanas que existen entre los miembros del grupo y de estos con sus directivos? .....	83
¿Los ingresos que percibe por su trabajo, le permiten satisfacer sus necesidades personales y familiares? .....	83
¿El ingreso que percibe está de acuerdo a la cantidad y calidad del trabajo que realiza?.....	84
¿Se corresponde el ingreso que percibe con su nivel de preparación y experiencia? .....	84
¿Se conocen los aspectos que se evalúan para el otorgamiento de méritos y la selección de los más destacados (Tanto morales como materiales)?.....	85
¿El ambiente de trabajo le ofrece seguridad?.....	85
¿Las condiciones higiénicas de su ambiente, de trabajo le son favorables? .....	86
¿Los equipos, muebles, herramientas, útiles de trabajo y espacio, permiten realizar el trabajo cómodamente?.....	86

¿Las condiciones del horario de trabajo, su flexibilidad, le satisfacen? .....	87
¿Su centro laboral propicia condiciones favorables de alimentación, salud, entre otras? .....	87
¿Las condiciones de desarrollo personal y profesional (capacitación, posibilidades de ascenso), le satisfacen?.....	88
¿Recibe el apoyo para resolver sus problemas personales y familiares (permisos, salud, entre otras)? .....	88
¿Su centro laboral propicia condiciones de armonía y participación en las esferas culturales, recreativas y sociales?.....	89
Análisis de Correlaciones.....	95
Comprobación de la Hipótesis. ....	96
Análisis general de los resultados .....	99
Capítulo 4 .....	102
Propuesta para la Implementación de un Plan de Mejoras.....	102
Plan de Mejoras Propuesto.....	103
Objetivo de propuesta.....	103
Misión y Visión del Plan de Mejoras Misión.....	104
Visión .....	104
Valores del Plan Mejoras .....	104
Estrategias a seguir.....	104
Matriz FODA: .....	105
Cronograma de capacitaciones.....	105
Enfoques de Capacitación .....	109

Modalidad de capacitación.....	109
Plan de evaluación:.....	110
Beneficios de la propuesta de Plan Mejoras: .....	110
Conclusiones .....	112
Recomendaciones.....	113
Referencias Bibliográficas .....	114
Apéndices Cuestionario.....	121
Datos demográficos:.....	121
Apéndice I. Cuestionario De Cultura Organizacional.....	122
Apéndice II. Cuestionario De Satisfacción Laboral.....	123

## Índice de Tablas

Tabla 1 Características de las cultura .....	18
Tabla 2 Conceptualizaciones de Cultura Organizacional .....	29
Tabla 3 Conceptos de satisfacción laboral .....	30
Tabla 4 Vías de acceso y comunicación a la Isla .....	39
Tabla 5 Cartera de Servicios Hospital Básico Limones .....	43
Tabla 6 Detallado de Profesionales de Salud Hospital Básico Limones.....	44
Tabla 7 Estadística de atención de pacientes del Hospital Básico Limones .....	45
Tabla 8 Operalización de las variables de estudio .....	54
Tabla 9 Valores del alfa de Cronbach .....	57
Tabla 10 Valores de coeficiente de Spearman .....	58
Tabla 11 Estadística de Fiabilidad para el cuestionario de Cultura .....	58
Tabla 12 Estadística de Fiabilidad para el cuestionario de Satisfacción.....	59
Tabla 13 Porcentaje de género de profesionales de salud.....	59
Tabla 14 Edad promedio de profesionales de salud.....	60
Tabla 15 Tiempo de trabajo en el área hospitalaria .....	61
Tabla 16 Origen de residencia de los profesionales de salud.....	62
Tabla 17 Resultados Cultura Organizacional por ítems.....	64
Tabla 18 Frecuencias del ítem 1 de cultura.....	66
Tabla 19 Frecuencias del ítem 2 de cultura.....	66
Tabla 20 Frecuencias del ítem 3 de cultura.....	67
Tabla 21 Frecuencias del ítem 4 de cultura.....	67
Tabla 22 Frecuencias del ítem 5 de cultura.....	68

Tabla 23 Frecuencias del ítem 6 de cultura.....	68
Tabla 24 Frecuencias del ítem 7 de cultura.....	69
Tabla 25 Frecuencias del ítem 8 de cultura.....	69
Tabla 26 Frecuencias del ítem 9 de cultura.....	70
Tabla 27 Frecuencias del ítem 10 de cultura.....	70
Tabla 28 Frecuencias del ítem 11 de cultura.....	71
Tabla 29 Frecuencias del ítem 12 de cultura.....	71
Tabla 30 Frecuencias del ítem 13 de cultura.....	72
Tabla 31 Frecuencias del ítem 14 de cultura.....	72
Tabla 32 Frecuencias del ítem 15 de cultura.....	73
Tabla 33 Frecuencias del ítem 16 de cultura.....	73
Tabla 34 Frecuencias del ítem 17 de cultura.....	74
Tabla 35 Frecuencias del ítem 18 de cultura.....	74
Tabla 36 Frecuencias del ítem 19 de cultura.....	75
Tabla 37 Frecuencias del ítem 20 de cultura.....	75
Tabla 38 Resultados Satisfacción laboral por ítems .....	76
Tabla 39 Frecuencias del ítem 1 de satisfacción.....	78
Tabla 40 Frecuencias del ítem 2 de satisfacción.....	78
Tabla 41 Frecuencias del ítem 3 de satisfacción.....	79
Tabla 42 Frecuencias del ítem 4 de satisfacción.....	79
Tabla 43 Frecuencias del ítem 5 de satisfacción.....	80
Tabla 44 Frecuencias del ítem 6 de satisfacción.....	80
Tabla 45 Frecuencias del ítem 7 de satisfacción.....	81
Tabla 46 Frecuencias del ítem 8 de satisfacción.....	81

Tabla 47 Frecuencias del ítem 9 de satisfacción .....	82
Tabla 48 Frecuencias del ítem 10 de satisfacción .....	82
Tabla 49 Frecuencias del ítem 11 de satisfacción .....	83
Tabla 50 Frecuencias del ítem 12 de satisfacción .....	83
Tabla 51 Frecuencias del ítem 13 de satisfacción .....	84
Tabla 52 Frecuencias del ítem 14 de satisfacción .....	84
Tabla 53 Frecuencias del ítem 15 de satisfacción .....	85
Tabla 54 Frecuencias del ítem 16 de satisfacción .....	85
Tabla 55 Frecuencias del ítem 17 de satisfacción .....	86
Tabla 56 Frecuencias del ítem 18 de satisfacción .....	86
Tabla 57 Frecuencias del ítem 19 de satisfacción .....	87
Tabla 58 Frecuencias del ítem 20 de satisfacción .....	87
Tabla 59 Frecuencias del ítem 21 de satisfacción .....	88
Tabla 60 Frecuencias del ítem 22 de satisfacción .....	88
Tabla 61 Niveles de Cultura y Satisfacción por Género .....	89
Tabla 62 Niveles de cultura y satisfacción por edad .....	91
Tabla 63 Niveles de cultura y satisfacción por tiempo de trabajo .....	93
Tabla 64 Correlación de las variables .....	95
Tabla 65 Correlación con el coeficiente Rho de Spearman .....	96
Tabla 66 Cronograma de trabajo .....	106
Tabla 67 Temarios de Capacitación 1 .....	107
Tabla 68 Temarios de Capacitación 2 .....	107
Tabla 69 Temarios de Capacitación 3 .....	107
Tabla 70 Temarios de Capacitación 4 .....	108

Tabla 71 Temarios de Capacitación 5 .....	108
Tabla 72 Proyección de gastos .....	108

## Índice de Figuras

Figura 1 Diagrama de causa y efecto .....	8
Figura 2 Cultura organizacional y niveles de complejidad en los sistemas de salud.	14
<i>Figura 3 Características de la Cultura Organizacional.....</i>	<i>17</i>
Figura 4 Mapa político del cantón Limones.....	37
Figura 5 Mapa Satélite del cantón Valdez (Limonos).....	38
Figura 6 Pirámide poblacional del cantón Limones 2017.....	38
Figura 7 Porcentaje de población del cantón. ....	39
Figura 8 Movilización.....	40
Figura 9 Fuente de trabajo.....	40
Figura 10 Croquis del Hospital Básico Limones .....	41
Figura 11 Organigrama Hospital Básico Limones.....	43
Figura 12 Total de Atenciones del Hospital Básico Limones.....	45
Figura 13 Género de profesionales de salud .....	60
Figura 14 Edades de profesionales de salud.....	61
Figura 15 Género de profesionales de salud .....	62
Figura 16 Origen de residencia de los profesionales de salud .....	63
Figura 17 Matriz FODA para el Plan de Mejoras. ....	105

## Resumen

El presente estudio tuvo por objetivo analizar la intervención de la cultura organizacional en la satisfacción laboral y vital de los profesionales de salud del Hospital Básico Limones de la provincia de Esmeraldas. La metodología: descriptiva, analítica y correlacional, de tipo no experimental y de corte transversal, se aplicó cuestionario validado con una muestra de 63 sujetos. Los resultados permitieron concluir que, en éste estudio la cultura organizacional con la satisfacción laboral de los profesionales de salud no tiene relación significativa, puesto que la hipótesis es rechazada, se aplicó el coeficiente de Rho de Spearman revelando una fuerza de asociación de  $-,079$  pero algunas dimensiones de las dos variables presentaron correlaciones bajas demostrando dependencia a un nivel de significancia de 0.01 y otras al 0.05. De la muestra el 50.8% de los profesionales fueron género masculino, la edad promedio 18 y 30 años. El Alfa de Cronbach demostró una fiabilidad buena para las dos escalas. La propuesta: fomentar una cultura organizacional innovadora a través de un programa de capacitaciones y actividades de integración de los profesionales de salud que laboran en dicha institución.

**Palabras Claves:** Cultura, Satisfacción, Hospital Básico Limones, Salud, Organización, Motivación, Actitud.

## **Abstract**

The objective of this study was to analyze the intervention of the organizational culture in the work and life satisfaction of health professionals in the Limones Basic Hospital of the province of Esmeraldas. The methodology provided was: descriptive, analytical and correlational, non-experimental and cross-sectional, validated questionnaire was applied to a sample of 63 subjects. The results allowed to conclude that the organizational culture with the job satisfaction of health professionals does not have a significant relationship, the fact that the hypothesis is rejected, Spearman's Rho coefficient was applied. The variable variables have low correlations demonstrating dependence at a level of significance of 0.01 and others at 0.05. Of the sample, 50.8% of the professionals are male, the age ranges between 18 and 30 years. Cronbach's Alpha demonstrated good reliability for both scales. The proposal is for an innovative organizational culture through a program of training and integration activities for health professionals that work in said institution.

**Key Words:** Culture, Satisfaction, Lemons Basic Hospital, Health, Organization, Motivation, Attitude.

## **Introducción**

El presente trabajo de investigación es realizado con la finalidad de abordar uno de los temas de gran relevancia; el conocer más sobre la cultura organizacional y cómo interviene en la satisfacción laboral y vital de los profesionales de la salud; este trabajo tiene su origen en el Hospital Básico Limones de la Provincia de Esmeraldas institución que pertenece al Ministerio de Salud Pública, cuya misión es ofertar servicios de salud en general con calidad y calidez a la población. Además de establecer una mejora continua a beneficio de un mejor rendimiento de los profesionales de salud, mediante del análisis de resultados que permitan aportar con información pertinente basada en datos reales y confiables, incentivando a la institución a fortalecer las debilidades.

En otros países como España, México, Cuba, Colombia se realizaron investigaciones donde expusieron un amplio abordaje sobre la cultura organizacional relacionada a diferentes aspectos, los mismos que demuestran a través del análisis de datos estadísticos obtenidos y luego de aplicar cuestionarios, unos contruidos empíricamente y otros aplicados en base de los cuestionarios de Denison, los cuales han sido implementados por muchos, estos se están basados en medir la cultura de una organización, resaltando la importancia de este tema en donde las actividades de una organización o empresa están dadas por una correcta división de funciones y control de ejecución de tareas; siendo la cultura organizacional la forma de ser que los distingue de otras, en donde el ambiente de trabajo impacta directamente en la satisfacción y productividad laboral de los profesionales de salud y por ende el logro

de las metas siendo un factor determinante en la rentabilidad o desarrollo de la empresa. (Bonavia, Prado, & Garcia, 2010)

Esta investigación se compone de tres segmentos que corresponden al: Capítulo I, en el cual se abordan las teorías y documentos que fundamentan la cultura organizacional con la satisfacción laboral y vital de profesionales de la salud. En el Capítulo II, se exponen las investigaciones similares realizadas en otras partes del mundo acerca de la cultura organizacional y una visión del objeto de estudio que es el Hospital Básico Limones , el Capítulo III que aborda la metodología y los resultados de ésta investigación, además de las técnicas de recolección de datos, las encuestas realizadas a los profesionales de salud, las mismas que ayudarán a la tabulación de los resultados para ser analizados e interpretados y a su vez representados en gráficos estadísticos para cumplir con los objetivos propuestos. Capítulo IV consta de una propuesta de un plan de mejoras para ayudar a fortalecer la cultura organizacional más innovadora a través de un programa de capacitaciones y actividades de integración de los profesionales de salud y de más trabajadores que laboran en dicha institución.

### **Antecedentes**

En la década de 1980, Robbins y Judge, indicaron que “la mayor parte de organizaciones eran consideradas simplemente como medios racionales por medio de los cuales se coordina y controla grupos de personas. Tenían niveles verticales, departamentos, relaciones de autoridad, etc. Pero las organizaciones son algo más. También tienen personalidades, como los individuos” (Garcia, 2015, pág. 53).

Hablar de la Cultura organizacional como indicó Veloz (2015), es un tema de trascendencia en la actualidad, tanto social como productiva, ya que la necesidad de contar con una cultura organizacional sustentada en una base legal, funcional y organizativa en donde los colaboradores comparten sus experiencias y logros como parte del equipo, y que como filosofía institucional esté presente en el servicio eficiente a los usuarios a los que se debe cualquier entidad, pública o privada, y del sector al que pertenezca. Es decir que la cultura organizacional es un modelo de comportamiento en donde todos quienes hacen la institución contribuyen con su esfuerzo, conocimientos y experiencias con el fin de alcanzar los objetivos establecidos.

Tomando como referencia lo postulado por el Ministerio de Salud Pública (2017) que el cumplimiento de las normativas establecidas contribuirá al logro de estas metas, siempre y cuando exista el apoyo del personal de salud, tendríamos población saludable.

Por tal motivo, la Organización Mundial de la Salud (OMS), estableció que “la salud es uno de los derechos fundamentales de todo ser humano lo que obliga a las instituciones hospitalarias a ofrecer atención médica oportuna, aceptable, asequible y de calidad satisfactoria” (Bernal, Pedraza, & Sánchez, 2015, pág. 9).

Por eso que la comunicación organizacional entre los profesionales de salud ha generado una vital importancia en las instituciones por la implicación e injerencia que tienen en el proceso y desarrollo de cada una de las áreas funcionales de la misma y la relación que deben mantener con los empleados (Universidad Interamericana para el Desarrollo México, 2000).

Se encontró como antecedentes relacionados al tema de investigación en el 2015, Cosano de la Universidad de Málaga realizó un estudio donde hace referencia a la aparición del burnout en los empleados públicos lo cual puede tener repercusión en la percepción laboral y vital de los mismos. A demás es de gran importancia socializar las estrategias psicosociales. El estudio se enfoca en que los profesionales de salud deben sentir el apoyo de su organización para ellos estar comprometidos con su trabajo ya que se motivaran para cumplir con las metas planteadas en la institución formando así una cultura organizacional de ejemplo. Los resultados de este estudio permitieron comprobar su hipótesis, en donde el apoyo social dentro de la organización demostró que empoderarse con el trabajo refleja el cumplimiento del compromiso por parte de los colaboradores, dejan claro que el burnout desaparece cuando se llega a tener una cultura empoderadora. Y a su vez, se evidenció que se logra una afectación positiva en la percepción laboral y vital de los profesionales de salud. (Cosano, 2015).

Mientras tanto un antecedente nacional en el 2014, Lanás realizó un estudio investigativo sobre la cultura organizacional en relación a la satisfacción laboral del personal del Ministerio de Relaciones Exteriores de la ciudad de Quito, del cual se pudo demostrar la relación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral, aplicando cuestionarios respectivos para cada variable de estudio; con una muestra de 33 sujetos de dicha institución, se consideró una metodología de estudio no experimental y correlacional. Finalizando dicha investigación con la sugerencia de reforzar los aspectos negativos que afecta a la organización para de esta manera lograr una cultura organizacional con la finalidad de que exista el compromiso de

trabajar en conjunto para tener un mejor rendimiento entre los empleados de dicha institución (Lanas, citado por Torres, 2017, p. 16).

De acuerdo a estos antecedentes se evidenció que existen algunas bases investigativas realizadas por diferentes autores en diversos países acerca del tema sujeto a estudio, lo que ayuda e incentiva a realizar este trabajo con el fin de aportar con resultados significativos que representen cambios positivos para la organización o institución.

### **Planteamiento del problema**

Partiendo de que toda institución cuenta con su propia personalidad, con una forma de ser que la distingue de las otras, en donde el ambiente y la atmósfera de trabajo forman parte de la cultura de una organización, estos factores impactan directamente en la satisfacción laboral y vital de los profesionales de salud; por ende los miembros que pertenecen a dichas instituciones son los que determinan directa o indirectamente la cultura de su organización, es decir el comportamiento aprendido en ellas. Para lo cual se abordará un tema que quizás para algunos es de poca relevancia o importancia como a veces suele pasar por desapercibido por el líder de una empresa; muchos entienden el significado de ser líder cómo el hecho de evaluar indicadores y resultados de producción, descuidando uno de los recursos más importantes de una empresa o institución que desde el punto de vista actual, llama mucho la atención como lo es el recurso humano el cual es determinante para el desarrollo de las instituciones y por ende contribuye al cumplimiento de las metas.

Es entonces que se pretende realizar una investigación la cual permita identificar o establecer un diagnóstico de la cultura organizacional en uno de los

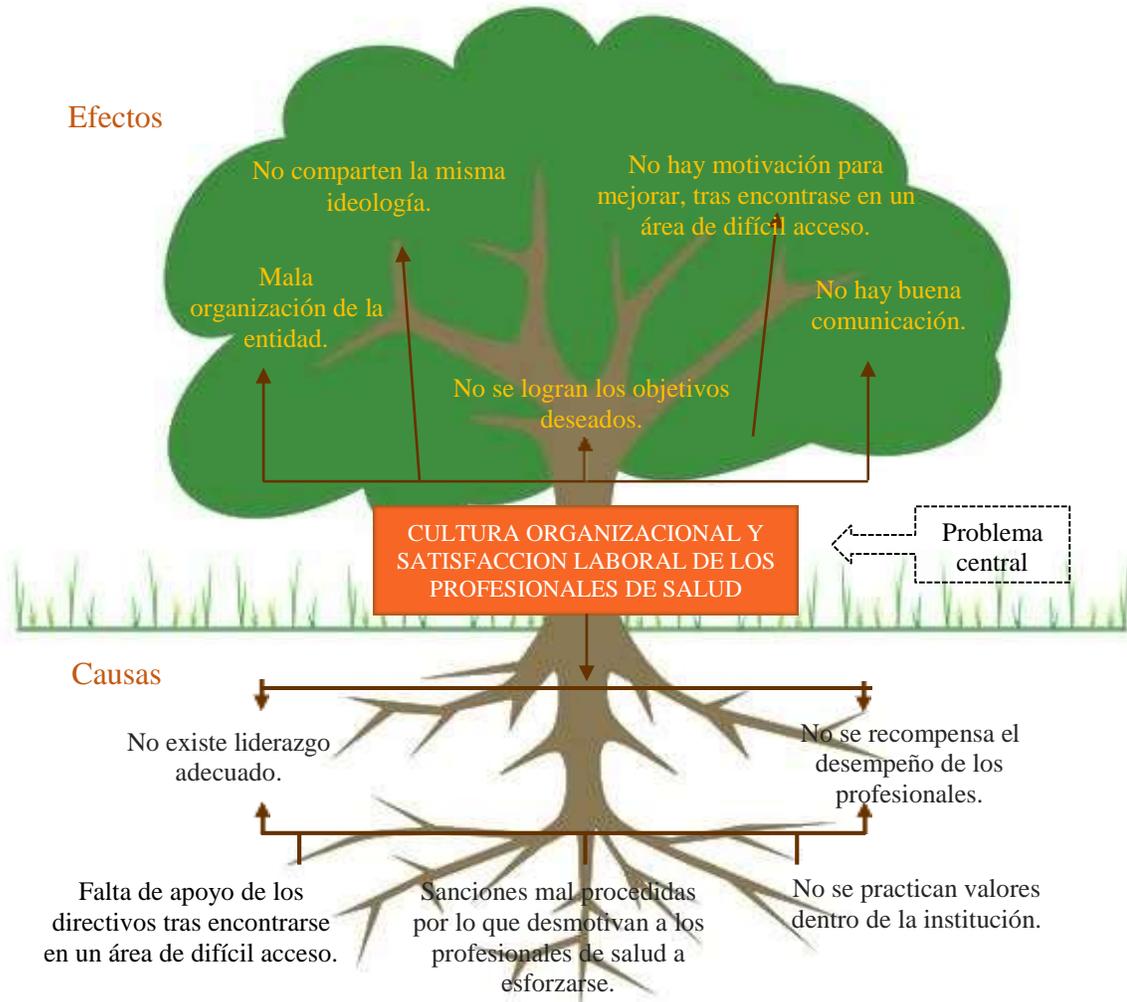
establecimientos del sector público de la salud escogido para realizar el estudio como es el Hospital Básico Limones de la provincia de Esmeraldas; luego de tener la necesidad de identificar la realidad del ambiente laboral en el que interactúan y a su vez cómo influye en la satisfacción laboral y vital de los profesionales, en un territorio donde el saber y el actuar van de la mano y tienen mucho entre sí. Se pretende evaluar para sugerir un plan de mejoras y poder aportar a la institución un informe relevante, el mismo que quizás sea la clave para el cumplimiento de los objetivos de las normativas sanitarias que establece el Ministerio de Salud Pública, el de brindar una organización de salud con calidad y calidez.

El origen de este estudio es en el Hospital Básico Civil de Limones que se dedica a brindar servicios de salud en general a la comunidad, cuya situación geográfica se encuentra localizada en la provincia de Esmeraldas en el cantón Eloy Alfaro, siendo la cabecera cantonal la Parroquia Valdez también conocida como Limones, entre las calles 24 de mayo y avenida de las Américas, dicho cantón llama mucho la atención por su ubicación geográfica la cual es de difícil acceso al encontrarse en una (Isla) la misma que se encuentra limitada por los ríos: Santiago, Cayapa, Onzole los cuales se unen formando una bocana para terminar en el Océano Pacífico.

La presente investigación tiene su origen en el Hospital Básico Limones de la Provincia de Esmeraldas, como se describió anteriormente éste se encuentra ubicado en un área donde el acceso a ella es 100% fluvial. Se encontró la necesidad de saber cómo interviene la cultura organizacional sobre la satisfacción laboral y vital de los profesionales de salud; dicho estudio de cultura organizacional resulta de suma

importancia luego de observar que no existe un liderazgo adecuado dentro de la institución hospitalaria, donde se evidencia la falta de apoyo por parte de los directivos al realizar sanciones que son mal procedidas o fundamentadas y también la falta de reconocimientos cuando se realiza un excelente desempeño profesional por ende no existe ningún tipo de estímulo afectivo, lo que desmotiva a los profesionales a seguir esforzándose y motivándose para lograr un buen trabajo en equipo; trayendo a colación una serie de consecuencias como es la mala organización de la entidad, debido a la falta de comunicación, practica de valores y culturas organizacionales positivas o ejemplares dentro del nosocomio, del cual los directivos deben preocuparse, enfocarse y hacer énfasis en mejorar o solucionar dichos problemas para lograr un ambiente laboral acogedor brindando un beneficio positivo tanto de actitud como de salud mental y vital, en el cual los profesionales de salud sientan a la entidad hospitalaria como una segunda familia, con la que comparten el día a día durante un promedio aproximado de 22 días seguidos de labores por encontrarse en un área de difícil acceso lo que significan que están alejados de sus familias biológicas y se ven obligados a trasladar su residencia habitual.

Se plantea para este estudio investigativo un diagrama de causa y efecto: un árbol de problema:



**Figura 1** Diagrama de causa y efecto

Adaptado de: *Árbol de problemas sobre cultura organizacional* (Jordan, 2016).

### Formulación del problema:

¿La Cultura organizacional interviene en la satisfacción laboral y vital de los profesionales de salud del hospital básico de Limones de Esmeraldas?

## **Preguntas de la Investigación**

1. ¿Cuáles son las teorías que fundamentan la cultura organizacional y la satisfacción laboral?
2. ¿Qué investigaciones similares se han realizado en el mundo?
3. ¿Cuáles son las dimensiones que explican la cultura organizacional?
4. ¿En qué forma interviene la cultura organizacional en la satisfacción laboral y vital de los profesionales de salud?
5. ¿Qué estrategias de mejora se podrían plantear en esta investigación?

## **Justificación**

Es entonces que se quiere analizar la intervención de la cultura organizacional en la satisfacción laboral y vital de los profesionales de salud del Hospital Básico Limones en la provincia de Esmeraldas, mediante la aplicación de un instrumento validado con el propósito de presentar una propuesta que ayude a mejorar estas dos dimensiones. Tomando a consideración lo que señaló Veloz (2015) sobre “La necesidad de contar con una cultura organizacional dentro de una empresa es importante porque desarrolla la virtud de servicio y entrega.” (p.23). En la actualidad se reconoce como pilar fundamental de una organización a quien gracias a su entrega y compromiso representa el éxito de una empresa ya sea por sus competencias, habilidades y virtudes más allá del aprovechamiento y potencialización, como resaltaron Cano y Nuñez (2015) que el desafío de las organizaciones, es el arte de administrar todos los recursos con los que cuenta, pero que el recurso más complejo es conocido como el *recurso humano*.

Con el conocimiento de los resultados de la investigación, permitirá ayudar a los directivos de la institución a tomar decisiones que fortalezcan la cultura organizacional y por ende a entender la importancia de su intervención en la satisfacción laboral y vital de los profesionales de salud, situación que podrá contribuir un mejor desempeño laboral y a su vez el logro de las metas, estableciendo una buena cultura entre los profesionales para que se sientan más comprometidos con el trabajo.

La Universidad Católica Santiago de Guayaquil (UCSG) contará con un documento para su biblioteca y plataforma virtual, ya que este estudio se basa en dar un aporte positivo a nuevos conocimientos, lo que servirá como ayuda para futuras investigaciones que buscan información; y al mismo tiempo esta investigación será un aporte positivo para la autora lo que permitirá su creciendo profesionalmente.

## **Objetivos de la investigación**

### **Objetivo General**

Analizar la intervención de la cultura organizacional en la satisfacción laboral y vital de los profesionales de salud del Hospital Básico Limones de la provincia de Esmeraldas, mediante la aplicación de un instrumento validado con el propósito de presentar una propuesta que ayude a mejorar estas dos dimensiones.

### **Objetivos Específicos**

1. Construir el marco teórico conceptual sobre la cultura organizacional y la satisfacción laboral y vital en los profesionales de salud.
2. Establecer la metodología de estudio para evaluar la cultura organizacional con la satisfacción laboral y vital de los profesionales de salud.

3. Diagnosticar la cultura organizacional y el nivel de satisfacción laboral y vital de los profesionales de salud del Hospital Básico Limones de Esmeraldas, mediante el análisis de los resultados obtenidos en una encuesta, lo que permitirá establecer las debilidades y fortalezas.
4. Elaborar una propuesta para mejorar la cultura organizacional y la satisfacción laboral y vital en los profesionales de la salud del Hospital Básico Limones de la provincia de Esmeraldas.

### **Hipótesis**

La cultura organizacional interviene significativamente en la satisfacción laboral y vital de los profesionales de salud del Hospital Básico Limones de Esmeraldas.

## Capítulo 1

### Marco Teórico

#### **La cultura organizacional:**

Las organizaciones son entes sociales, que se caracterizan por ser únicos donde cuentan con una forma de ser que las distingue de las demás, conformados por personas colaboradoras capacitadas para cumplir con los objetivos de la empresa. Por eso conocer sobre este tema importante como es la cultura organizacional en las empresas y a su vez saber de qué manera influye en dicha organización es bueno saber sobre los efectos en los procesos y resultados finales esperados; para ello se debe empezar hablando sobre algunas teorías que hemos consultado:

De acuerdo a Domínguez, Silva y Navarro (2009) “las organizaciones tienen una finalidad, objetivos de supervivencia; pasan por ciclos de vida y enfrentan problemas. Tienen una personalidad una necesidad, un carácter y se consideran como microsociedad, con proceso de socialización, normas y su propia historia” (pág. 1). Todo esto relacionado con la cultura, que en los últimos años se ha reconocido la importante función que desempeña en una organización.

Es decir, las organizaciones tienen una personalidad o una forma de ser que los distingue de otras, en donde el ambiente de trabajo impacta directamente en la satisfacción laboral y vital de los profesionales de salud y a su vez en el logro de las metas; la cultura organizacional es un factor determinante en la rentabilidad o desarrollo de la empresa (Carrada, 2001).

La forma arcaica o habitual que poseen las personas de pensar y hacer las cosas que comparten dentro de la organización y que muchas veces el personal nuevo que se incluye a dicha institución les toca aprender y aceptar no del todo, pero si en cierta forma para que sus aptitudes sean aceptadas en la empresa.

### **Cultura organizacional en las instituciones de salud:**

Una de las definiciones sobre la Organización de Salud dice lo siguiente:

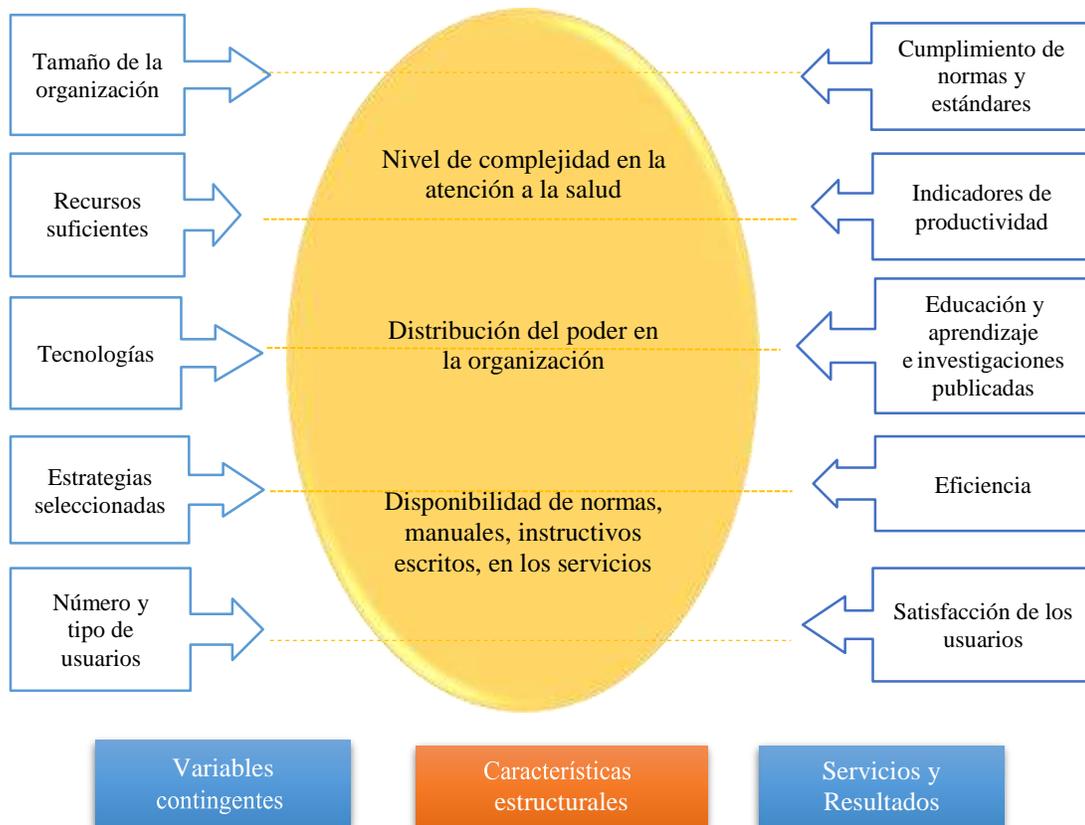
Es un conjunto o equipo de trabajo profesional interdisciplinario que labora de manera estructurada para producir bienes intangibles es decir los servicios de salud y luego alcanzar ciertas metas, pero para lograr dichas metas se requiere del apoyo o participación de todos los miembros de dicha organización. (Meza, 2017, pág. 17)

La cultura organizacional es uno de los temas más controversiales hoy en día en cuanto a la administración de una organización. Harris y Ogbonna hablaron de dos tendencias en la definición del mismo; por una parte están aquellos estudios que definen la cultura en términos de su utilidad como una variable organizacional o el propósito que sirve en ayudar a los miembros organizacionales a dar sentido a su mundo social y a enfrentar los problemas de adaptación (...) por otra parte están aquellos estudios que describen la cultura primordialmente en término de su mérito como una herramienta de investigación social (Díaz, 2003).

La cultura organizacional determina la forma cómo funciona una empresa, ésta se refleja en las estrategias, estructuras y sistemas; es la fuente invisible donde la visión adquiere su guía de acción; es aprendida y compartida por los integrantes de la empresa con el fin de solventar los conflictos que se

presentan y fundamentalmente para la gestión empresarial; es un activo intangible cuya adecuada gestión puede producir impactos importantes en los resultados de la organización. (Veloz, 2015, pág. 47)

Carrada (2001) hizo énfasis a que la cultura es también un modo eficaz de comunicación, que se expresa principalmente en el lenguaje hablado, corporal y por escrito de sus miembros. Si bien son cierto los sistemas de salud de ahora están conformados por una enorme burocracia y una estructura organizacional demasiado vertical y compleja, por ende, conlleva a que se formen varios tipos de subculturas reflejada por los distintos grupos de trabajadores que tienen por objetivo brindar producir servicios de calidad y calidez (pág. 204).



**Figura 2** Cultura organizacional y niveles de complejidad en los sistemas de salud.

Tomado de: *La Cultura Organizacional en los Sistemas de Salud.* (Carrada, 2001, pág. 205)

Como se observa en la figura 2 la cual trata de explicar las características estructurales que posee toda organización las mismas que están divididas en tres funciones importantes; primero por el nivel de complejidad, como sucede en las entidades del Ministerio de Salud Pública; segundo habla de la distribución del poder en la organización, en donde se designan cargos a sus trabajadores dentro de la unidad operativa con el fin de que se comprometan más teniendo la responsabilidad como si estuvieran administrando su propia organización, aquí implica mucho la comunicación organizacional; y tercero la disponibilidad de las normas o instructivos, que toda institución debe regirse y hacer cumplir socializándolas dentro de la organización para que todos sepan bajo que normativas están laborando. Esto lleva a hacer una relación entre las variables contingentes en función de los servicios y resultados; es decir que la organización debe elaborar y establecer estrategias que motiven a sus trabajadores a seguir mejorando, para ello debe dotarles de insumos a sus trabajadores que necesiten para fortalecer sus objetivos y a su vez puedan cumplir con las metas, brindando calidad y calidez para sus usuarios (Meza, 2017).

### **Cómo se forma, mantiene y desarrolla la cultura organizacional**

La cultura no se moldea con discurso de fundadores y ejecutivos; se forma con ejemplo, con las actitudes cotidianas y la suma total de valores, sistema de creencias, de expectativas y reglas no escritas. Esas reglas comienzan a estructurar la relación funcional y a las personas del entorno laboral, adquiriendo más fuerza, en la práctica, que las normas oficiales (...) el entorno determina en un principio la formación de la cultura, ella constituye un conjunto de paradigmas, que se forman a lo largo de la vida de la organización como resultado de la interacción entre sus

miembros, con las estructuras, estrategias, sistemas, procesos y de la propia organización con su entorno, para formar un conjunto de referencias. (Dominguez, Rodriguez, & Navarro, Organizational Culture for health organizational systems, 2009)

Entonces para desarrollar y mantener una cultura organizacional tiene mucho que ver la filosofía de los fundadores de la organización ya que lo que se quiere adaptar a la empresa debe ir muy arraigada con respecto al proceso de selección, la evaluación del desempeño, la capacitación, actividades de desarrollo, la recompensa, la sanción (hasta la expulsión), que garantizan que quienes se inician en la organización, se ajusten a la cultura. Los *criterios de selección* al momento de elegir al personal que va a trabajar en la organización, deben estar muy claros por la *alta administración* quienes serán los que se encarguen de la *socialización*; esto hará que se mantenga o se construya una cultura organizacional mientras se siga el cumplimiento de este proceso tendremos una cultura fuerte dentro de la organización (Domínguez, *et al.*, 2009).

### Características de una Cultura Organizacional

#### Identidad de sus miembros:

- Grado en que los trabajadores se identifican con la organización como un todo y no solo con su tipo de trabajo.

#### Énfasis de grupo:

- Las actividades de trabajo se organizan en relación a grupos y no a personas.

#### Enfoque hacia las personas:

- Las decisiones de la administración toman en consideración las repercusiones que los resultados tendrán en los miembros de la organización.

#### La integración de unidades:

- Se instruyen que las unidades o departamentos de la organización trabajen de manera coordinada e independiente

#### El control:

- Establece el uso de reglas procesos y supervisión para el control de la conducta de los individuos

#### Tolerancia al riesgo:

- Es el grado que se le permite a los empleados para que sean innovadores arriesgados y agresivos.

#### Los criterios para recompensar:

- Como se distribuyen las recompensas entre los que se pueden mencionar: el aumento de sueldo y asensos de acuerdo con el rendimiento del empleado.

#### El perfil hacia los fines o medios:

- En que forma la administración obtienen una visión de los resultados o metas y no hacia las técnicas o procesos usados para alcanzarlos

#### El enfoque hacia un sistema abierto:

- El grado que la organización controla y contesta a los cambios externos

**Figura 3** Características de la Cultura Organizacional

Tomado de: Domínguez, et al..(2009), *Organizational Culture for health organizational systems*.

### Clasificación de la cultura organizacional

Veloz (2015) estableció “Una visión más amplia sobre la cultura organizacional y se basa en la propuesta de Robins en donde establece la siguiente clasificación” (p.15).

#### ✚ La cultura fuerte:

La administración no tiene mayor preocupación por establecer reglas y normas internas para orientar la conducta de sus colaboradores, ya que los valores centrales son compartidos ampliamente y se sostienen con intensidad y gran sentido de compromiso. (Veloz, 2015, pág. 15).

Es decir, todo el personal de las empresas está convencido de los valores y creencias de la organización.

#### ✚ La cultura débil:

La existencia y permanente recordatorio de normas y reglamentos internos que dirigen el comportamiento de los empleados, ya que éstos no han desarrollado sentido de compromiso, desperdiciando tiempo, esfuerzo y recursos en su quehacer diario. (Veloz, 2015, págs. 15-16)

**Tabla 1**

**Características de las culturas**

<b>Características</b>	<b>Débil</b>	<b>Fuerte</b>
AUTONOMIA INDIVIDUAL	Supervisión estrecha; el personal tiene poca libertad en su trabajo.	Supervisión general; el personal tiene libertad de resolver los problemas de su cargo.
ESTRUCTURA	Puesto de trabajo estandarizado; reglas y procedimientos debidamente formalizados.	Puestos de trabajos flexibles; reglas y procedimientos no formalizados.
APOYO	La gerencia centra más su atención en la producción y muestra escaso interés por su personal.	La gerencia muestra gran interés, ayuda y afabilidad por su personal.
RECOMPENSA Y DESEMPEÑO	Se aprecian y premian la fidelidad, el esfuerzo, la cooperación. Se desconocen los niveles productivos del personal.	Las compensaciones y ascensos que se otorgan al personal están basados en su nivel de productividad.
TOLERANCIA AL CONFLICTO	La gerencia mantiene un nivel mínimo de conflicto constructivo, debido a la presencia de conflictos disfuncionales o destructivos.	La gerencia intencionalmente aumenta la intensidad del conflicto funcional o constructivo, lo suficiente para que siga siendo viable y autocrítico y creativo.
TOLERANCIA AL RIESGO	Baja propensión al riesgo. No se estimula al trabajador a ser innovador.	Elevada propensión al riesgo. Se alienta y utiliza el talento creativo e innovador del personal.

*Tomado de: Cultura organizacional en Salud. (Meza, 2017).*

**Tipos de Culturas Organizacionales:**

Salazar (2013), hizo referencia a lo que estableció Hellriegel en 1998 en donde afirmó que los elementos culturales y sus relaciones crean un patrón distinto de cada organización por ende en la personalidad de cada individuo. “Del mismo modo que es posible clasificar a individuos que poseen características similares, puede

describirse varios tipos generales de culturas organizacionales” (Salazar, 2013, pág. 19).

**Cultura burocrática.** Los empleados valoran la formalización, las reglas, los procedimientos estándar de operación y la coordinación jerárquica posee una cultura burocrática (...). Sus miembros valoran altamente la estandarización de los bienes y del servicio al cliente. Los administradores conciben su papel como el de coordinadores, organizadores y vigilantes del cumplimiento de reglas y normas. Las tareas, responsabilidades y autoridad de todos los empleados están claramente definidas; las abundantes reglas y procesos se recogen en gruesos manuales, y los empleados están convencidos de que su deber es cumplir el manual y seguir los procedimientos establecidos (Salazar, 2013, pág. 19).

**Cultura de clan.** La tradición, lealtad, compromiso personal, amplia socialización, trabajo en equipo, autodeterminación e influencia social son los atributos principales (...). El compromiso a largo plazo del individuo con la organización (lealtad) se intercambia por el compromiso a largo plazo de la organización con el individuo (seguridad). La cultura del clan consigue la unidad mediante un largo y exhaustivo proceso de socialización (Salazar, 2013, pág. 19).

**Cultura emprendedora.** Se cultivan altos niveles de dinamismo, creatividad y aceptación de grandes riesgos que caracterizan a la cultura emprendedora. En ella prevalece el compromiso con la experimentación, la innovación y la vanguardia. Esta cultura no sólo reacciona rápidamente a cambios en el entorno, sino que además genera cambios (Salazar, 2013, pág. 20).

**Cultura de Mercado.** La caracteriza el logro de metas medibles y deseables, especialmente de carácter financiero y de mercado (crecimiento de ventas, rentabilidad y participación de mercado). En la organización se imponen una intensa competitividad y la orientación a las utilidades. En una cultura de mercado, las relaciones entre individuos y organización son contractuales (Salazar, 2013, pág. 20).

### **La cultura organizacional en relación a la productividad laboral.**

Salazar, Guerrero, Machado, & Cedeño (2009) establecieron que un trabajador es un ser biosicosocial, por tanto, su salud, bienestar y felicidad son partes integrantes no sólo de la vida sino también del trabajo (...) ellos según su investigación establecen para que el ambiente laboral se convierta en fuente de salud debe existir un clima que cree confianza y favorezca la eliminación de sentimientos y actitudes negativas hacia la organización o algunos de sus miembros. Deberá sentirse que se hace algo útil, algo que proporciona un sentido al esfuerzo que se realiza. Cada individuo debe sentir la preocupación de la organización por sus necesidades y problemas. Un ambiente laboral positivo favorece el cumplimiento de los objetivos generales que persigue la organización a partir de la existencia de un mayor sentimiento de pertenencia hacia ella. Por el contrario, un ambiente laboral negativo supone una falta de identificación con sus objetivos y metas, así como un deterioro del ambiente de trabajo que ocasiona situaciones de conflicto, bajo rendimiento, ausencias e ineficacia (pág. 71).

## **Satisfacción laboral**

La satisfacción laboral es una de las variables más frecuentemente estudiadas en la investigación de la conducta organizacional y su relevancia se vincula con que tiene influencia sobre importantes variables organizacionales, como: salud mental de los trabajadores, rotación laboral y el ausentismo laboral (Yañez, Arenas, & Novales, 2010, pág. 193).

Se ha definido a la satisfacción laboral como un estado emocional positivo o placentero resultante de una percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto. No se trata de una actitud específica, sino de una actitud general resultante de varias actitudes específicas que un trabajador tiene hacia su trabajo y los factores con él relacionados. La evaluación percibida por el trabajador, es decir, como lo experimenta y se desarrolla en su entorno de trabajo. Entre los indicadores individuales están la satisfacción laboral, nivel de motivación, expectativas, actitudes y valores hacia el trabajo, implicación, compromiso, calidad de vida laboral percibida (Locke, citado por Cano & Nuñez, 2015, pág. 45).

Otras teorías hablan que la satisfacción laboral es una predisposición de gran escala hacia el trabajo, de impacto positivo en la ocupación del trabajador y en el clima organizacional. A esto la satisfacción se define como una actitud que redefine sus sentimientos de bienestar o de agrado, los cuales se forman por la manera como los empleados perciben su ambiente de trabajo forjando una sensación de satisfacción o insatisfacción en el trabajador (Torres, 2017, p. 30).

## **La satisfacción laboral y vital de los profesionales de salud:**

La satisfacción de los profesionales de las instituciones sanitarias es un elemento que forma parte de la definición de la calidad de la atención prestada. Aunque se cuestione su relación directa sobre la calidad de la atención al cliente externo, nadie discute que al medir la satisfacción laboral se está comprobando la calidad de la organización y de sus servicios internos (Fernandez, y otros, 2000, pág. 140).

Por otro lado, el conocimiento de la satisfacción del profesional puede constituir un método en sí mismo que permita identificar problemas u oportunidades de mejora que repercutan en la calidad de los servicios prestados. Por otra parte, la desatención a la satisfacción de la estructura de necesidades del individuo y a los motivadores se traduce fácilmente en el síndrome de desgaste profesional (burnout), caracterizado por el sentimiento de distanciamiento (menos implicación), despersonalización e inadecuación profesional y la consecuente pérdida de calidad en los servicios. El síndrome de desgaste profesional, que se conceptualiza como una respuesta al estrés laboral crónico, parece afectar en mayor o menor medida a un colectivo profesional importante. La desmotivación, el desinterés, el malestar interno o la insatisfacción laboral son algunos de los aspectos que caracterizan este síndrome (Sobrequés, y otros, 2003).

Se establecen a continuación algunos modelos desde el punto de vista de la satisfacción laboral:

**Teoría de Higiene-Motivacional:** habla que la satisfacción del trabajador está asociado a múltiples factores presentes, denominados factores motivacionales e

intrínsecos (logros, reconocimiento del logro, independencia laboral, responsabilidad y crecimiento o avance) necesarios para cumplir con los objetivos de la empresa. Si estos factores están ausentes el trabajador se sentirá insatisfecho considerador como factores de higiene y son extrínsecos al trabajo, entre ellas las políticas de la organización, supervisión, sueldo y beneficios, ambiente de trabajo, supervisión, relaciones interpersonales, situaciones laborales, salario, estatus y seguridad (Herzberg citado por Torres, 2017, pág. 32).

**Teoría del Ajuste en el trabajo:** es parte del ajuste del individuo y el ambiente, el cual busca desarrollar y mantener dicha correspondencia con su ambiente laboral (...) en este sentido el trabajador tendrá un buen rendimiento si se ajusta a lo que quiere y lo que el trabajo ofrece en sí, consecuentemente el trabajador vislumbrará sus necesidades e intereses eligiendo aquellos trabajos que consigan satisfacerlos y que se ajusten a sus características y rasgos personales. (Dawis y Lofquist, citado por Torres, 2017, pág. 33).

**Teoría de la satisfacción por facetas:** sustenta la satisfacción laboral en un escenario organizacional, el cual resulta del grado de discrepancia entre lo que el individuo piensa que debería recibir y lo que recibe realmente, de esta forma el trabajador realiza una comparación a nivel intrapersonal e interpersonal (...) entre lo que considera una recompensa por su trabajo como es un buen trato, un buen salario, desarrollarse profesionalmente con posibilidades de promoción, etc. constituyéndose estas particularidades en un comportamiento laboral con una alta sensación subjetiva de bienestar. Por lo tanto, si el trabajador considera que está recibiendo lo que cree que debe recibir, entonces se sentirá satisfecho laboralmente y en contraparte si cree

que no está recibiendo lo que merece recibir, se sentirá insatisfecho y si recibe más de lo que cree que debe recibir se sentirá disconforme por la inequidad e incluso desarrollaría sentimientos de culpa (Lawler, citado por Torres, 2017, pág. 33).

**Teoría de los eventos situacionales:** conformada por un conjunto de componentes situacionales, de esta forma las características situacionales afectarían su percepción subjetiva en sus niveles de percepción individual como aquellos aspectos laborales donde la persona tiende a evaluar antes de aceptar el puesto (sueldo, oportunidades de promoción, condiciones de trabajo, política de la empresa y supervisión). Los eventos situacionales son facetas laborales que los trabajadores no evaluaron antes, sino que ocurren una vez que el trabajador ocupa el puesto. Estos pueden ser positivos (tiempo libre por culminar una tarea) o negativos como desperfecto de una máquina (Quarstein *et al.*, citado por Torres, 2017, p.33).

De acuerdo a estas teorías Torres (2017) enfocaron a pensar que la satisfacción laboral tiene mucho que ver con las emociones del profesional de la salud dentro de su institución. De tal modo que estos factores están relacionados con la forma como el empleado observa y se siente en su centro de labores.

### **Factores que influyen en la satisfacción laboral y vital de los profesionales de salud.**

Para Herzberg (citado por Torres, 2017), mejorar la satisfacción laboral implica algunos aspectos:

Logro: Éxito en el trabajo realizado, con la finalidad de vencer los problemas que se puedan presentar en el trabajo del día a día.

Reconocimiento: Acción de apreciación y estimación al trabajador.

Crecimiento personal: Sentimiento de crecimiento y desarrollo profesional en el trabajo.

Vida personal: Aspectos del trabajo que conmueven claramente la vida personal del trabajador, que hacen que el individuo no realice su trabajo en forma positiva.

Comunicación: Despejados canales de entendimiento y comprensión entre los trabajadores, los superiores, y viceversa. (pág. 35)

### **Satisfacción laboral y productividad**

Según Jiménez *et al.*, (citado por García, 2015, p.51) la satisfacción se genera cuando la persona se siente conforme con las condiciones físicas o ambientales que le rodean los cuales le permiten hacer de manera cómoda y optima sus labores cotidianas. En cuanto a la productividad se puede decir es que es manifestad por el rendimiento de los empleados considerando la cantidad de bienes y servicios producidos versus la cantidad de recursos que se utilizó. Hay factores internos y externos que pueden afectar la productividad según los autores.

### **Otros factores relacionados a la satisfacción laboral**

Las dimensiones corresponden a elementos o percepciones de satisfacción que se manifiestan inicialmente en el trabajador de forma intrínseca, centradas en sus creencias, acciones, comportamientos y actitudes para asumir retos y desafíos de acuerdo al contenido del trabajo, la responsabilidad con la cual lo ejerce y con la posibilidad de logro en su conjunto (Torres, 2017, pág. 35).

Por otro lado, se establecieron algunos grupos que se han denominado dimensiones esenciales que están vinculados son la satisfacción laboral a continuación tenemos (Alvarez, 2005)

**Factores vinculados al esfuerzo y los resultados individuales.**

Suficiencia: grado en que el salario y los incentivos es suficiente para satisfacer necesidades personales.

Correspondencia: grado en que el salario y los incentivos devengados se corresponden con los conocimientos, habilidades, capacidades individuales y sus competencias laborales.

Percepción: grado en que el sistema estimulador es dominado, se entiende por el individuo.

Coherencia: grado de correspondencia entre la estimulación moral y material.

Justeza: grado en que el sistema estimulador es percibido como justo (Alvarez, 2005).

**Factores vinculados a las condiciones de trabajo.**

Seguras: grado en que cada cual percibe seguridad para el ambiente laboral.

Estéticas: grado en que cada cual percibe limpieza, orden interno, estética, etc, en su ambiente laboral.

Higiene: grado en que cada cual percibe la existencia de condiciones ambientales en lo referente a la temperatura, humedad, ruido, etc., que afectan su salud y/o entorpecen la concentración y la actividad laboral en general.

Ergonómicas: grado en que el diseño de los medios de trabajo y su ubicación se ajustan a los requerimientos psicológicos del trabajado (Alvarez, 2005)

### **Factores vinculados a las condiciones de bienestar.**

Horario: grado en que el régimen de trabajo y descanso se ajustan a las expectativas y necesidades del trabajador.

Mantenimiento: grado en que las condiciones de alimentación, atención a la salud, transporte, etc., se ajustan a las necesidades del trabajador.

Atención a la vida: grado en que cada cual percibe que la organización satisface las necesidades de sus trabajadores y sus familiares.

Desarrollo cultural y social: grado en que cada cual percibe que son atendidas sus necesidades de desarrollo cultural, deportivo, social, etc.

Desarrollo personal y profesional: grado en que cada cual percibe que son atendidas sus expectativas de desarrollo de su crecimiento personal y profesional y garantía de seguridad y empleo (Alvarez, 2005).

### **Intervención de la cultura organizacional en la satisfacción laboral:**

La cultura organizacional es un proceso sumamente complejo a raíz de la dinámica de la organización, del entorno y de los factores humanos. Para asegurarla estabilidad de su recurso humano, las organizaciones requieren establecer mecanismos de medición habitual de su cultura, que va ligado con la satisfacción personal y éste puede repercutir sobre su correspondiente comportamiento y desempeño laboral (Sanchez, Urcia, & Oviden, 2014, pág. 1).

En el 2017, Torres afirmó que la cultura organizacional y la satisfacción laboral, se desenvuelven en un entorno centrado en características y particularidades de una organización, específicamente en políticas estructurales, asimismo en su misión y visión y en valores institucionales que se manejan al interior de la organización. Todo

ello, hace que intervenga de manera directa con la satisfacción del trabajador a través de un conjunto de percepciones emocionales, y organizacionales, así como por la información que los trabajadores poseen de la empresa, en esta razón la conducta del trabajador puede ser afectada por la cultura organizacional, tanto por factores objetivos como por factores subjetivos, y sobre todo por elementos como la comunicación, las relaciones interpersonales, el compromiso del trabajador, la prestación, la motivación, la salud y la seguridad en el trabajo entre otras. Finalmente, se afirma que existe una intervención y relación positiva entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral del trabajador (pág. 36).

### **Marco Conceptual.**

Para este proyecto, es necesario reconocer ciertos términos claves, los cuales facilitarán la comprensión con mayor exactitud del producto final que se desea lograr a través de la investigación.

**Actitud:** Supone evaluar un objeto de experiencia como bueno o malo, agradable o desagradable, deseable o indeseable; se trata de una evaluación que afecta a la esfera del pensamiento, pero también a los sentimientos y a la determinación comportamental de la persona, como sería la evaluación de la satisfacción laboral.

Por ello la actitud alude simultáneamente al efecto a la cognición y a las disposiciones conductuales (Chiang & Núñez, 2010, pág. 160).

**Organización:** La organización es una unidad social coordinada conscientemente, compuesta de dos o más personas, que funciona con una base relativamente continua para lograr una meta común o un conjunto de metas (García, 2015).

**Comunicación externa e interna:** La comunicación externa de una empresa es el conjunto de actividades generadoras de mensajes dirigidos a crear, mantener o mejorar la relación con los diferentes públicos objetivo del negocio. La comunicación interna es la dirigida al cliente interno, es decir, al trabajador (Cano & Nuñez, 2015).

**Motivación:** La motivación es una vía mediante la cual el individuo siente una fuerza para poder lograr lo que quiere o anhela ya sea en el campo profesional, laboral, familiar o personal (Garcia, 2015).

### Conceptualización de la Cultura Organizacional:

**Tabla 2**  
*Conceptualizaciones de Cultura Organizacional*

AÑO	AUTOR	DEFINICIÓN DE CULTURA
1952	Kroeber y Klichhohm	Patrones transmitidos de valores, de ideas y de otros sistemas simbólicos que forman el comportamiento.
1970	Becker y Geer	Conjuntos de modos de ver comunes expresados en lenguaje.
1979	Van Maanen y Schein	Valores, creencias y expectativas que los miembros comparten.
1981	Ouchi	Conjunto de símbolos, ceremonias y mitos que comunican valores y creencias subyacentes de la organización a sus empleados.
1983	Louis	Tiene tres aspectos: 1. un cierto contenido (significado e interpretación) 2. peculiar 3. al grupo
1983	Siehl y Martin	Aglutinantes que ligan una organización a través de patrones compartidos del significado. Tres sistemas de componentes: 1.valores del contexto o de la base, 2.formas (procesos de comunicación, jerga), 3.estrategias para reforzar contenido (recompensas, programas de entrenamiento).
1983	Uttal	Valores compartidos (que es importante) y creencias (cómo funcionan las cosas) que interactúan con las estructuras y sistemas de control de una organización para producir normas de comportamiento (la manera cómo hacemos las cosas por aquí).
1990	Schein	Un modelo de presunciones básicas -inventadas, descubiertas o desarrolladas por un grupo dado al ir aprendiendo a enfrentarse con sus problemas de adaptación externa e integración interna-, que hayan ejercido la suficiente influencia como para ser consideradas válidas y en consecuencia, ser enseñadas a los nuevos miembros como el modo correcto de percibir, pensar y sentir esos problemas.

*Tomado de:* (Chiang & Nuñez, 2010, pág. 143).

### Conceptualización de Satisfacción:

Chiang, Martín, y Núñez (2010) establecieron un esquema de conceptualización de satisfacción laboral, el cual es traído a continuación por ser explícito:

**Tabla 3**

**Conceptos de satisfacción laboral**

<b>Año</b>	<b>Autor</b>	<b>Definición de satisfacción</b>
1962	Porter	La diferencia que existe entre la recompensa percibida como adecuada por parte del trabajador y la recompensa efectivamente recibida.
1964	Beer	Una actitud de los trabajadores hacia aspectos concretos del trabajo tales como la compañía, el trabajo mismo, los compañeros y otros objetos psicológicos del contexto del trabajo.
1975	Schneider y Snyder	Una actitud generalizada ante el trabajo.
1976	Payne, Fineman y Wall	Una actitud generalizada ante el trabajo.
1976	Blum	Es el resultado de las varias actitudes que tiene el trabajador hacia su trabajo y los factores relacionados con él y hacia la vida en general.
1977	Salancik y Pfeffer	Una actitud generalizada ante el trabajo.
1979	Aldag y Brief	Una actitud generalizada ante el trabajo.
1983	Harpaz	Las personas que trabajan usualmente desarrollan un conjunto de actitudes que puede ser descrito por el término general de satisfacción laboral.
1984	Peiró	Una actitud general resultante de muchas actitudes específicas relacionadas con diversos aspectos del trabajo y la organización.
1986	Griffin y Bateman	Es un constructo global logrado a través de facetas específicas de satisfacción como son el trabajo, el sueldo, la supervisión, los beneficios, las oportunidades de promoción, las condiciones del trabajo, los compañeros y las prácticas de la organización.
1991	Arnold, Robertson y Cooper	Una actitud generalizada ante el trabajo.
1992	Bravo	Una actitud generalizada ante el trabajo.
1993	Newstrom y Davis	Una actitud afectiva, para poner de relieve que es el elemento afectivo de la actitud el que predomina en este constructo.
1998	Brief	Es una combinación entre lo que influye entre los sentimientos y la cognición (pensamiento). Tanto la cognición como lo que influye en los sentimientos contribuyen a la satisfacción laboral, es como un estado interno que se expresa de forma afectiva o cognitiva. La satisfacción como actitudes un constructo hipotético que se pone de manifiesto en cada una de estas dos formas.
2001	Brief y Weiss	

Tomado de: (Chiang & Núñez, 2010, pág. 156)

## **Capítulo 2**

### **Marco Referencial**

En este capítulo se trata de hacer referencia a los estudios más relevantes que se consideraron extrayendo breves argumentos sobre los resultados obtenidos en los mismas con el fin de conocer la manera de medir la cultura organizacional a través de los diferentes modelos de cuestionarios o encuestas que se han utilizado, los cuales nos permiten realizar un diagnóstico del tipo de cultura organizacional que posee una empresa, siendo de gran ayuda para quien esté gerenciando o dirigiendo una institución y poder evaluar a los colaboradores de la misma, determinando las debilidades y oportunidades con el fin de ver las mejoras para que se cumplan con los objetivos y metas de una empresa.

### **Investigaciones Internacionales**

En el 2014, Lanás realizó un estudio investigativo sobre la cultura organizacional en relación a la satisfacción laboral del personal del Ministerio de Relaciones Exteriores de la ciudad de Quito, del cual se pudo demostrar la relación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral, aplicando cuestionarios respectivos para cada variable de estudio; con una muestra de 33 sujetos de dicha institución, se consideró una metodología de estudio no experimental y correlacional. Finalizando dicha investigación con la sugerencia de reforzar los aspectos negativos que afecta a la organización para de esta manera lograr una cultura organizacional con la finalidad de que exista el compromiso de trabajar en conjunto para tener un mejor rendimiento entre los empleados de dicha institución (Lanas, citado por Torres, 2017, p. 16).

En Cuba un artículo de revista relacionado a la información de ciencias de la salud realizado por (Cardellá, Rivera, & León, 2014) proponen pautas para identificar el capital cultural en las organizaciones, realiza un estudio descriptivo en donde utilizaron el análisis documental clásico y las entrevistas a través de las variables como el clima social, lazos de confianza, canales de comunicación, compromiso y sentido de pertenencia, condiciones de trabajo, competencias laborales, cultura organizacional, valores culturales, satisfacción, experiencia y liderazgo.

Además, se realizó un análisis de las dimensiones que conforman el capital cultural y se expusieron variables que se operacionalizaron en indicadores e ítems donde se tomó como base de estudio el modelo *Intellectus*. En donde como resultado el capital cultural se identificó a partir de elementos que tenían un carácter multidimensional y que se encontraban estrechamente relacionados. Las tres dimensiones que como aspectos esenciales del capital cultural influyeron en su creación y transmisión fueron la dimensión cognitiva, la dimensión estructural y la dimensión relacional. Estas tres dimensiones se interrelacionaron entre sí, lo que hizo posible que el capital cultural se generara, se desarrollara y se transmitiera a todos los niveles de la organización, tributando a mejorar las decisiones desde el punto de vista gerencial.

Dicho estudio concluye que el capital cultural se impuso como un elemento indispensable que marcó una diferencia entre las organizaciones a partir de las características de sus individuos (Cardellá *et al.*, 2014).

Según Garcia (citado por Torres, 2017) hace referencias al estudio de un proyecto de investigación sobre el tema relación de la cultura organizacional en la satisfacción laboral de los trabajadores del área administrativa de la empresa grupo

García Toledo SAC, de la ciudad de Arequipa. El estudio determinó frente a una metodología investigativa la cual se caracterizó por ser descriptiva correlacional, de modelo cuantitativo, aplicado a una población censal de 200 trabajadores, utilizando como instrumento al cuestionario de autoría de Almeida compuesto con 20 reactivos con un puntaje máximo de cinco puntos. Por lo que pudo concluir que existe relación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral, en las dimensiones misión, visión, valores, políticas, estrategias y programas de la empresa en sus colaboradores del área administrativa (págs. 17-18).

En el 2015, Cosano de la Universidad de Málaga realizó un estudio donde hace referencia a la aparición del burnout en los empleados públicos lo cual puede tener repercusión en la percepción laboral y vital de los mismos. A demás es de gran importancia socializar las estrategias psicosociales. El estudio se enfoca en que los profesionales de salud deben sentir el apoyo de su organización para ellos estar comprometidos con su trabajo ya que se motivaran para cumplir con las metas planteadas en la institución formando así una cultura organizacional de ejemplo. Los resultados de este estudio permitieron comprobar su hipótesis, en donde el apoyo social dentro de la organización demostró que empoderarse con el trabajo refleja el cumplimiento del compromiso por parte de los colaboradores, dejan claro que el burnout desaparece cuando se llega a tener una cultura empoderadora. Y a su vez, se evidenció que se logra una afectación positiva en la percepción laboral y vital de los profesionales de salud (Cosano, 2015).

## **Investigaciones Nacionales**

Un estudio realizado recientemente en el país en el 2016, por Carrillo Punina, del Departamento de Ciencias Económicas de la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE- Ecuador, en donde habla que la cultura organizacional es un tema de relevancia influenciada por continuos cambios de ambiente en donde la medición de dicha cultura permite medir el impacto que ésta tiene sobre los resultados de la empresa. Éste autor en su estudio hace un análisis de revisión documental con el objetivo de obtener información actualizada de las formas de medir la cultura. Hace referencia de 43 artículos encontrados en las diferentes plataformas digitales tales como: Redalyc, Scielo y ProQuest así también como el uso de técnicas de recopilación de información se basa en cuestionarios, entrevistas, observación y herramientas estadístico-matemáticas y de revisión literaria.

Además, en los diversos estudios empíricos se relaciona de una u otra forma la cultura organizacional con factores y variables desde la perspectiva antropológica y de tipo comportamental. Igualmente, se debe destacar el uso de tecnología para la obtención de datos y comprobación estadística de las hipótesis, como es el caso del calculador estadístico digital SPSS. Luego de identificar relacionar la cultura organizacional con calidad, liderazgo y clima organizacional.

El presente estudio de revisión se describen documentos con un campo más amplio de la relación de variables con la cultura organizacional, como estrategia, estructura, trabajo en grupo, liderazgo, propietarios, innovación, orientación a los resultados y orientación a las personas, dejando de lado los estudios con enfoque hacia la calidad que abundan en períodos pasados; concluyó que estudios sobre la medición de cultura organizacional deben realizarse frecuentemente para identificar

nuevas formas de medirla, ya que en la última década el mundo atraviesa una serie de cambios económicos, sociales, ambientales, tecnológicos y políticos que influyen en el comportamiento de naciones, organizaciones, sociedades y personas (Carrillo, 2016, págs. 62-73).

Por último, en el 2017, Torres realizó una investigación cuyo objetivo general fue determinar cómo se relaciona la cultura organizacional con la satisfacción laboral de un Centro de Atención al Ciudadano, Lima – 2017. En cuanto al diseño de investigación; es no experimental, de alcance; correlacional y de tipo básica. Siendo la investigación de enfoque cuantitativo realizada en 55 trabajadores de un Centro de Atención al Ciudadano. Para la recolección de datos de la variable cultura organizacional, se aplicó la técnica de la encuesta, que hizo uso de un cuestionario de escala ordinal, el cual indica una confiabilidad alta. Para la variable satisfacción laboral, igualmente se utilizó la técnica de la encuesta que hizo uso de un cuestionario de escala ordinal, indicando en ambas variables una confiabilidad alta, respecto a la validez de los instrumentos la brindaron dos temáticos y un metodólogo, quienes coincidieron en determinar; que son aplicables los instrumentos para medir ambas variables de estudio. Para el proceso de los datos inferenciales se aplicó el estadístico de Spearman. En donde los resultados obtenidos luego del procesamiento y análisis de datos indicaron que: Existe relación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral del personal que labora en un Centro de Atención al Ciudadano - Lima, 2017. Lo cual se demuestra con la prueba de Spearman y un valor de significancia menor a 0,05 (pág. 12).

## **Información General Hospital Básico Limones**

### **Características sociodemográficas**

La provincia de Esmeraldas es una de las cinco provincias de la costa de la República del Ecuador, que se encuentra situada en el noroccidente del país, limitado al norte con la República de Colombia, al sur con la provincia de Manabí, al este con las provincias Carchi e Imbabura y al oeste con el Océano Pacífico. Está dividida políticamente en siete cantones: Esmeraldas, Eloy Alfaro, Quinindé, Muisne, Atacames, San Lorenzo, Rio Verde, Valdez (Limones), esta última población situada en una de las islas de la desembocadura del río Santiago, al norte de la provincia, y está integrado por las parroquias rurales Anchayacu, Atahualpa (Camarones), Borbón, Colón Eloy del María, La Tola, Luis Vargas Torres (Playa de Oro), Maldonado, Pampanal de Bolívar, San Francisco de Onzole, San José de Cayapas, Santo Domingo de Onzole, Selva Alegre, Telembí y Timbiré (Ministerio de Salud Pública, Hospital Básico Limones, 2018).

El cantón Eloy Alfaro cuenta con varias etnias presentes, entre las que se encuentran Afro-descendientes, Chachis y Épera el resto de la población son colonos llegados de otros destinos del país, incluso por la condición fronteriza del Cantón hay una gran cantidad de personas de origen colombiano quienes viven en puntos estratégicos del territorio en lo que concierne a Eloy Alfaro y muchos de ellos en zonas rurales.

La morfología geografía predominante es el bosque húmedo tropical ubicado en el sector de la Tola y las Peñas y bosque de manglar distribuido en tres islas: Limones, Tolita Pampa de Oro y Pampanal. Y es en la cabecera cantonal Valdez (Limones) donde está ubicado el hospital, cuya característica más remarcable es su

acceso ya que es solo fluvial. Por tal razón la importancia de esta casa de salud para los habitantes de zona.

La población del Cantón Eloy Alfaro, según el Censo del 2001, representa el 8,7% del total de la Provincia de Esmeraldas; ha crecido en el último período (Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, 2001).



**Figura 4** Mapa político del cantón Limones  
Tomado de: Ministerio de Salud Pública, Hospital Básico Limones (2018).

#### **Ubicación actual del Establecimiento de Salud.**

La situación geográfica del Hospital Básico Civil de Limones se encuentra localizado en la provincia de Esmeraldas en el cantón Eloy Alfaro, entre las calles 24 de mayo y Av. de las Américas. Cuanta con la extensión y tres principales ríos.

La extensión del cantón es de aproximadamente 4 352 kilómetros cuadrados, es decir está considerado como uno de los cantones con más extensión territorial del país que pertenece a la provincia de Esmeraldas.

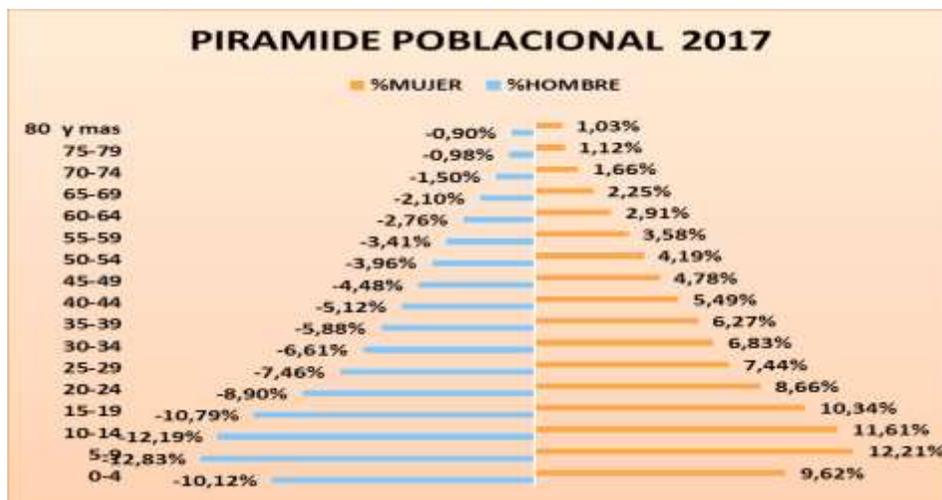
- Río Santiago
- Río Cayapas
- Río Onzole



**Figura 5** Mapa Satélite del cantón Valdez (Limonés)

Tomado de: Google Maps (2018).

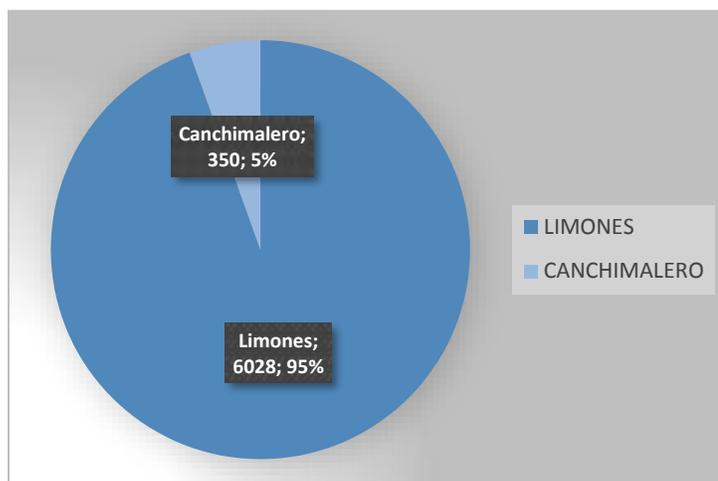
La población actual de Limonés es de 6.226 según cifras del INEC (2017). Cabe recalcar que dicha población es de paso, por su cercanía con la frontera con Colombia, por lo tanto, tiene mucha influencia de este fenómeno migratorio.



**Figura 6** Pirámide poblacional del cantón Limonés 2017

Tomado de Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (2001).

Siendo la población de Canchimalero comunidad de Limones representa el 5% de la población.



**Figura 7** Porcentaje de población del cantón.

Tomado de: Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (2001).

### Vías de acceso y comunicación a la Isla.

La accesibilidad al Hospital Básico Civil De Limones es 100% Fluvial-Marítima. A pesar que el Cantón es una zona de alto riesgo para desastres como Tsunamis e Inundaciones.

- **Salida 1:** Vía fluvial por el Rio Najurungo hacia la comunidad el Progreso lo cual comunica por vía terrestre con el Cantón San Lorenzo.
- **Salida 2:** Vía fluvial recorriendo un sistema de ríos que nos comunica al Rio Cayapas hasta llegar a la parte terrestre de la Parroquia Tola.

**Tabla 4**

*Vías de acceso y comunicación a la Isla*

UNIDAD DE SALUD	COMUNIDADES	POBLACION	TRASLADO	ACCESIBILIDAD	
HOSPITAL CIVIL DE LIMONES	LIMONES	6028	FLUVIAL	INVIERNO	VERANO
	CANCHIMALERO	350	FLUVIAL	25 MIN	10 MIN

Tomado de: Ministerio de Salud Pública, Hospital Básico Limones (2018).



**Figura 8** Movilización

Tomado de: Ministerio de Salud Pública, Hospital Básico Limones (2018).



**Figura 9** Fuente de trabajo

Tomado de: Ministerio de Salud Pública, Hospital Básico Limones (2018).

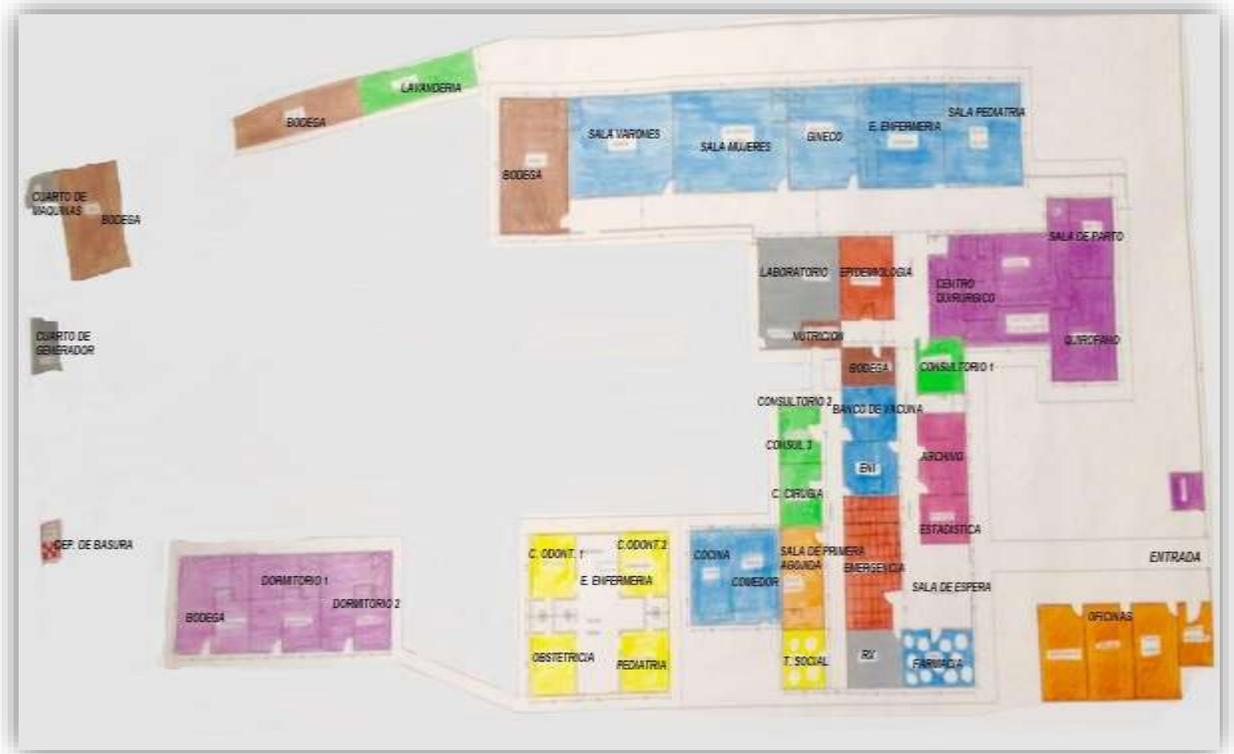
Cuenta con el equipo básico necesario (más no suficiente) de pronta respuesta como:

- ✓ Personal de Salud.
- ✓ Personal Policial.
- ✓ Personal de la Marina.
- ✓ Presidentes Barriales.

## Infraestructura:

El Hospital Básico Limones es un centro de atención de segundo nivel que forma parte de la RED DEL Ministerio de Salud Pública del Ecuador. Tiene un área de 4.767m<sup>2</sup> de cerramiento y 1528m<sup>2</sup> de construcción. El hospital fue inaugurado en 1967, luego se hace una reinauguración donde se lo reconstruye en asbesto-cemento en 1982, aproximadamente en el año 2002 se reconstruye el área de hospitalización en estructura mixta de madera y hormigón, el 2004 aproximadamente se reestructura en hormigón armado el área de quirófano y sala de parto, en el 2008 se realiza ampliación de centro quirúrgico obstétrico.

## Plano de la infraestructura del Hospital Básico Limones.



*Figura 10* Croquis del Hospital Básico Limones

Tomado de: Ministerio de Salud Pública, Hospital Básico Limones (2018)

**Misión:**

Alineados con la misión del MSP de garantizar el derecho a la Salud, y brindar atención oportuna, de calidad a los usuarios que acuden a ella para resolver sus necesidades relacionadas con su bienestar y que están ligados con la salud.

**Visión:**

Ser un hospital Básico que cumpla con los estándares de calidad y los lineamientos del MSP, respondiendo siempre a la demanda de forma eficiente de los y las usuarios/as que acuden buscando formación y actualización continua de su personal y la empatía el análisis crítico y calidez como distintivos de su práctica médica.

**Valores del Hospital Básico Limones:**

- ✓ **Respeto:** Vemos a cada persona como seres únicos como particularidades que deben ser reconocidas, valoradas y tratadas buscando la equidad y la empatía.
- ✓ **Inclusión:** Damos un servicio dando lugar a las particularidades de las necesidades de nuestros usuarios/as.
- ✓ **Vocación de servicio:** Destacando la entrega de la práctica profesional de nuestro equipo de trabajo en todas sus áreas.
- ✓ **Compromiso:** Ponemos todas nuestras capacidades al servicio de los y las usuarios/as buscando siempre su bienestar.
- ✓ **Integridad:** Buscamos siempre actuar acorde a la ética profesional.
- ✓ **Justicia:** No afectamos los derechos de las personas, actuando bajo la constitución códigos y leyes que rigen nuestro servicio.

## Cartera de Servicios del Hospital Básico Limones:

Tabla 5

Cartera de Servicios Hospital Básico Limones

<b>Hospital Básico Limones</b>	
<i>Emergencia (24 Horas)</i>	<i>De 3 camas para valoración</i>
<i>Hospitalización (20 camas disponibles)</i>	<i>Medicina Interna – 10 camas</i>
	<i>Ginecología y Obstetricia – 5 camas</i>
	<i>Pediatría – 5 camas</i>
<i>Consulta externa 6 Consultorios:</i>	<i>Medicina Interna</i>
	<i>Nutrición</i>
	<i>Pediatría</i>
	<i>Psicología</i>
	<i>Cirugía General</i>
	<i>Trabajo Social</i>
<i>Servicios de Apoyo Diagnóstico.</i>	<i>Laboratorio clínico: Lac 2 (de emergencia las 24 horas)</i>
	<i>Imagenología: rayos X portátil.</i>
<i>Centro Obstétrico:</i>	<i>1 sala de parto, 1 cama de recuperación</i>
<i>Centro Quirúrgico:</i>	<i>1 quirófano, 1 cama de post-operatorio.</i>

Tomado de: (Ministerio de Salud Pública, Hospital Básico Limones, 2018)

## Estructura Orgánica Funcional del Hospital Básico Limones.



Figura 11 Organigrama Hospital Básico Limones

Tomado de: Ministerio de Salud Pública, Hospital Básico Limones (2018).

## Personal Profesional Del Hospital Básico Civil De Limones.

**Tabla 6**

*Detallado de Profesionales de Salud Hospital Básico Limones*

PROFESIONALES DE SALUD	CANTIDAD	TIPO DE CONTRATO	REMUNERACIONES USD	HORARIOS
Director General	1	Nombramiento Provisional	SP7	Jornada Ordinaria Lunes a viernes (8 Horas)
Subdirectora	1	Nombramiento Provisional	SP5	Jornada Especial (22/8 días libres)
Analista de Talento Humano	1	Contrato Ocasional	SP5	Jornada Ordinaria lunes a viernes (8 Horas)
Médicos Residentes	10	4 Nombramientos Provisionales 6 Contratos Ocasionales	SP7	Jornada Especial (20/10 días libres)
Médicos Tratantes	4	4 Nombramientos Provisionales	Médico General SP9 Cirujano SP12 Ginecólogo SP12 Anestesióloga SP12	Jornada Ordinaria Lunes a viernes (8 Horas)
Médicos Rurales	9	Contrato Ocasional	SP3	Jornada Especial (20 /10 días libres)
Obstetras Residentes	3	1 Nombramiento Definitivo 1 Nombramiento Provisional 1 Contrato Ocasional	SP5	Jornada Especial (20/10 días libres)
Licenciadas/os de Enfermería	11	1 Nombramiento Definitivo 10 Contratos Ocasionales	SP5	Jornada Especial (22/8 días libres)
Licenciadas/os de Enfermería Rural	4	Contrato Ocasional	SP2	Jornada Especial (18/13 días libres)
Auxiliares de Enfermería	14	Nombramiento Definitivo	SP1	Jornada Ordinaria Lunes a viernes (8 Horas)
Licenciadas/os de Laboratorio	6	2 Nombramiento Provisional 4 Contratos Ocasionales	SP5	Jornada Especial (20/10 días libres)
Auxiliares de Laboratorio	2	Nombramiento Provisional	SP1	Jornada Ordinaria Lunes a viernes (8 Horas)
Nutricionista	1	Nombramiento Provisional	SP5	Jornada Especial (22/8 días libres)
Odontólogos Contratados	2	1 Nombramiento Provisional 1 Contratos Ocasionales	SP6	Jornada Especial (22/8 días libres)
Trabajadora Social	1	Nombramiento Provisional	SP5	Jornada Ordinaria Lunes a viernes (8 Horas)
Psicólogas	2	Nombramiento Provisional	SP5	Jornada Especial (22/8 días libres)
Auxiliares de Farmacia	6	6 Contratos Ocasionales	SP1	Jornada Ordinaria Lunes a viernes (8 Horas)
Tecnólogo de Imágenes	1	Nombramiento Provisional	SP6	Jornada Especial (22/8 días libres)

*Tomado de: Ministerio de Salud Pública, Hospital Básico Limones (2018).*

**Tabla 7**

**Estadística de atención de pacientes del Hospital Básico Limones**

MÉDICAS		PSICOLOGICAS		OBSTETRICAS		ODONTOLOGICAS		EMERGENCIAS		TOTAL CONSU LTAS
No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	
7 506	41,95	210	1,2	1.041	5,8	3.139	17,54	5 996	33,5	17 892



**Figura 12** Total de Atenciones del Hospital Básico Limones

Tomado de: Ministerio de Salud Pública, Hospital Básico Limones (2018).

**Marco legal:**

Al realizar énfasis sobre las leyes que rigen en la actualidad es con el fin de recordar y corroborar que éstas respaldan a las organizaciones y que deben ser cumplidas por cada uno de los integrantes de las mismas, por ello se describen a continuación de acuerdo a los artículos que se han considerado de mayor importancia relacionados a la Constitución de la República del Ecuador, el Plan Nacional de Desarrollo Toda una Vida, Ley Orgánica de Salud y el Sistema Nacional de Salud.

## **Constitución de la República del Ecuador.**

**Art. 32**, de la Constitución de la República del Ecuador establece que:

La salud es un derecho que garantiza el Estado, este derecho se extiende al acceso al agua, alimentación, educación, cultura física, trabajo, seguridad social, ambientes sanos y otros que sustentan el buen vivir, para ello el Gobierno Central establece las regulaciones pertinentes para facilitar *el acceso* permanente, oportuno y sin exclusión a programas, acciones y servicios de promoción y atención integral de salud, salud sexual y salud reproductiva, basándose en principios de equidad, universalidad, solidaridad, interculturalidad, calidad, eficiencia, eficacia, precaución y bioética, con *enfoque de género y generacional* (Asamblea Nacional de la República del Ecuador, 2008).

**Art.66** establece:

El derecho a una vida digna, que asegure la salud, alimentación y nutrición, agua potable, vivienda, saneamiento ambiental, educación, trabajo, empleo, descanso y ocio, cultura física, vestido, seguridad social y otros servicios sociales necesarios. (Constitución de la República del Ecuador, s.f.)

**Art.229** establece:

Serán servidoras o servidores públicos todas las personas que en cualquier forma o a cualquier título trabajen, presten servicios o ejerzan un cargo, función o dignidad dentro del sector público. Los derechos de las servidoras y servidores públicos son irrenunciables. La ley definirá el organismo rector en materia de recursos humanos y remuneraciones para todo el sector público y regulará el ingreso, ascenso, promoción, incentivos, régimen disciplinario,

estabilidad, sistema de remuneración y cesación de funciones de sus servidores. Las obreras y obreros del sector público estarán sujetos al Código de Trabajo. La remuneración de las servidoras y servidores públicos será justa y equitativa, con relación a sus funciones, y valorará la profesionalización, capacitación, responsabilidad y experiencia;

### **Plan Nacional de Desarrollo Toda una Vida.**

**La política 2.2:** del Objetivo 2: señala,

“Garantizar la interculturalidad y la plurinacionalidad en la gestión pública, para facilitar el goce efectivo de los derechos colectivos de los pueblos y nacionalidades” (Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo, SENPLADES, 2017).

**La política 5.1:** del Objetivo 5: señala,

“Generar trabajo y empleo dignos fomentando el aprovechamiento de las infraestructuras construidas y las capacidades instaladas” (SENPLADES, 2017)

### **Ley Orgánica de Salud.**

**Art. 8** de la Ley Orgánica de Salud promueve los deberes individuales y colectivos en relación con la salud:

- a) Cumplir con las medidas de prevención y control establecidas por las autoridades de salud;
- b) Proporcionar información oportuna y veraz a las autoridades de salud, cuando se trate de enfermedades declaradas por la autoridad sanitaria nacional

como de notificación obligatoria y responsabilizarse por acciones u omisiones que pongan en riesgo la salud individual y colectiva;

c) Cumplir con el tratamiento y recomendaciones realizadas por el personal de salud para su recuperación o para evitar riesgos a su entorno familiar o comunitario;

d) Participar de manera individual y colectiva en todas las actividades de salud y vigilar la calidad de los servicios mediante la conformación de veedurías ciudadanas y contribuir al desarrollo de entornos saludables a nivel laboral, familiar y comunitario;

### **Ley Orgánica de Servicio Público.**

#### **Art. 23** Derechos de las servidoras y los servidores públicos.

- I. Desarrollar sus labores en un entorno adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar
- N. No ser discriminada o discriminado, ni sufrir menoscabo ni anulación del reconocimiento o goce en el ejercicio de sus derechos;
- Ñ. Ejercer el derecho de la potencialización integral de sus capacidades humanas e intelectuales.
- Q. Recibir formación y capacitación continua por parte del Estado, para lo cual las instituciones prestarán las facilidades.

## **Sistema Nacional de Salud.**

**Art. 358** establece:

El desarrollo, protección y recuperación de capacidades y potencialidades bajo los principios de bioética, suficiencia e interculturalidad, con enfoque de género y generacional.

**Art. 381** establece:

La obligación del Estado de proteger, promover y coordinar la cultura física en los ámbitos del deporte, la educación física y la recreación, para la formación y el desarrollo integral de la persona.

## Capítulo 3

### Marco Metodológico

Para el presente trabajo investigativo del cual se pretende estudiar la cultura organizacional y su intervención en la satisfacción laboral y vital de los profesionales de salud del Hospital Básico Limones en la provincia de Esmeraldas; se utilizaron los siguientes tipos de estudio: descriptiva, analítica y correlacional, que implicó investigación de campo de tipo no experimental y de corte transversal, utilizando técnicas de recolección de datos usando un cuestionario basado en un modelo utilizado en otros países, mediante el cual permitió obtener los resultados para luego ser analizados e interpretados.

#### Tipo de estudio

En la siguiente investigación se destacan:

- *Descriptiva*, El estudio es descriptivo debido a que se ha realizado la revisión bibliográfica y se ha recopilado los datos que son expuestos en teorías de libros y documentos, que servirán para el estudio científico.
- *Analítica*: Porque se analizarán los datos obtenidos permitiendo evaluar los resultados.
- *De investigación de campo*: Porque la investigación se desarrollará directamente en el Hospital Básico Limones en la provincia de Esmeraldas. Enfocándose en indagar a través de técnicas de recopilación de datos como son las encuestas.

- *Correlacional*: porque tiene como finalidad conocer el grado de asociación que existe entre las dos variables que se están estudiando cómo es la cultura organizacional y la satisfacción laboral.

### **Diseño de estudio:**

El presente estudio investigativo se lo realiza bajo un enfoque cuantitativo, el cual sigue específicamente un diseño no experimental de corte transversal.

- *No experimental*, porque no existe manipulación de las variables de estudio.
- *De corte transversal*, porque se recogen datos en un momento dado en el tiempo; en este caso, la aplicación de cuestionarios se dio en el último trimestre del año 2018, y los datos son tabulados y analizados sin ningún tipo de manipulación o cambio en las respuestas dadas por los encuestados.

Por ende, es así que esta investigación conlleva al desarrollo y comprobación de los objetivos planteados inicialmente, gracias a estos instrumentos se podrá comprobar la hipótesis anteriormente planteada, así como también las preguntas de investigación.

### **Población y muestra:**

La población sobre la cual se trabajó está integrada solo por los profesionales de salud que laboran en el Hospital Básico Civil de Limones de la parroquia Valdez perteneciente al cantón Eloy Alfaro de la Provincia de Esmeraldas conformada por: 28 Médicos 37%, 5 Obstetras 7%, 16 Licenciados de Enfermería 21%, 14 Auxiliares de Enfermería 19%, 2 Odontólogos 3%, 2 Psicólogas 3%, 6 Laboratoristas 8%, 1 Nutricionista 1% y 1 Trabajadora Social 1%; que corresponden a un total de 75 funcionarios de salud (Ministerio de Salud Pública, Hospital Básico Limones, 2018).

La muestra es un subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectarán datos, y que tiene que definirse y delimitarse de antemano con precisión, además de que debe ser representativo de la población (Hernández *et al.*, 2014).

**Cálculo de la muestra:**

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

Donde:

n = El tamaño de la muestra es igual a 63 sujetos a estudio

N = Tamaño del universo = 75 profesionales de salud

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

e = El margen de error 5%

p = variabilidad positiva = 50% aceptables

q = Variabilidad negativa = 50% no aceptables

A partir de lo anterior se inicia el proceso de recolección de información, con una muestra aleatoria a encuestar de **63** sujetos en estudio que corresponden a profesionales de la salud que laboran en la institución. Considerando los criterios de inclusión y exclusión que se detallan a continuación.

**Criterios de inclusión**

Todos los profesionales de salud que actualmente se encuentren activos laborando mayor a tres meses, específicamente: médicos, obstetras, odontólogos, licenciados en enfermería, auxiliares de enfermería, laboratoristas, psicólogos, nutricionistas y trabajadores sociales.

### **Criterios de exclusión**

Los profesionales de salud excluidos del estudio si:

- El tiempo de sus servicios es menor a tres meses de haber ingresado al hospital.
- Quienes se encuentren de vacaciones y con permisos temporales extendidos por el médico ocupacional.
- Aquellos médicos rurales que colaboran con el hospital, debido a que son profesionales de salud sujetos a ser removidos para realizar itinerancias en otras comunidades aledañas según sea la necesidad.

### **Técnicas de recopilación de información**

Para este estudio se utilizaron las llamadas encuestas, las cuales son técnicas de recolección de datos que, mediante el desarrollo de preguntas específicas y cerradas realizadas a un grupo de personas de acuerdo a una muestra aleatoria y calculada, con el objetivo de establecer parámetros cuantitativos, donde se desarrollan tablas y figuras ilustrativas y representativas, con porcentajes de variación anual, participación porcentual, entre otros. Permitiendo establecer un análisis de decisión o conclusión a lo que se llegó con la respectiva tabulación en el estudio, determinando y resolviendo la problemática en estudio. (Hernández *et al.*, 2014).

### **Análisis de validez y de confiabilidad:**

Tanto el Cuestionario de Cultura Organizacional como el de satisfacción laboral (2014). Es un instrumento desarrollado por los autores Tinoco, Quispe y Beltrán, quienes lo utilizaron para un estudio sobre cultura organizacional y

satisfacción laboral para la universidad de San Marcos realizado en Lima. (Tinoco *et al.*, 2014).

### **Instrumentos de investigación**

En este estudio se utilizaron dos instrumentos ya validados para realizar este trabajo de investigación sobre cultura organizacional y su intervención en la satisfacción laboral y vital de los profesionales de salud, luego de haber encontrado amplia y detallada información sobre cuestionarios realizados y adaptados por varios autores, se eligieron por su estructura que se apega más a lo que se quiere estudiar.

**Tabla 8**

**Operalización de las variables de estudio.**

Variable Independiente	DIMENSIONES	INSTRUMENTO
<b>Cultura Organizacional</b>	Motivación: 1 – 5	Cuestionario de Cultura Organizacional adaptado de Agustini (2012)
	Valores: 6 - 11	
	Comunicación: 12 - 16	
	Identificación: 17-20	
Variable Dependiente	DIMENSIONES	INSTRUMENTO
<b>Satisfacción Laboral</b>	Desarrollo profesional (1-4)	Cuestionario de Satisfacción Laboral adaptado por López (2005)
	Relación con el jefe (5-8)	
	Relación con compañeros (9-12)	
	Desarrollo de la función (13-17)	
	Permanencia (18-20)	
	Condiciones físicas (21-22)	

*Tomado de: Cultura Organizacional y Satisfacción Laboral de la U. de San Marcos. Trabajo de Tinoco et al., p.58 (2014).*

### **Método de Medición:**

En la primera parte de ambos instrumentos se solicitan datos demográficos tales como, edad, sexo, residencia de origen y tiempo de trabajo en el área.

El primer instrumento (Apéndice I) corresponde al cuestionario de Cultura Organizacional el cual fue tomado como referencia del trabajo de Agustini y otros en

el 2012, y adaptado en una investigación por tres autores Tinoco, Quispe y Beltrán dos años después; para un estudio realizado en la ciudad de Lima, en la Universidad de San Marcos donde midió cuatro dimensiones de cultura organizacional: motivación, valores, comunicación e identificación. Dicho instrumento consta de 20 ítems, en el cual cada ítem está codificado con cinco alternativas donde los sujetos de estudios eligieron las que más se identificaron con su criterio en el momento de la recolección de información de acuerdo a la siguiente escala: Totalmente de acuerdo (TA), De acuerdo (A), Indiferente (I), En desacuerdo (D), Totalmente en desacuerdo (TD).

El segundo instrumento (Apéndice II) que corresponde al cuestionario de Satisfacción laboral desarrollado por Tinoco, Quispe y Beltrán en el 2014, quienes se basaron en el trabajo investigativo de Lopez 2005. El cual mide la satisfacción laboral, reflejando la experiencia de los trabajadores de salud de una organización y de un empleo remunerado, es decir recoge la respuesta afectiva al contenido del propio trabajo. Dicho cuestionario está diseñado para abordar tanto los aspectos intrínsecos como los extrínsecos de las condiciones del trabajo en el que se desempeñan los profesionales de salud, por lo que está conformado por seis dimensiones que son: desarrollo profesional, relación con el jefe, relación con compañeros, desarrollo de la función, sentido de permanencia y las condiciones físicas; distribuidas en 20 ítems. Valoradas a través de una escala tipo Likert de cinco puntos (desde 1 = nunca, 2 = casi nunca, 3 = a veces, 4 = casi siempre, 5 = siempre).

**Ejecución del cuestionario:** Este cuestionario puede ser ejecutado por un entrevistador y a su vez puede ser aplicada colectivamente. Al tener las alternativas de respuestas especificadas, existe la posibilidad de una sencilla selección utilizando

en cada alternativa de respuesta y a su vez con un vocabulario adaptado para su entendimiento donde el principal objetivo siempre es que exista una buena comprensión lectora; además es recomendable garantizar el anonimato, especialmente en estos contextos laborales ya que puede generar perturbaciones en las respuestas. Se debe entregar dicho cuestionario a quienes cumplan con los perfiles de manera neutral para que no favorezca los sesgos en las respuestas.

### **Fases de la investigación de campo:**

- Preparar los instrumentos
- Evaluar la cultura organizacional del personal y la satisfacción laboral con un tiempo de resolución de 10 a 20 minutos
- Forma de aplicación: el cuestionario es de auto aplicación
- Procesamiento de datos: se determinará cuando se haya dado por terminada la investigación.

### **Procedimientos**

Las herramientas y técnicas estadísticas empleadas en este trabajo fueron de tipo descriptivo (media, mediana, desviación estándar y coeficiente de variabilidad), análisis multivariado (componentes principales, matriz de correlaciones).

**El alfa de Cronbach.-** Es un índice usado para medir la confiabilidad del tipo de consistencia interna de una escala, es decir, para evaluar la magnitud en que los ítems de un instrumento están correlacionados. (Oviedo & Campo, Aproximación al uso del coeficiente alfa de Cronbach, 2005, pág. 575).

Por otro lado, también se define como un método de consistencia interna que permite estimar la fiabilidad de un instrumento de medida a través de un conjunto de

ítems que se espera que midan el mismo constructo o dimensión teórica. La validez de un instrumento se refiere al grado en que el instrumento mide aquello que pretende medir. La medida de la fiabilidad mediante el alfa de Cronbach asume que los ítems (medidos en escala tipo Likert) miden un mismo constructo y que están altamente correlacionados. Cuanto más cerca se encuentre el valor del alfa a 1 mayor es la consistencia interna de los ítems analizados. La fiabilidad de la escala debe obtenerse siempre con los datos de cada muestra para garantizar la medida fiable del constructo en la muestra concreta de investigación (Ricarldi & Villalva, 2014, págs. 84-85)

La influencia de la motivación en el rendimiento laboral de los trabajadores administrativos de la sede central de la Universidad Nacional del Centro del Perú

**Tabla 9**

**Valores del alfa de Cronbach.**

<b>Coefficiente alfa</b>	
Coefficiente alfa >.9	Es excelente
Coefficiente alfa >.8	Es bueno
Coefficiente alfa >.7	Es aceptable
Coefficiente alfa >.6	Es cuestionable
Coefficiente alfa >.5	Es pobre

**Coefficiente de correlación.** – De acuerdo al comportamiento de los constructos se aplica el coeficiente de correlaciones Spearman (Rho) que es una prueba que mide la asociación entre dos variables que presentan escala. Mientras el valor sea cercano a uno tanto positivo como negativo las variables estarán correlacionadas (Hernández *et al.*, 2014).

**Tabla 10**

**Valores de coeficiente de Spearman.**

<b>Rango</b>	<b>Relación</b>
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.11 a -0.50	Correlación negativa media
-0.01 a -0.10	Correlación negativa débil
0.00	No existe correlación
+0.01 a +0.10	Correlación positiva débil
+0.11 a +0.50	Correlación positiva media
+0.51 a +0.75	Correlación positiva considerable
+0.76 a +0.90	Correlación positiva muy fuerte
+0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta

### **Análisis de resultados**

Todos los análisis se han llevado a cabo con la plataforma estadística SPSS.

#### **Análisis de Fiabilidad**

En función de los resultados y para validar los instrumentos se aplicó el Alfa de Cronbach que se expresan a continuación:

Para el cuestionario de cultura se obtuvo el 0.867 lo que indica que el resultado es bueno demostrando la fiabilidad de la investigación.

**Tabla 11**

**Estadística de Fiabilidad para el cuestionario de Cultura**

<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>Número de elementos</b>
<b>,867</b>	<b>20</b>

Con respecto al cuestionario de satisfacción se obtuvo el 0.834 lo que indica que el resultado es bueno demostrando la fiabilidad de la investigación, cabe resaltar que es habitual considerar un valor mayor de 0.70 como aceptable.

**Tabla 12**

*Estadística de Fiabilidad para el cuestionario de Satisfacción*

<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>Número de elementos</b>
<b>,834</b>	<b>22</b>

### **Análisis descriptivo**

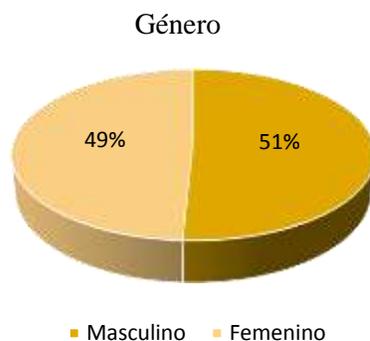
En relación a los datos sociodemográficos, los resultados obtenidos presentan que el 50.8% de los profesionales de salud del Hospital Básico Limones pertenecen al género masculino y solamente el 49.2% corresponde a profesionales de salud del género femenino. Ver (Figura 11).

**Tabla 13**

*Porcentaje de género de profesionales de salud.*

<b>Género</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
Masculino	32	50,8
Femenino	31	49,2
<b>Total</b>	<b>63</b>	<b>100</b>

*Tomado de la Encuesta dirigida a evaluar la cultura organizacional y su intervención en la satisfacción laboral y vital de los profesionales de salud del Hospital Básico Limones de Esmeraldas, 2019.*



**Figura 13** Género de profesionales de salud

Tomado de la Encuesta dirigida a evaluar la cultura organizacional y su intervención en la satisfacción laboral y vital de los profesionales de salud del Hospital Básico Limones de Esmeraldas, 2019.

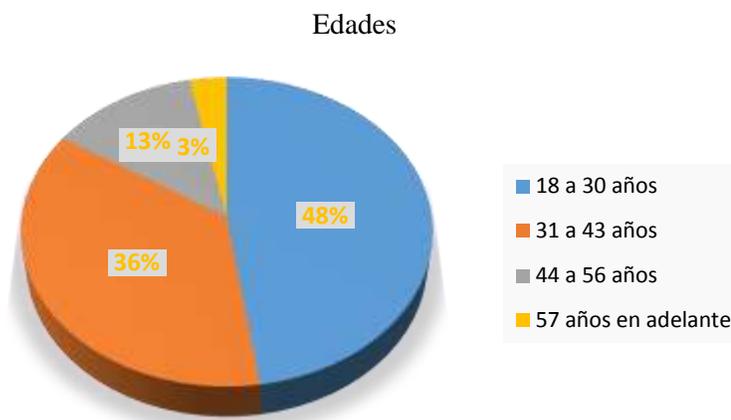
Con respecto a la edad promedio que más se evidenció fue de entre 18 a 30 años, con un porcentaje de 47.6% de profesionales de salud, seguido del 36.5% de edades entre 31 a 43 años; dando un resultado que el hospital cuenta con gente joven o conocida también como generación Y. Ver (Figura 12).

**Tabla 14**

**Edad promedio de profesionales de salud.**

<b>Edades</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
18 a 30 años	30	47,6
31 a 43 años	23	36,5
44 a 56 años	8	12,7
57 años en adelante	2	3,2
<b>Total</b>	<b>63</b>	<b>100</b>

Tomado de la Encuesta dirigida a evaluar la cultura organizacional y su intervención en la satisfacción laboral y vital de los profesionales de salud del Hospital Básico Limones de Esmeraldas, 2019.



**Figura 14** Edades de profesionales de salud

Tomado de la Encuesta dirigida a evaluar la cultura organizacional y su intervención en la satisfacción laboral y vital de los profesionales de salud del Hospital Básico Limones de Esmeraldas, 2019.

En relación a la antigüedad del personal o tiempo de trabajo que llevan en el hospital, se obtuvo que el promedio fue de entre 1 a 5 años, con un porcentaje del 49.2%. lo que se podría decir que los profesionales de salud logran mantener una estabilidad laborar al trabajar en un lugar lejos de su residencia.

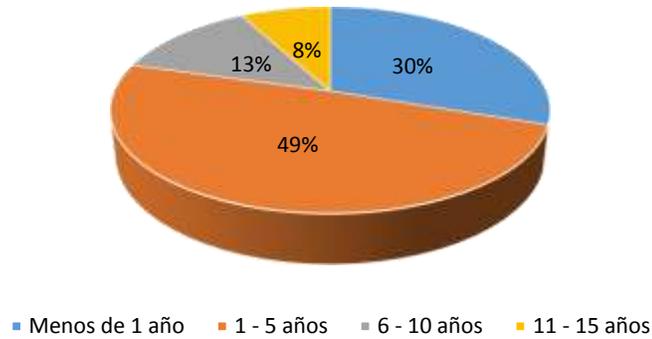
**Tabla 15**

*Tiempo de trabajo en el área hospitalaria*

<b>Tiempo de trabajo</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
Menos de 1 año	19	30,2
1 - 5 años	31	49,2
6 - 10 años	8	12,7
11 - 15 años	5	7,9
<b>Total</b>	<b>63</b>	<b>100</b>

Tomado de la Encuesta dirigida a evaluar la cultura organizacional y su intervención en la satisfacción laboral y vital de los profesionales de salud del Hospital Básico Limones de Esmeraldas, 2019.

### Tiempo de trabajo



**Figura 15** Género de profesionales de salud  
Tomado de la Encuesta dirigida a evaluar la cultura organizacional y su intervención en la satisfacción laboral y vital de los profesionales de salud del Hospital Básico Limones de Esmeraldas, 2019.

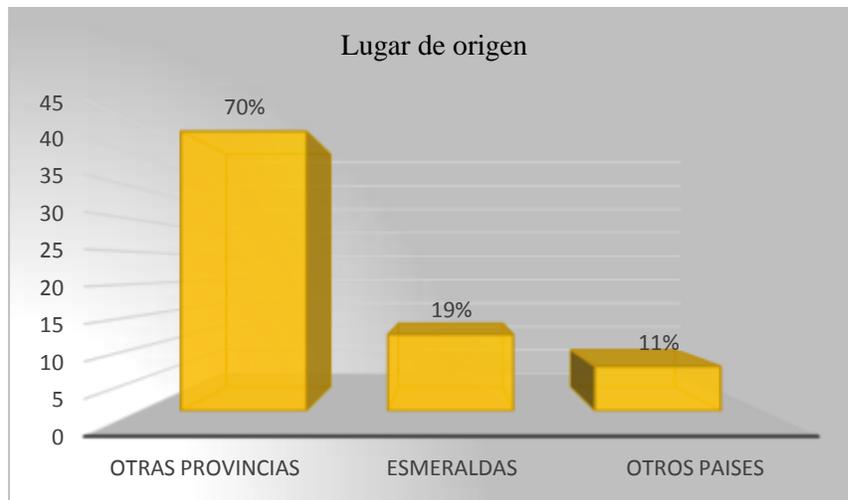
Como se podrá observar en la figura 14, en relación al domicilio de origen de los profesionales de salud resultó que el 70% son de otras provincias del país, lo que implica que los profesionales para llegar a su trabajo se toman aproximadamente un promedio de 12 a 18 horas de viaje tomando como referencia las provincias más lejanas como Loja y el Oro, seguidas de Guayas, Manabí, Pichincha entre otras más cercanas. Por ende, están obligados a trasladar su residencia. Por otro lado, el 19% de los profesionales que colaboran en el hospital son propios de la provincia de Esmeraldas, y por último el 11% de los profesionales que han sido contratados corresponden a otros países, sean estos Cuba, Colombia y Venezuela.

**Tabla 16**

#### Origen de residencia de los profesionales de salud

Origen	n	%
Otras Provincias	44	70%
Esmeraldas	12	19%
Otros Países	7	11%
<b>Total</b>	<b>63</b>	<b>100%</b>

Tomado de la Encuesta dirigida a evaluar la cultura organizacional y su intervención en la satisfacción laboral y vital de los profesionales de salud del Hospital Básico Limones de Esmeraldas, 2019.



**Figura 16** Origen de residencia de los profesionales de salud

Tomado de la Encuesta dirigida a evaluar la cultura organizacional y su intervención en la satisfacción laboral y vital de los profesionales de salud del Hospital Básico Limones de Esmeraldas, 2019.

Los datos recogidos por medio de encuestas fueron ingresados y tabulados con apoyo del programa SPSS, v23.

Con respecto a la aplicación del cuestionario de cultura para conocer su percepción se realizó el análisis de los 20 ítems, obteniendo los siguientes datos en donde por cada ítem se presenta su media y desviación estándar. Es entonces que cada ítem tuvo un promedio de acuerdo a las respuestas percibidas por los encuestados, considerando de entre un promedio del 1 al 5, si la media está por debajo de 2,5 se considera como malo o que hubo poca valoración para ese ítem. Así mismo se evaluó la desviación estándar la cual mientras más alta es las respuestas de los encuestados estuvieron muy diferentes con respecto a ese ítem; como en el caso del ítem 4 *La capacidad resolutive de los profesionales es vista como una motivación para el resto de trabajadores del hospital*, obtuvo un promedio de 3,21 y una desviación estándar de 1,27 por lo que la cultura respecto a la dimensión de motivación es muy diferente entre los individuos de la muestra de estudio.

**Tabla 17**

**Resultados Cultura Organizacional por ítems**

<b>Ítems</b>	<b>Media</b>	<b>Desv. Estándar</b>	<b>N. de análisis</b>
1. En la hospital existe una verdadera preocupación por las condiciones de trabajo de todos los profesionales de salud.	3,10	1,25	63
2. Los directivos motivan constantemente el buen desempeño de los profesionales.	3,22	1,22	63
3. Lo que nos diferencia de otros hospitales es el entusiasmo que ponemos en el logro de los objetivos.	3,10	1,21	63
4. En este hospital se ofrece un ambiente que estimula a los profesionales a dar lo mejor de sí y se acostumbra premiar los logros por muy pequeños que estos sean.	3,37	1,20	63
5. La capacidad resolutive de los profesionales es vista como una motivación para el resto de trabajadores del hospital.	3,21	1,27	63
6. La credibilidad de los directivos se ha sustentado, a través del tiempo, en coherencia han logrado cumplir lo que dicen o hacen.	3,57	1,16	63
7. En este hospital se reconoce la puntualidad de todos los profesionales de salud.	3,29	1,16	63
8. En este hospital, al asignar los recursos materiales, siempre se ha procurado hacerlo con equidad y a tiempo.	3,33	1,16	63
9. Acostumbramos a realizar las tareas en equipo en vez de descargar el peso en la dirección.	3,08	1,15	63
10. Todos los profesionales de salud tienen especial cuidado en preservar la buena imagen del hospital.	3,13	1,17	63
11. La existencia de los diferentes comités pertenecientes al departamento de calidad, garantizan el éxito del trabajo hospitalario.	3,22	1,17	63
12. Se trabaja por mantener una comunicación que facilite la integración y cohesión entre todos los profesionales de salud.	3,16	0,99	63

13. En la institución hospitalaria acostumbramos a decirnos las cosas en forma clara y directa.	3,21	1,08	63
14. Existen archivos (documentos, fotos, videos, etc.) que recuerden las diversas etapas de desarrollo en el hospital por las que hemos atravesado.	3,08	1,04	63
15. En los intentos de realizar cambios institucionales suelen encontrar resistencias.	2,87	1,18	63
16. Lo que mantiene unida a la institución son el compromiso y el desarrollo.	2,97	1,08	63
17. Al iniciar un nuevo periodo, se realiza una retroalimentación sobre las metas planificadas, se determinan sus logros y qué nos falta alcanzar.	3,16	1,07	63
18. Los cambios experimentados en este hospital, desde su creación, nos demuestran una vida creativa e innovadora.	3,06	1,00	63
19. Existe un código ético que guía nuestro comportamiento y nos ayuda a distinguir lo correcto.	3,02	1,07	63
20. La institución de salud se enfoca en el trabajo en equipo, compromiso de sus empleados y preocupación por sus pacientes.	2,35	1,03	63

*Datos recogidos por medio de encuestas fueron ingresados y tabulados con apoyo del programa SPSS, v23.*

A continuación, se exponen las tablas de frecuencias de cada uno de los ítems del cuestionario de cultura.

**¿En el hospital existe una verdadera preocupación por las condiciones de trabajo de todos los profesionales de salud?**

En la encuesta realizada Hospital Básico Limones a las 63 personas se determinó que el 25.4% ni está de acuerdo ni en desacuerdo con respecto a si existe una verdadera preocupación por las condiciones de trabajo de todos los profesionales de salud.

**Tabla 18**

**Frecuencias del ítem 1 de cultura**

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Válido	Totalmente en desacuerdo	7	11,1	11,1	11,1
	En desacuerdo	15	23,8	23,8	34,9
	Ni en desacuerdo, ni de acuerdo	16	<b>25,4</b>	25,4	60,3
	De acuerdo	15	23,8	23,8	84,1
	Totalmente de acuerdo	10	15,9	15,9	100,0
	Total	63	100,0	100,0	

**¿Los directivos motivan constantemente el buen desempeño de los profesionales?**

En la siguiente tabla se observa que en la encuesta realizada Hospital Básico Limones a las 63 personas se determinó que el 28.6% ni está de acuerdo ni en desacuerdo con respecto a si los directivos motivan constantemente el buen desempeño de los profesionales.

**Tabla 19**

**Frecuencias del ítem 2 de cultura**

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Válido	Totalmente en desacuerdo	6	9,5	9,5	9,5
	En desacuerdo	12	19,0	19,0	28,6
	Ni en desacuerdo, ni de acuerdo	18	<b>28,6</b>	28,6	57,1
	De acuerdo	16	25,4	25,4	82,5
	Totalmente de acuerdo	11	17,5	17,5	100,0
	Total	63	100,0	100,0	

**¿Lo que nos diferencia de otros hospitales es el entusiasmo que ponemos en el logro de los objetivos?**

En la siguiente tabla se observa que de los 63 encuestados muchos se mostraron en diferentes criterios pues el 25.4% se evidenció estar en desacuerdo, ni está de acuerdo ni en desacuerdo y en de acuerdo con respecto a si lo que nos diferencia de otros hospitales es el entusiasmo que ponemos en el logro de los objetivos.

**Tabla 20**

**Frecuencias del ítem 3 de cultura**

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Válido	Totalmente en desacuerdo	6	9,5	9,5	9,5
	En desacuerdo	16	<b>25,4</b>	25,4	34,9
	Ni en desacuerdo, ni de acuerdo	16	<b>25,4</b>	25,4	60,3
	De acuerdo	16	<b>25,4</b>	25,4	85,7
	Totalmente de acuerdo	9	14,3	14,3	100,0
	Total	63	100,0	100,0	

**¿En este hospital se ofrece un ambiente que estimula a los profesionales a dar lo mejor de sí y se acostumbra premiar los logros por muy pequeños que estos sean?**

En la siguiente tabla se observa que los 63 encuestados del Hospital Limones se determinó que el 31.7% ni está de acuerdo ni en desacuerdo con respecto a si en el hospital se ofrece un ambiente que estimula a los profesionales a dar lo mejor de sí y se acostumbra premiar los logros por muy pequeños que estos sean.

**Tabla 21**

**Frecuencias del ítem 4 de cultura**

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Válido	Totalmente en desacuerdo	4	6,3	6,3	6,3
	En desacuerdo	11	17,5	17,5	23,8
	Ni en desacuerdo, ni de acuerdo	20	<b>31,7</b>	31,7	55,6
	De acuerdo	14	22,2	22,2	77,8
	Totalmente de acuerdo	14	22,2	22,2	100,0
	Total	63	100,0	100,0	

**¿La capacidad resolutive de los profesionales es vista como una motivación para el resto de trabajadores del hospital?**

De los 63 encuestados del Hospital Limones se determinó que el 27% estuvo en desacuerdo con respecto la capacidad resolutive de los profesionales es vista como una motivación para el resto de trabajadores del hospital.

**Tabla 22**

**Frecuencias del ítem 5 de cultura**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	5	7,9	7,9	7,9
En desacuerdo	17	<b>27,0</b>	27,0	34,9
Ni en desacuerdo, ni de acuerdo	14	22,2	22,2	57,1
De acuerdo	14	22,2	22,2	79,4
Totalmente de acuerdo	13	20,6	20,6	100,0
Total	63	100,0	100,0	

**¿La credibilidad de los directivos se ha sustentado, a través del tiempo, en coherencia han logrado cumplir lo que dicen o hacen?**

En la siguiente tabla se observó que los 63 encuestados del Hospital Limones se determinó que el 30.2% ni está de acuerdo ni en desacuerdo con respecto a la credibilidad de los directivos se ha sustentado, a través del tiempo, en coherencia han logrado cumplir lo que dicen o hacen.

**Tabla 23**

**Frecuencias del ítem 6 de cultura**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	2	3,2	3,2	3,2
En desacuerdo	10	15,9	15,9	19,0
Ni en desacuerdo, ni de acuerdo	19	<b>30,2</b>	30,2	49,2
De acuerdo	14	22,2	22,2	71,4
Totalmente de acuerdo	18	28,6	28,6	100,0
Total	63	100,0	100,0	

**¿En este hospital se reconoce la puntualidad de todos los profesionales de salud?**

En la siguiente tabla se observó que los 63 encuestados del Hospital Limones se determinó que el 36.5% ni está de acuerdo ni en desacuerdo con respecto a si en este hospital se reconoce la puntualidad de todos los profesionales de salud.

**Tabla 24**

**Frecuencias del ítem 7 de cultura**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	3	4,8	4,8	4,8
	En desacuerdo	13	20,6	20,6	25,4
	Ni en desacuerdo, ni de acuerdo	23	<b>36,5</b>	36,5	61,9
	De acuerdo	11	17,5	17,5	79,4
	Totalmente de acuerdo	13	20,6	20,6	100,0
	Total	63	100,0	100,0	

**¿En este hospital, al asignar los recursos materiales, siempre se ha procurado hacerlo con equidad y a tiempo?**

En la siguiente tabla se observó que los 63 encuestados del Hospital Limones se determinó que el 31.7% ni está de acuerdo ni en desacuerdo con respecto a si en este hospital, al asignar los recursos materiales, siempre se ha procurado hacerlo con equidad y a tiempo.

**Tabla 25**

**Frecuencias del ítem 8 de cultura**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	4	6,3	6,3	6,3
	En desacuerdo	11	17,5	17,5	23,8
	Ni en desacuerdo, ni de acuerdo	20	<b>31,7</b>	31,7	55,6
	De acuerdo	16	25,4	25,4	81,0
	Totalmente de acuerdo	12	19,0	19,0	100,0
	Total	63	100,0	100,0	

**¿Acostumbramos a realizar las tareas en equipo en vez de descargar el peso en la dirección?**

En la siguiente tabla se observó que los 63 encuestados del Hospital Limones se determinó que el 30.2% ni está de acuerdo ni en desacuerdo con respecto a si en este hospital, acostumbramos a realizar las tareas en equipo en vez de descargar el peso en la dirección.

**Tabla 26**

**Frecuencias del ítem 9 de cultura**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	5	7,9	7,9	7,9
En desacuerdo	16	25,4	25,4	33,3
Ni en desacuerdo, ni de acuerdo	19	<b>30,2</b>	30,2	63,5
De acuerdo	15	23,8	23,8	87,3
Totalmente de acuerdo	8	12,7	12,7	100,0
Total	63	100,0	100,0	

**¿Todos los profesionales de salud tienen especial cuidado en preservar la buena imagen del hospital?**

En la siguiente tabla se observó que los 63 encuestados del Hospital Limones se determinó que el 30.2% ni está de acuerdo ni en desacuerdo con respecto a si todos los profesionales de salud tienen especial cuidado en preservar la buena imagen del hospital.

**Tabla 27**

**Frecuencias del ítem 10 de cultura**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	5	7,9	7,9	7,9
En desacuerdo	15	23,8	23,8	31,7
Ni en desacuerdo, ni de acuerdo	19	<b>30,2</b>	30,2	61,9
De acuerdo	15	23,8	23,8	85,7
Totalmente de acuerdo	9	14,3	14,3	100,0
Total	63	100,0	100,0	

**¿La existencia de los diferentes comités pertenecientes al departamento de calidad, garantizan el éxito del trabajo hospitalario?**

En la siguiente tabla se observó que los 63 encuestados del Hospital Limones se determinó que el 41.3% ni está de acuerdo ni en desacuerdo con respecto a la existencia de los diferentes comités pertenecientes al departamento de calidad, garantizan el éxito del trabajo hospitalario.

**Tabla 28**

**Frecuencias del ítem 11 de cultura**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	6	9,5	9,5	9,5
En desacuerdo	8	12,7	12,7	22,2
Ni en desacuerdo, ni de acuerdo	26	<b>41,3</b>	41,3	63,5
De acuerdo	12	19,0	19,0	82,5
Totalmente de acuerdo	11	17,5	17,5	100,0
Total	63	100,0	100,0	

**¿Se trabaja por mantener una comunicación que facilite la integración y cohesión entre todos los profesionales de salud?**

En la siguiente tabla se observó que los 63 encuestados del Hospital Limones se determinó que el 39.7% ni está de acuerdo ni en desacuerdo con respecto a si se trabaja por mantener una comunicación que facilite la integración y cohesión entre todos los profesionales de salud.

**Tabla 29**

**Frecuencias del ítem 12 de cultura**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	3	4,8	4,8	4,8
En desacuerdo	12	19,0	19,0	23,8
Ni en desacuerdo, ni de acuerdo	25	<b>39,7</b>	39,7	63,5
De acuerdo	18	28,6	28,6	92,1
Totalmente de acuerdo	5	7,9	7,9	100,0
Total	63	100,0	100,0	

**¿En la institución hospitalaria acostumbramos a decirnos las cosas en forma clara y directa?**

En la siguiente tabla se observó que los 63 encuestados del Hospital Limones se determinó que el 42.9% ni está de acuerdo ni en desacuerdo con respecto a si en la institución hospitalaria acostumbramos a decirnos las cosas en forma clara y directa.

**Tabla 30**

*Frecuencias del ítem 13 de cultura.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	3	4,8	4,8	4,8
En desacuerdo	12	19,0	19,0	23,8
Ni en desacuerdo, ni de acuerdo	27	<b>42,9</b>	42,9	66,7
De acuerdo	11	17,5	17,5	84,1
Totalmente de acuerdo	10	15,9	15,9	100,0
Total	63	100,0	100,0	

**¿Existen archivos (documentos, fotos, videos, etc.) que recuerden las diversas etapas de desarrollo en el hospital por las que hemos atravesado?**

En la siguiente tabla se observó que los 63 encuestados del Hospital Limones se determinó que el 50.8% ni está de acuerdo ni en desacuerdo con respecto a si existen archivos (documentos, fotos, videos, etc.) que recuerden las diversas etapas de desarrollo en el hospital por las que hemos atravesado.

**Tabla 31**

*Frecuencias del ítem 14 de cultura*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	4	6,3	6,3	6,3
En desacuerdo	11	17,5	17,5	23,8
Ni en desacuerdo, ni de acuerdo	32	<b>50,8</b>	50,8	74,6
De acuerdo	8	12,7	12,7	87,3
Totalmente de acuerdo	8	12,7	12,7	100,0
Total	63	100,0	100,0	

**¿En los intentos de realizar cambios institucionales suelen encontrar resistencias?**

De los 63 encuestados del Hospital Limones se determinó que el 38.1% estuvo en desacuerdo con respecto a si en los intentos de realizar cambios institucionales suelen encontrar resistencias.

**Tabla 32**

*Frecuencias del ítem 15 de cultura*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	5	7,9	7,9	7,9
En desacuerdo	24	<b>38,1</b>	38,1	46,0
Ni en desacuerdo, ni de acuerdo	17	27,0	27,0	73,0
De acuerdo	8	12,7	12,7	85,7
Totalmente de acuerdo	9	14,3	14,3	100,0
Total	63	100,0	100,0	

**¿Lo que mantiene unida a la institución son el compromiso y el desarrollo?**

En la siguiente tabla se observó que los 63 encuestados del Hospital Limones se determinó que el 38.1% ni está de acuerdo ni en desacuerdo con respecto a si en los intentos de realizar cambios institucionales suelen encontrar resistencias.

**Tabla 33**

*Frecuencias del ítem 16 de cultura*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	5	7,9	7,9	7,9
En desacuerdo	16	25,4	25,4	33,3
Ni en desacuerdo, ni de acuerdo	24	<b>38,1</b>	38,1	71,4
De acuerdo	12	19,0	19,0	90,5
Totalmente de acuerdo	6	9,5	9,5	100,0
Total	63	100,0	100,0	

**¿Al iniciar un nuevo periodo, se realiza una retroalimentación sobre las metas planificadas, se determinan sus logros y qué nos falta alcanzar?**

En la siguiente tabla se observó que los 63 encuestados del Hospital Limones se determinó que el 38.1% ni está de acuerdo ni en desacuerdo con respecto a si al iniciar un nuevo periodo, se realiza una retroalimentación sobre las metas planificadas, se determinan sus logros y qué nos falta alcanzar.

**Tabla 34**

**Frecuencias del ítem 17 de cultura**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	4	6,3	6,3	6,3
En desacuerdo	12	19,0	19,0	25,4
Ni en desacuerdo, ni de acuerdo	24	<b>38,1</b>	38,1	63,5
De acuerdo	16	25,4	25,4	88,9
Totalmente de acuerdo	7	11,1	11,1	100,0
Total	63	100,0	100,0	

**¿Los cambios experimentados en este hospital, desde su creación, nos demuestran una vida creativa e innovadora?**

En la siguiente tabla se observó que los 63 encuestados del Hospital Limones se determinó que el 39.7% ni está de acuerdo ni en desacuerdo con respecto a si los cambios experimentados en este hospital, desde su creación, nos demuestran una vida creativa e innovadora.

**Tabla 35**

**Frecuencias del ítem 18 de cultura**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	2	3,2	3,2	3,2
En desacuerdo	17	27,0	27,0	30,2
Ni en desacuerdo, ni de acuerdo	25	<b>39,7</b>	39,7	69,8
De acuerdo	13	20,6	20,6	90,5
Totalmente de acuerdo	6	9,5	9,5	100,0
Total	63	100,0	100,0	

**¿Existe un código ético que guía nuestro comportamiento y nos ayuda a distinguir lo correcto?**

En la siguiente tabla se observó que los 63 encuestados del Hospital Limones se determinó que el 44.4% ni está de acuerdo ni en desacuerdo con respecto a si existe un código ético que guía nuestro comportamiento y nos ayuda a distinguir lo correcto.

**Tabla 36**

*Frecuencias del ítem 19 de cultura*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	6	9,5	9,5	9,5
En desacuerdo	11	17,5	17,5	27,0
Ni en desacuerdo, ni de acuerdo	28	<b>44,4</b>	44,4	71,4
De acuerdo	12	19,0	19,0	90,5
Totalmente de acuerdo	6	9,5	9,5	100,0
Total	63	100,0	100,0	

**¿La institución de salud se enfoca en el trabajo en equipo, compromiso de sus empleados y preocupación por sus pacientes?**

De los 63 encuestados del Hospital Limones se determinó que el 33.3% estuvo en desacuerdo con respecto a si la institución de salud se enfoca en el trabajo en equipo, compromiso de sus empleados y preocupación por sus pacientes.

**Tabla 37**

*Frecuencias del ítem 20 de cultura*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	15	23,8	23,8	23,8
En desacuerdo	21	<b>33,3</b>	33,3	57,1
Ni en desacuerdo, ni de acuerdo	18	28,6	28,6	85,7
De acuerdo	8	12,7	12,7	98,4
Totalmente de acuerdo	1	1,6	1,6	100,0
Total	63	100,0	100,0	

Como se pudo observar en las tablas anteriores la mayoría de los encuestados se mostraron en una posición indiferente, excepto en los ítems 5, 15,20 que estuvieron en desacuerdo, y en el ítem 3 que se mostraron diferentes entre de acuerdo, indiferente y en desacuerdo con respecto a la cultura organizacional.

Los datos recogidos por medio de encuestas fueron ingresados y tabulados con apoyo del programa SPSS, v23. Se aplicó el cuestionario de satisfacción donde se realizó el análisis de los 22 ítems, obteniendo los siguientes datos por cada ítem se presenta a continuación su media y desviación estándar. Los resultados son como sigue:

**Tabla 38**

**Resultados Satisfacción laboral por ítems**

Ítem	Media	Desv. Estándar	N
1. Se aprecia fácilmente el resultado de su trabajo en el hospital.	3,24	1,13	63
2. Su trabajo requiere realizar un gran número de habilidades y conocimientos.	3,60	0,96	63
3. Los resultados de su trabajo afectan significativamente la vida o bienestar de otras personas.	3,40	1,12	63
4. Su propio trabajo, los supervisores u otras personas, le dan a conocer lo bien que está desarrollando su labor.	3,33	1,03	63
5. Puede cada miembro del grupo desarrollar con habilidad todas o gran parte de las tareas que tiene asignado el grupo.	3,41	1,06	63
6. El equipo de salud puede ver el esfuerzo de su trabajo en los resultados.	3,49	1,06	63
7. Los miembros del grupo, participan en la determinación de metas y objetivos de trabajo.	3,49	0,88	63
8. El grupo, se mantiene unido para alcanzar una meta común después de acordada.	3,29	1,04	63
9. Se siente usted en todo momento apoyado por el grupo.	3,33	1,08	63

10. Está satisfecho con las relaciones humanas que existen entre los miembros del grupo y de estos con sus directivos.	3,30	0,96	63
11. Los ingresos que percibe por su trabajo, le permiten satisfacer sus necesidades personales y familiares.	3,44	0,98	63
12. El ingreso que percibe está de acuerdo a la cantidad y calidad del trabajo que realiza.	3,17	1,17	63
13. Se corresponde el ingreso que percibe con su nivel de preparación y experiencia.	3,16	1,00	63
14. Se conocen los aspectos que se evalúan para el otorgamiento de méritos y la selección de los más destacados (Tanto morales como materiales).	3,27	0,95	63
15. El ambiente de trabajo le ofrece seguridad.	3,30	0,99	63
16. Las condiciones higiénicas de su ambiente, de trabajo le son favorables.	3,10	1,10	63
17. Los equipos, muebles, herramientas, útiles de trabajo y espacio, permiten realizar el trabajo cómodamente.	2,94	1,09	63
18. Las condiciones del horario de trabajo, su flexibilidad, le satisfacen.	3,46	0,91	63
19. Su centro laboral propicia condiciones favorables de alimentación, salud, entre otras.	3,56	1,01	63
20. Las condiciones de desarrollo personal y profesional (capacitación, posibilidades de ascenso), le satisfacen.	3,29	1,07	63
21. Recibe el apoyo para resolver sus problemas personales y familiares (permisos, salud, entre otras.)	3,17	1,06	63
22. Su centro laboral propicia condiciones de armonía y participación en las esferas culturales, recreativas y sociales.	3,14	1,03	63

*Datos recogidos por medio de encuestas fueron ingresados y tabulados con apoyo del programa SPSS, v23.*

Al respecto con los ítems de satisfacción, se presentan a continuación las tablas de frecuencias de cada uno de los ítems de dicho cuestionario.

### **¿Se aprecia fácilmente el resultado de su trabajo en el hospital?**

En la encuesta realizada Hospital Básico Limones a las 63 personas se determinó que el 30.2% dijo que a veces se aprecia fácilmente el resultado de su trabajo en el hospital.

**Tabla 39**

**Frecuencias del ítem 1 de satisfacción**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
Nunca	2	3,2	3,2	3,2
Casi Nnunca	17	27,0	27,0	30,2
A veces	19	<b>30,2</b>	30,2	60,3
Casi Siempre	14	22,2	22,2	82,5
Siempre	11	17,5	17,5	100,0
Total	63	100,0	100,0	

**¿Su trabajo requiere realizar un gran número de habilidades y conocimientos?**

De los 63 profesionales de salud encuestados que laboran en el hospital determinó que el 39.7% dijo que casi siempre su trabajo requiere realizar un gran número de habilidades y conocimientos.

**Tabla 40**

**Frecuencias del ítem 2 de satisfacción**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
Nunca	1	1,6	1,6	1,6
Casi Nnunca	7	11,1	11,1	12,7
A veces	19	30,2	30,2	42,9
Casi Siempre	25	<b>39,7</b>	39,7	82,5
Siempre	11	17,5	17,5	100,0
Total	63	100,0	100,0	

**¿Los resultados de su trabajo afectan significativamente la vida o bienestar de otras personas?**

En la encuesta realizada Hospital Básico Limones a las 63 personas se determinó que el 31.7% dijo que a veces los resultados de su trabajo afectan significativamente la vida o bienestar de otras personas.

**Tabla 41**

**Frecuencias del ítem 3 de satisfacción**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	1,6	1,6	1,6
	Casi Nnunca	14	22,2	22,6	24,2
	A veces	20	<b>31,7</b>	32,3	56,5
	Casi Siempre	13	20,6	21,0	77,4
	Siempre	14	22,2	22,6	100,0
	Total	62	98,4	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,6		
Total		63	100,0		

**¿Su propio trabajo, los supervisores u otras personas, le dan a conocer lo bien que está desarrollando su labor?**

En la encuesta realizada Hospital Básico Limones a las 63 personas se determinó que el 36.5% dijo que a veces su propio trabajo, los supervisores u otras personas, le dan a conocer lo bien que está desarrollando su labor.

**Tabla 42**

**Frecuencias del ítem 4 de satisfacción**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	4,8	4,8	4,8
	Casi Nnunca	9	14,3	14,3	19,0
	A veces	23	<b>36,5</b>	36,5	55,6
	Casi Siempre	20	31,7	31,7	87,3
	Siempre	8	12,7	12,7	100,0
	Total	63	100,0	100,0	

**¿Puede cada miembro del grupo desarrollar con habilidad todas o gran parte de las tareas que tiene asignado el grupo?**

En la encuesta realizada Hospital Básico Limones a las 63 personas se determinó que el 39.7% dijo que a veces puede cada miembro del grupo desarrollar con habilidad todas o gran parte de las tareas que tiene asignado el grupo.

**Tabla 43**

**Frecuencias del ítem 5 de satisfacción**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	1,6	1,6
	Casi Nnunca	11	17,5	19,0
	A veces	25	<b>39,7</b>	58,7
	Casi Siempre	13	20,6	79,4
	Siempre	13	20,6	100,0
	Total	63	100,0	100,0

**¿El equipo de salud puede ver el esfuerzo de su trabajo en los resultados?**

De los 63 profesionales de salud encuestados que laboran en el hospital determinó que el 41.3% dijo que casi nunca el equipo de salud puede ver el esfuerzo de su trabajo en los resultados.

**Tabla 44**

**Frecuencias del ítem 6 de satisfacción**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	11	17,5	17,5
	Casi Nnunca	26	<b>41,3</b>	58,7
	A veces	10	15,9	74,6
	Casi Siempre	16	25,4	100,0
	Total	63	100,0	100,0

**¿Los miembros del grupo, participan en la determinación de metas y objetivos de trabajo?**

De los 63 profesionales de salud encuestados que laboran en el hospital determinó que el 42.9% dijo que casi nunca los miembros del grupo, participan en la determinación de metas y objetivos de trabajo.

**Tabla 45**

**Frecuencias del ítem 7 de satisfacción**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	7	11,1	11,1
	Casi Nnunca	27	<b>42,9</b>	54,0
	A veces	20	31,7	85,7
	Casi Siempre	9	14,3	100,0
	Total	63	100,0	100,0

**¿El grupo, se mantiene unido para alcanzar una meta común después de acordada?**

De los 63 profesionales de salud encuestados que laboran en el hospital determinó que el 33.3% dijo que casi nunca el grupo, se mantiene unido para alcanzar una meta común después de acordada.

**Tabla 46**

**Frecuencias del ítem 8 de satisfacción**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	17	27,0	27,0
	Casi Nnunca	21	<b>33,3</b>	60,3
	A veces	15	23,8	84,1
	Casi Siempre	10	15,9	100,0
	Total	63	100,0	100,0

**¿Se siente usted en todo momento apoyado por el grupo?**

En la encuesta realizada Hospital Básico Limones a las 63 personas se determinó que el 36.5% dijo que a veces se siente usted en todo momento apoyado por el grupo.

*Tabla 47*

*Frecuencias del ítem 9 de satisfacción*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
Nunca	2	3,2	3,2	3,2
Casi Nnunca	12	19,0	19,0	22,2
A veces	23	<b>36,5</b>	36,5	58,7
Casi Siempre	15	23,8	23,8	82,5
Siempre	11	17,5	17,5	100,0
Total	63	100,0	100,0	

**¿Está satisfecho con las relaciones humanas que existen entre los miembros del grupo y de estos con sus directivos?**

En la encuesta realizada Hospital Básico Limones a las 63 personas se determinó que el 42.9% dijo que a veces está satisfecho con las relaciones humanas que existen entre los miembros del grupo y de estos con sus directivos.

*Tabla 48*

*Frecuencias del ítem 10 de satisfacción*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
Nunca	1	1,6	1,6	1,6
Casi Nnunca	11	17,5	17,5	19,0
A veces	27	<b>42,9</b>	42,9	61,9
Casi Siempre	16	25,4	25,4	87,3
Siempre	8	12,7	12,7	100,0
Total	63	100,0	100,0	

**¿Los ingresos que percibe por su trabajo, le permiten satisfacer sus necesidades personales y familiares?**

De los 63 profesionales de salud encuestados que laboran en el hospital determinó que el 33.3% dijo que casi nunca los ingresos que percibe por su trabajo, le permiten satisfacer sus necesidades personales y familiares.

**Tabla 49**

**Frecuencias del ítem 11 de satisfacción**

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Válido	Nunca	12	19,0	19,0	19,0
	Casi Nnunca	21	<b>33,3</b>	33,3	52,4
	A veces	20	31,7	31,7	84,1
	Casi Siempre	10	15,9	15,9	100,0
	Total	63	100,0	100,0	

**¿El ingreso que percibe está de acuerdo a la cantidad y calidad del trabajo que realiza?**

En la encuesta realizada Hospital Básico Limones a las 63 personas se determinó que el 28.6% dijo que a veces el ingreso que percibe está de acuerdo a la cantidad y calidad del trabajo que realiza.

**Tabla 50**

**Frecuencias del ítem 12 de satisfacción**

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Válido	Nunca	5	7,9	7,9	7,9
	Casi Nnunca	14	22,2	22,2	30,2
	A veces	18	<b>28,6</b>	28,6	58,7
	Casi Siempre	17	27,0	27,0	85,7
	Siempre	9	14,3	14,3	100,0
	Total	63	100,0	100,0	

**¿Se corresponde el ingreso que percibe con su nivel de preparación y experiencia?**

En la encuesta realizada Hospital Básico Limones a las 63 personas se determinó que el 36.5% dijo que a veces se corresponde el ingreso que percibe con su nivel de preparación y experiencia.

**Tabla 51**

**Frecuencias del ítem 13 de satisfacción**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
Nunca	1	1,6	1,6	1,6
Casi Nnunca	17	27,0	27,0	28,6
A veces	23	<b>36,5</b>	36,5	65,1
Casi Siempre	15	23,8	23,8	88,9
Siempre	7	11,1	11,1	100,0
Total	63	100,0	100,0	

**¿Se conocen los aspectos que se evalúan para el otorgamiento de méritos y la selección de los más destacados (Tanto morales como materiales)?**

En la encuesta realizada Hospital Básico Limones a las 63 personas se determinó que el 46% dijo que a veces se conocen los aspectos que se evalúan para el otorgamiento de méritos y la selección de los más destacados (Tanto morales como materiales).

**Tabla 52**

**Frecuencias del ítem 14 de satisfacción**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
Nunca	3	4,8	4,8	4,8
Casi Nnunca	7	11,1	11,1	15,9
A veces	29	<b>46,0</b>	46,0	61,9
Casi Siempre	18	28,6	28,6	90,5
Siempre	6	9,5	9,5	100,0
Total	63	100,0	100,0	

**¿El ambiente de trabajo le ofrece seguridad?**

En la encuesta realizada Hospital Básico Limones a las 63 personas se determinó que el 36.5% dijo que a veces el ambiente de trabajo le ofrece seguridad.

**Tabla 53**

**Frecuencias del ítem 15 de satisfacción**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	4,8	4,8
	Casi Nnunca	9	14,3	19,0
	A veces	23	<b>36,5</b>	55,6
	Casi Siempre	22	34,9	90,5
	Siempre	6	9,5	100,0
	Total	63	100,0	

**¿Las condiciones higiénicas de su ambiente, de trabajo le son favorables?**

En la encuesta realizada Hospital Básico Limones a las 63 personas se determinó que el 38.1% dijo que a veces las condiciones higiénicas de su ambiente, de trabajo le son favorables.

**Tabla 54**

**Frecuencias del ítem 16 de satisfacción**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	5	7,9	8,1
	Casi Nnunca	12	19,0	27,4
	A veces	24	<b>38,1</b>	66,1
	Casi Siempre	14	22,2	88,7
	Siempre	7	11,1	100,0
	Total	62	98,4	
Perdidos	Sistema	1	1,6	
Total		63	100,0	

**¿Los equipos, muebles, herramientas, útiles de trabajo y espacio, permiten realizar el trabajo cómodamente?**

En la encuesta realizada Hospital Básico Limones a las 63 personas se determinó que el 44.4% dijo que a veces los equipos, muebles, herramientas, útiles de trabajo y espacio, permiten realizar el trabajo cómodamente.

**Tabla 55**

**Frecuencias del ítem 17 de satisfacción**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	8	12,7	12,7	12,7
Casi Nnunca	10	15,9	15,9	28,6
A veces	28	<b>44,4</b>	44,4	73,0
Casi Siempre	12	19,0	19,0	92,1
Siempre	5	7,9	7,9	100,0
Total	63	100,0	100,0	

**¿Las condiciones del horario de trabajo, su flexibilidad, le satisfacen?**

En la encuesta realizada Hospital Básico Limones a las 63 personas se determinó que el 39.7% dijo que a veces las condiciones del horario de trabajo, su flexibilidad, le satisfacen.

**Tabla 56**

**Frecuencias del ítem 18 de satisfacción**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	1	1,6	1,6	1,6
Casi Nnunca	7	11,1	11,1	12,7
A veces	25	<b>39,7</b>	39,7	52,4
Casi Siempre	22	34,9	34,9	87,3
Siempre	8	12,7	12,7	100,0
Total	63	100,0	100,0	

**¿Su centro laboral propicia condiciones favorables de alimentación, salud, entre otras?**

En la encuesta realizada Hospital Básico Limones a las 63 personas se determinó que el 34.9% dijo que a veces su centro laboral propicia condiciones favorables de alimentación, salud, entre otras.

**Tabla 57**

**Frecuencias del ítem 19 de satisfacción**

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Válido	Nunca	2	3,2	3,2
	Casi Nnunca	6	9,5	12,7
	A veces	22	<b>34,9</b>	47,6
	Casi Siempre	21	33,3	81,0
	Siempre	12	19,0	100,0
	Total	63	100,0	100,0

**¿Las condiciones de desarrollo personal y profesional (capacitación, posibilidades de ascenso), le satisfacen?**

De los 63 encuestados del Hospital Básico Limones personas se encontró que los profesionales de salud muestran diferentes respuestas frente a si las condiciones de desarrollo personal y profesional (capacitación, posibilidades de ascenso), le satisfacen pues demostraron un 31.7% para la escala de a veces y casi siempre.

**Tabla 58**

**Frecuencias del ítem 20 de satisfacción**

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Válido	Nunca	3	4,8	4,8
	Casi Nnunca	12	19,0	23,8
	A veces	20	<b>31,7</b>	55,6
	Casi Siempre	20	<b>31,7</b>	87,3
	Siempre	8	12,7	100,0
	Total	63	100,0	100,0

**¿Recibe el apoyo para resolver sus problemas personales y familiares (permisos, salud, entre otras)?**

En la encuesta realizada Hospital Básico Limones a las 63 personas se determinó que el 34.9% dijo que a veces recibe el apoyo para resolver sus problemas personales y familiares (permisos, salud, entre otras).

**Tabla 59**

**Frecuencias del ítem 21 de satisfacción**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
Nunca	3	4,8	4,8	4,8
Casi Nnunca	14	22,2	22,2	27,0
A veces	22	<b>34,9</b>	34,9	61,9
Casi Siempre	17	27,0	27,0	88,9
Siempre	7	11,1	11,1	100,0
Total	63	100,0	100,0	

**¿Su centro laboral propicia condiciones de armonía y participación en las esferas culturales, recreativas y sociales?**

En la encuesta realizada Hospital Básico Limones a las 63 personas se determinó que el 46% dijo que a veces su centro laboral propicia condiciones de armonía y participación en las esferas culturales, recreativas y sociales

**Tabla 60**

**Frecuencias del ítem 22 de satisfacción**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
Nunca	3	4,8	4,8	4,8
Casi Nnunca	12	19,0	19,0	23,8
A veces	29	<b>46,0</b>	46,0	69,8
Casi Siempre	11	17,5	17,5	87,3
Siempre	8	12,7	12,7	100,0
Total	63	100,0	100,0	

En relación a las tablas anteriores de satisfacción la mayoría de los encuestados se mostraron en una posición indiferente al igual que el otro cuestionario de cultura; excepto en los ítems 2 y 20 que dijeron casi siempre, pero en los ítems 6, 7, 8 y 11 dijeron casi nunca.

Como se observa en la siguiente (Tabla 61) donde se realizó el análisis comparativo del promedio estadístico respectivo ente los géneros y cada una de las dimensiones de las dos variables, como las que pertenecen a cultura tenemos las de: motivación, valores, comunicación e identidad; mientras que en las dimensiones de satisfacción están: desarrollo profesional, relación con el jefe, relación con compañeros, desarrollo de funciones, permanencia y condiciones físicas.

Dando como resultado más alto en lo que corresponde a las dimensiones de cultura, el género masculino obtuvo un promedio de 3,35 en lo que respecta a valores con una desviación estándar de 0,95 mientras que el género femenino obtuvo un 3,19 con una desviación estándar de 0,63 Por otro lado en las dimensiones de satisfacción el género masculino obtuvo un promedio de 3,45 con una desviación estándar de 0,70 y el género femenino mostraron un promedio de 3,31 con una desviación estándar de 0,76 lo que significan que los encuestados opinaron relativamente iguales.

**Tabla 61**

***Niveles de Cultura y Satisfacción por Género***

GENERO		N	Media	Desviación estándar	Media de error estándar
Motivacion	Masculino	32	3,23	1,10	0,19
	Femenino	31	3,17	0,86	0,16
Valores	Masculino	32	3,35	0,95	0,17
	Femenino	31	3,19	0,63	0,11
Comunicación	Masculino	32	3,01	0,83	0,15
	Femenino	31	3,10	0,77	0,14
Identidad	Masculino	32	2,89	0,70	0,12
	Femenino	31	2,90	0,66	0,12
CULTURA	Masculino	32	3,14	0,68	0,12
	Femenino	31	3,10	0,53	0,10
Desarrollo_pro	Masculino	32	3,45	0,70	0,12
	Femenino	30	3,31	0,76	0,14
Relación_jefe	Masculino	32	3,35	0,68	0,12
	Femenino	31	3,49	0,85	0,15

Relación_compañero	Masculino	32	3,34	0,68	0,12
	Femenino	31	3,28	0,74	0,13
Desarrollo_fun	Masculino	32	3,30	0,83	0,15
	Femenino	30	3,03	0,59	0,11
Permanencia	Masculino	32	3,41	0,87	0,15
	Femenino	31	3,46	0,66	0,12
Condiciones_fisicas	Masculino	32	3,19	1,01	0,18
	Femenino	31	3,13	0,76	0,14
SAITSFACCION	Masculino	32	3,35	0,56	0,10
	Femenino	29	3,28	0,38	0,07

*Datos recogidos por medio de encuestas fueron ingresados y tabulados con apoyo del programa SPSS, v23.*

Ahora en la Tabla 62 se realizó el análisis comparativo del promedio estadístico respectivo por grupo de edades y con cada una de las dimensiones de las dos variables como las pertenecientes a cultura tenemos la de: motivación, valores, comunicación e identidad; mientras que entre las dimensiones de satisfacción son desarrollo profesional, relación con el jefe, relación con compañeros, desarrollo de funciones, permanencia y condiciones físicas.

Obteniendo resultados altos en lo que corresponde a cultura, donde los profesionales mayores de 44 años mantuvieron un promedio de 3,20 en la dimensión de valores con una desviación estándar de 0,92. Frente a los menores de 44 años obtuvieron un promedio de 3,35 con una desviación estándar de 0,67 en la misma dimensión. Por otro lado, los mayores de 44 años presentaron un promedio de 3,05 en lo que respecta a la dimensión de motivación con una desviación estándar de 0,99. Mientras que los menores a 44 años mostraron un promedio de 3,36 con una desviación estándar de 0,96 lo que quiere decir que se encuentran más motivados.

Dentro de las dimensiones de satisfacción el resultado más alto se obtuvo en sentido de permanencia hacia el trabajo donde los mayores de 44 años presentaron un promedio de 3,45 con una desviación estándar de 0,80 frente a los menores de 44

años con un 3,41 con una desviación estándar de 0,75. Mientras que en los menores de 44 años obtuvieron un promedio alto para la dimensión de desarrollo profesional con un 3,44 con una desviación estándar de 0,71 frente a los mayores de 44 años que presentaron un promedio 3,33 con una desviación estándar de 0,75. Lo que significa que estos últimos se enfocan más en el sentido de permanencia que en el desarrollo profesional, no obstante los menores de 44 años sí se enfocan en su desarrollo profesional que en el sentido de permanencia.

**Tabla 62**

***Niveles de cultura y satisfacción por edad***

	<b>EDAD</b>	<b>N</b>	<b>Media</b>	<b>Desviación estándar</b>	<b>Media de error estándar</b>
<b>Motivacion</b>	>= 44 años	33	3,05	0,99	0,17
	< 44 años	30	3,36	0,96	0,18
<b>Valores</b>	>= 44 años	33	3,20	0,92	0,16
	< 44 años	30	3,35	0,67	0,12
<b>Comunicación</b>	>= 44 años	33	2,94	0,81	0,14
	< 44 años	30	3,19	0,77	0,14
<b>Identidad</b>	>= 44 años	33	2,81	0,70	0,12
	< 44 años	30	2,99	0,64	0,12
<b>CULTURA</b>	>= 44 años	33	3,02	0,69	0,12
	< 44 años	30	3,24	0,48	0,09
<b>Desarrollo_pro</b>	>= 44 años	32	3,33	0,75	0,13
	< 44 años	30	3,44	0,71	0,13
<b>Relacion_jefe</b>	>= 44 años	33	3,42	0,76	0,13
	< 44 años	30	3,42	0,79	0,14
<b>Relacion_compañero</b>	>= 44 años	33	3,26	0,64	0,11
	< 44 años	30	3,38	0,78	0,14
<b>Desarrollo_fun</b>	>= 44 años	32	3,16	0,66	0,12
	< 44 años	30	3,18	0,81	0,15
<b>Permanencia</b>	>= 44 años	33	3,45	0,80	0,14
	< 44 años	30	3,41	0,75	0,14
<b>Condiciones_fisicas</b>	>= 44 años	33	3,33	0,97	0,17
	< 44 años	30	2,97	0,75	0,14
<b>SAITSFACCION</b>	>= 44 años	31	3,32	0,49	0,09
	< 44 años	30	3,32	0,49	0,09

*Datos recogidos por medio de encuestas fueron ingresados y tabulados con apoyo del programa SPSS, v23.*

De la misma manera con la Tabla 63 donde se realizó el análisis comparativo del promedio estadístico respectivo entre el tiempo de trabajo y cada una de las dimensiones de las dos variables, en cultura tenemos la de: motivación, valores, comunicación e identidad; mientras que entre las dimensiones de satisfacción: desarrollo profesional, relación con el jefe, relación con compañeros, desarrollo de funciones, permanencia y condiciones físicas.

Dando como resultado más alto en lo que corresponde a cultura, donde los que laboran mayor a 6 años tienen un promedio de 3.21 con una desviación estándar de 0,89 para la dimensión de valores, frente a los que tienen menos de 6 años laborando con un 3,40 con una desviación estándar de 0,59. Mientras que lo que respecta a la dimensión de motivación los que tienen un tiempo de trabajo mayor a 6 años tienen un promedio de 3.02 con una desviación estándar de 1,05 frente a los que tienen menos de 6 años laborando con un 3.61 con una desviación estándar de 0,66.

Lo que quiere decir que estos últimos se encuentran más motivación que los que llevan más tiempo laborando en la institución. Por lo que los profesionales que tienen más tiempo se enfocan más en los valores.

En cuanto en lo que respecta a las dimensiones de las variables de satisfacción, los que laboran más de 6 años mostraron un promedio de 3.46 con una desviación estándar de 0,78 frente a los que tienen menos de 6 años laborando con un 3.37 con una desviación estándar de 0.76 en lo que respecta a el sentido de permanencia en el trabajo. Por otro lado, los que llevan más de 6 años laborando obtuvieron un promedio de 3,37 con una desviación estándar de 0,75 y los que llevan

menos de 6 años laborando presentaron un promedio de 3,41 con una desviación estándar de 0,69 en la dimensión de desarrollo profesional. Al igual que en las otras tablas se aprecia que los que tienen un tiempo mayor a 6 años laborando en la institución se enfocan más en el sentido de permanencia que en el desarrollo profesional, no obstante, que los que llevan menos tiempo laborando sí se enfocan en su desarrollo profesional que en el sentido de permanencia.

**Tabla 63**

*Niveles de cultura y satisfacción por tiempo de trabajo*

TIEMPO_TRABAJO		N	Media	Desviación estándar	Media de error estándar
Motivacion	>= 6 años	44	3,02	1,05	0,16
	< 6 años	19	3,61	0,66	0,15
Valores	>= 6 años	44	3,21	0,89	0,13
	< 6 años	19	3,40	0,59	0,14
Comunicación	>= 6 años	44	2,94	0,77	0,12
	< 6 años	19	3,33	0,80	0,18
Identidad	>= 6 años	44	2,82	0,67	0,10
	< 6 años	19	3,07	0,67	0,15
CULTURA	>= 6 años	44	3,02	0,63	0,10
	< 6 años	19	3,37	0,47	0,11
Desarrollo_pro	>= 6 años	43	3,37	0,75	0,11
	< 6 años	19	3,41	0,69	0,16
Relacion_jefe	>= 6 años	44	3,41	0,72	0,11
	< 6 años	19	3,43	0,89	0,20
Relación_compañero	>= 6 años	44	3,31	0,68	0,10
	< 6 años	19	3,33	0,78	0,18
Desarrollo_fun	>= 6 años	43	3,21	0,69	0,10
	< 6 años	19	3,08	0,83	0,19
Permanencia	>= 6 años	44	3,46	0,78	0,12
	< 6 años	19	3,37	0,76	0,17
Condiciones_fisicas	>= 6 años	44	3,33	0,90	0,14
	< 6 años	19	2,76	0,73	0,17
SAITSFACCION	>= 6 años	42	3,34	0,47	0,07
	< 6 años	19	3,26	0,53	0,12

*Datos recogidos por medio de encuestas fueron ingresados y tabulados con apoyo del programa SPSS, v23.*

## **Análisis de Correlaciones**

Al revisar los resultados de correlaciones entre los cuestionarios acerca de la cultura organizacional y satisfacción laboral, se determina a través del coeficiente Rho de Spearman de cada interacción o ítems, dicho coeficiente es una medida de correlación o asociación entre dos variables aleatorias tanto continuas como discretas. La interpretación del coeficiente de Spearman es igual que la del coeficiente de correlación de Pearson, este oscila entre -1 y +1, indicándonos asociaciones negativas o positivas respectivamente, 0 cero, significa no correlación, pero no independencia.

Los datos recogidos por medio de encuestas fueron ingresados y tabulados con apoyo del programa SPSS, v23.

Como se observa en la tabla 64 a continuación, las dimensiones que presentaron las más altas correlaciones entre los indicadores de cada variable.

Para los profesionales de salud del Hospital Básico Limones, los casos en los que se demuestra dependencia al nivel de significancia 0.01 se muestran en la tabla donde se aplicó el coeficiente de Rho de Spearman las casillas con sombreado gris, y resaltado en rosado al nivel de significancia 0.05 por lo que esa relación es importante y definitivamente existe en la muestra estudiada. Mientras tanto que las que no están sombreadas es porque no existe o no hay relación significativa con ningún nivel de confianza, como es evidente entre las dos variables la de cultura organizacional con la satisfacción laboral. Por lo tanto, con estos resultados se constatan la cantidad de interacciones válidas lo que demuestran que no hay correlación.

**Tabla 64**

**Correlación de las variables**

	Motivación	Valores	Comunicación	Identidad	CULTURA	Desarrollo_pro	Relacion_jefe	Relacion_compañero	Desarrollo_fun	Permanencia	Condiciones_fisicas	SAITSFACCIÓN
Motivación	1											
Valores	,373**	1										
Comunicación	,240	,403**	1									
Identidad	,212	,327**	,462**	1								
CULTURA	,680**	,787**	,661**	,581**	1							
Desarrollo_pro	-,055	,034	,149	,152	,04	1						
Relacion_jefe	,048	,002	-,035	,128	-,001	,338**	1					
Relacion_compañero	,043	,094	-,193	,020	-,052	,244	,387*	1				
Desarrollo_fun	-,341**	,185	-,012	,052	-,220	,100	,053	,240	1			
Permanencia	-,091	,130	-,217	,011	-,130	,073	,319*	,307*	,401**	1		
Condiciones_fisicas	-,144	,028	,081	,030	-,026	,214	,105	,327**	,301*	,340*	1	
SAITSFACCIÓN	-,121	,107	-,035	,093	-,079	,580**	,624*	,686**	,531**	,620*	,489**	1

\*\*La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

**Comprobación de la Hipótesis.**

La tabla 64 y 65 permiten concluir de acuerdo a los resultados, que la hipótesis de la presente tesis dentro de la muestra de estudio no se pudo comprobar que exista alguna relación significativa entre cultura y satisfacción, puesto que la hipótesis se rechaza ya que dio una fuerza de asociación de -,079. Es decir, que no existe una relación entre el cultura organizacional y satisfacción laboral de los profesionales de salud del Hospital Básico Limones de Esmeraldas.

**Tabla 65**

**Correlación con el coeficiente Rho de Spearman**

			Motivación	Valores	Comunicación	Identidad	CULTURA	Desarrollo_pro	Relacion_jefe	Relacion_compañero	Desarrollo_fun	Permanencia	Condiciones_fisicas	SAITSFACCIÓN
Rho de Spearman	Motivación	Coeficiente de correlación	1,000	,373*	,240	,212	,680**	-,055	,048	,043	-,341**	-,091	-,144	-,121
		Sig. (bilateral)		,003	,059	,095	,000	,669	,709	,739	,007	,479	,262	,353
		N	63	63	63	63	63	62	63	63	62	63	63	61
Valores		Coeficiente de correlación	,373**	1,000	,403**	,327**	,787**	,034	,002	-,094	-,185	-,130	-,028	-,107
		Sig. (bilateral)	,003		,001	,009	,000	,795	,986	,464	,149	,310	,828	,411
		N	63	63	63	63	63	62	63	63	62	63	63	61
Comunicación		Coeficiente de correlación	,240	,403*	1,000	,462**	,661**	,149	-,035	-,193	-,012	-,217	,081	-,035
		Sig. (bilateral)	,059	,001		,000	,000	,248	,788	,130	,924	,087	,530	,790
		N	63	63	63	63	63	62	63	63	62	63	63	61
Identidad		Coeficiente de correlación	,212	,327*	,462**	1,000	,581**	-,152	-,128	,020	-,052	,011	-,030	-,093
		Sig. (bilateral)	,095	,009	,000		,000	,239	,318	,876	,689	,934	,816	,478
		N	63	63	63	63	63	62	63	63	62	63	63	61

	N	63	63	63	63	63	62	63	63	62	63	63	61
CULTURA	Coefficiente de correlación	,680**	,707*	,661**	,581**	1,000	,039	-,001	-,052	-,220	-,130	-,026	-,079
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000		,764	,993	,687	,086	,310	,840	,543
	N	63	63	63	63	63	62	63	63	62	63	63	61
Desarrollo_pro	Coefficiente de correlación	-,055	,034	,149	-,152	,039	1,000	,338**	,244	,100	,073	,214	,580**
	Sig. (bilateral)	,669	,795	,248	,239	,764		,007	,056	,443	,573	,095	,000
	N	62	62	62	62	62	62	62	62	61	62	62	61
Relacion_jefe	Coefficiente de correlación	,048	,002	-,035	-,128	-,001	,338**	1,000	,387**	,053	,319*	,105	,624**
	Sig. (bilateral)	,709	,986	,788	,318	,993	,007		,002	,681	,011	,413	,000
	N	63	63	63	63	63	62	63	63	62	63	63	61
Relacion_compañero	Coefficiente de correlación	,043	-,094	-,193	,020	-,052	,244	,387**	1,000	,240	,307*	,327**	,686**
	Sig. (bilateral)	,739	,464	,130	,876	,687	,056	,002		,060	,015	,009	,000
	N	63	63	63	63	63	62	63	63	62	63	63	61
Desarrollo_fun	Coefficiente de correlación	-,341**	-,185	-,012	-,052	-,220	,100	,053	,240	1,000	,401**	,301*	,531**
	Sig. (bilateral)	,007	,149	,924	,689	,086	,443	,681	,060		,001	,017	,000

	N	62	62	62	62	62	61	62	62	62	62	62	61
Permanencia	Coefficiente de correlación	-,091	-,130	-,217	,011	-,130	,073	,319*	,307*	,401**	1,000	,340**	,620**
	Sig. (bilateral)	,479	,310	,087	,934	,310	,573	,011	,015	,001		,006	,000
	N	63	63	63	63	63	62	63	63	62	63	63	61
Condiciones físicas	Coefficiente de correlación	-,144	-,028	,081	-,030	-,026	,214	,105	,327**	,301*	,340**	1,000	,489**
	Sig. (bilateral)	,262	,828	,530	,816	,840	,095	,413	,009	,017	,006		,000
	N	63	63	63	63	63	62	63	63	62	63	63	61
SAIT SFA CCION	Coefficiente de correlación	-,121	-,107	-,035	-,093	-,079	,580**	,624**	,686**	,531**	,620**	,489**	1,000
	Sig. (bilateral)	,353	,411	,790	,478	,543	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

\* . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

## **Análisis general de los resultados**

Después del análisis respectivo de los resultados, se llega a la discusión de los resultados:

Si bien es cierto el objetivo general fue analizar la intervención de la cultura organizacional en la satisfacción laboral y vital de los profesionales de salud del Hospital Básico Limones de la provincia de Esmeraldas; los resultados permiten concluir que la cultura organizacional con la satisfacción laboral de los profesionales de salud no tienen una relación significativa, puesto que la hipótesis se rechaza ya que al aplicar el coeficiente de Rho de Spearman reveló una fuerza de asociación de  $-0,079$ . Pero no obstante algunas de las dimensiones de las dos variables presentaron correlaciones bajas demostrando dependencia a un nivel de significancia de 0.01 y otras al 0.05.

Es entonces que se debe innovar la cultura pues la que existe en el hospital pasa por desapercibida para los profesionales de salud, es decir es estática o permanente puesto que los trabajadores de dicha institución se acostumbran a esa cultura y no resulta como factor importante para la satisfacción.

Al estudiar los datos sociodemográficos como la edad, género, tiempo de trabajo y origen de residencia de los profesionales de salud, se determinó que el 50.8% de los colaboradores de dicha institución antes mencionada pertenece a una población del género masculino, como también se evidenció el mayor porcentaje de los profesionales de salud están de entre los 18 y 30 años representada por el 47.6% , donde es evidente que la mayoría del personal es joven; seguido del tiempo de trabajo que llevan en el hospital está comprendido de entre 1 a 5 años, lo que se puede decir

que logran un estabilidad promedio de 3 años en la institución. Con respecto al origen de los profesionales de salud se obtuvo que el 70% son de otras provincias del país, lo que implica que los profesionales para llegar a su trabajo se toman aproximadamente un promedio de 12 a 18 horas de viaje tomando como referencia las provincias más lejanas, por ende, están obligados a trasladar su residencia. Por otro lado, el 19% de los profesionales viven en la provincia donde radica el hospital y por último resultó ser que el 11% son profesionales extranjeros.

En cuanto al análisis del nivel de cultura y satisfacción por grupos, en lo que respecta a los géneros están casi a la par en todas las dimensiones de ambas variables; en comparación a la edad se observó que los que están por encima de los 44 años se apegan más a dos dimensiones de satisfacción como son: la permanencia y las condiciones físicas, frente a los que están por debajo de los 44 años que se sienten motivados y apegados al desarrollo profesional, las cuales fueron las dimensiones más acertadas para ellos. De la misma manera para la relación de grupo por tiempo de trabajo, entre cultura y satisfacción los profesionales de salud que tienen más de 6 años en la institución se inclinaron a tres dimensiones, la permanencia, desarrollo de funciones y las condiciones físicas, tanto así que los que llevan menos de 6 años se relacionaron más con el desarrollo profesional, los valores, la motivación y las relaciones con los jefes.

En función a los resultados se obtuvo una fiabilidad de las dos escalas, la de cultura en un 0.867 y la de satisfacción del 0.834 del Alfa de Cronbach demostrando estar en la categoría buena.

Con respecto a la cultura organizacional, las dimensiones con mejor resultado corresponden a motivación y valores; siendo menores en los aspectos relacionados a comunicación y la identificación institucional.

En la satisfacción laboral, los mejores índices se presentan en las dimensiones de desarrollo profesional, relación con su jefe, permanencia y condiciones físicas. Se observan menores puntuaciones en el desarrollo de sus funciones y en la relación con compañeros.

## Capítulo 4

### Propuesta para la Implementación de un Plan de Mejoras

Teniendo en cuenta los resultados obtenidos en el presente trabajo, después de haber estudiado la población y haber realizado el análisis respectivo, a través del uso de la plataforma estadística SPSS en el siguiente capítulo se presenta una propuesta con el propósito de idear una solución para optar por una cultura organizacional innovadora ya que según los resultados obtenidos en la muestra de estudio, no hay relación entre la cultura organizacional con la satisfacción laboral, debido a que la cultura del hospital pasa por desapercibida para los profesionales de salud. Es decir, que la cultura existente es débil y burocrática por ello tiende a ser estática, fija o permanente; lo que conlleva a los profesionales de salud a acostumbrarse y trabajar dentro de un ambiente lleno de presión y estrés laboral y por ende no resulta como factor importante para la satisfacción laboral.

Se espera que al fomentar con mayor frecuencia la innovación y la participación voluntaria en los profesionales de salud a través de charlas enfocadas en el conocimiento y cumplimiento de los objetivos planteados dentro de la institución y a su vez en el trabajo en equipo a través de integraciones que los lleve a involucrarse y empoderarse para que se proyecten hacia así mismos buenos resultados haciendo énfasis en mejorar los sistemas de promoción y prevención, formación y desarrollo personal y profesional para quienes prestan sus servicios en instituciones de salud públicas, que si bien es cierto están ligadas a una estructura organizacional vertical (burocrática) por el órgano central regulador como es el Ministerio de Salud Pública.

## **Plan de Mejoras Propuesto**

Este plan está enfocado en una cultura de innovación para el Hospital Básico Limones de Esmeraldas, el cual impulsa capacitaciones y actividades de integración de manera que se fortalezcan las relaciones interpersonales entre compañeros, el compromiso de trabajo en equipo especialmente cuando se trata de actuar de manera interfuncional e intercultural, promoviendo la interdisciplinariedad. Además, para que se refuercen prácticas de valores, principios y convicciones, por lo tanto, se espera que se desarrollen bajo principios de credibilidad, respeto, imparcialidad, pertenencia y camaradería, que se valore la diversidad, la equidad, la justicia e inclusión, en donde todos los servidores públicos sean tratados con dignidad y respeto como se lo merecen.

Actualmente se considera que la cultura organizacional es uno de los factores que más puede estimular una conducta innovadora entre los miembros de una institución, puesto que, al influir la cultura en el comportamiento de los empleados, puede hacer que acepten la innovación como un valor fundamental en la organización y se comprometan con él.

### **Objetivo de propuesta**

La propuesta a presentar tiene como objetivo fomentar una cultura organizacional innovadora a través de un programa de capacitaciones y actividades de integración de los profesionales de salud y de más trabajadores que laboran en dicha institución.

## **Misión y Visión del Plan de Mejoras**

### **Misión**

Crear una cultura de trabajo innovadora que genere nuevas actitudes en los profesionales de salud y por ende a los demás colaboradores, llevando un ambiente laboral donde predomine la confianza y el trabajo en equipo.

### **Visión**

Brindar un liderazgo transformacional que trabaje desde su auténtico poder de motivación e inspiración hacia el grupo, donde ellos estén contentos con el ambiente laboral, cumpliendo con políticas internas de la organización.

### **Valores del Plan Mejoras**

- Respeto entre compañeros de trabajo.
- Formación de un personal integral basado en el trabajo en equipo.
- Concienciación de la importancia de los profesionales de salud acerca de su trabajo y del aporte importante que brindan a la institución.

### **Estrategias a seguir**

Generar un compromiso e implicación tanto a los profesionales como al resto de talento humano que trabaja en dicha institución, la oportunidad de conocer sus capacidades y valorar su potencialidad, mejorar la comunicación entre responsables y colaboradores, pero sobretodo, generar confianza en el sistema de promoción de dicha unidad que brinda un servicio público.

Para mejorar las brechas que se detallaron anteriormente y para favorecer el conocimiento sobre los objetivos, proyectos y resultados del servicio, sería interesante establecer un tema de capacitación mensual a partir del segundo semestre del año actual.

A continuación, se aportan con algunas implicaciones prácticas a modo de intervención, en este caso se eligió utilizar la Matriz de las Amenazas, Oportunidades, Debilidades y Fortalezas (FODA), la cual es una herramienta que ayuda a conciliar cuatro tipos de estrategias, las estrategias FO (fortalezas y oportunidades), las estrategias DO (debilidades y oportunidades), las estrategias FA (fortalezas y amenazas), y por último las estrategias DA (debilidades y amenazas) es decir los factores externos e internos claves para formular estrategias alternativas.

### Matriz FODA:

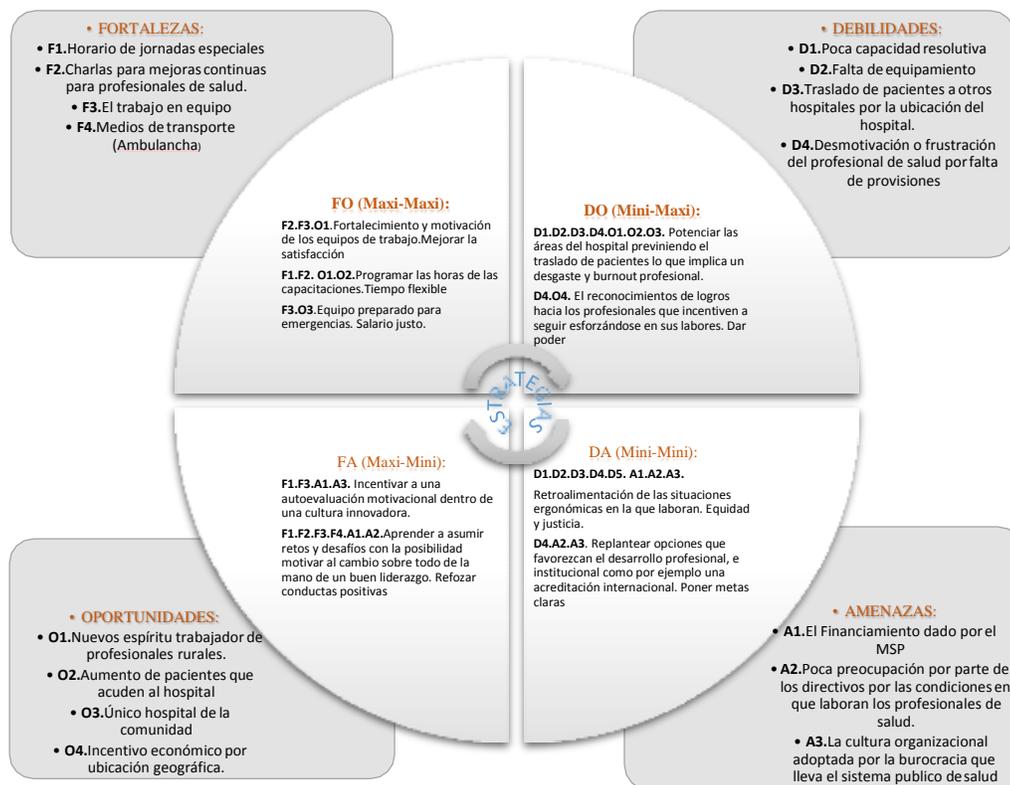


Figura 17 Matriz FODA para el Plan de Mejoras.

### Cronograma de capacitaciones

Se estima la ejecución de este plan de mejoras para el segundo semestre del año actual, para ello se adjunta el siguiente cronograma de trabajo el cual se detalla

con los temarios que se aplicaran en cada capacitación, la misma dictará semanalmente por dos horas dentro del hospital para los profesionales de salud y que se realizará una medición mensual.

**Tabla 66**

***Cronograma de trabajo***

<b>Actividades</b>	<b>Junio</b>	<b>Julio</b>	<b>Agosto</b>	<b>Septiembre.</b>	<b>Octubre</b>	<b>Noviembre</b>	<b>Diciembre</b>
Charla motivacional y actitud personal	X						
Taller de trabajo en equipo		X					
Taller de liderazgo profesional			X				
Taller de comunicación o capacidad comunicativa				X			
Manejo de conflictos					X		
Taller de innovación						X	
Presentación de la rendición de cuentas de las capacitaciones							X

Tabla 67

**Temarios de Capacitación 1**

Capacitación 1	Especificaciones	
<b>Tema</b>	Motivacional y Actitud personal	✓ ¿Qué es la motivación y
<b>Metodología</b>	Charla y Taller	✓ ¿Por qué hacemos lo que hacemos?
<b>Objetivo</b>	Socialización de los factores motivacionales	✓ Ejercicios mentales
<b>Auditorio</b>	Personal de salud del hospital	✓ Reto de creatividad
<b>Número de participantes</b>	10	✓ Proyección de videos motivacionales
<b>Lugar</b>	Sala de docencia	✓ Actividades lúdicas y dinámicas
<b>Horas</b>	2 horas semanales los días jueves	
<b>Medición</b>	Mensual	

Tabla 68

**Temarios de Capacitación 2**

Capacitación 2	Especificaciones	
<b>Tema</b>	Trabajo en equipo	✓ En que consiste el trabajo en equipo
<b>Metodología</b>	Charla y Taller	✓ Transmisión de ideas y opiniones
<b>Objetivo</b>	Generar un clima de confianza, comunicación y aceptación	✓ Como Promover diálogo abierto
<b>Auditorio</b>	Personal de salud del hospital	✓ Actividad recreacional (la silla humana)
<b>Número de participantes</b>	10	
<b>Lugar</b>	Sala de docencia	
<b>Horas</b>	2 horas semanales los días jueves	
<b>Medición</b>	Mensual	

Tabla 69

**Temarios de Capacitación 3**

Capacitación 3	Especificaciones	
<b>Tema</b>	Liderazgo profesional	✓ El líder ¿nace o se hace?
<b>Metodología</b>	Charla y Taller	✓ Liderazgo y la inteligencia emocional
<b>Objetivo</b>	Promover la reflexión personal y grupal de los participantes	✓ Proyección de videos motivacionales
<b>Auditorio</b>	Personal de salud del hospital	✓ Ejercicios mentales
<b>Número de participantes</b>	10	✓ Actividades lúdicas y dinámicas
<b>Lugar</b>	Sala de docencia	
<b>Horas</b>	2 horas semanales los días jueves	
<b>Medición</b>	Mensual	

**Tabla 70**

**Temarios de Capacitación 4**

Capacitación 4		Especificaciones	
<b>Tema</b>	Comunicación o capacidad comunicativa	✓	El líder ¿nace o se hace?
<b>Metodología</b>	Charla y Taller	✓	“Conocer nuestro cerebro”
<b>Objetivo</b>	Fomentar la comunicación, cooperación y armonía entre los funcionarios	✓	Comunicación y Emociones
<b>Auditorio</b>	Personal de salud del hospital	✓	Actividades lúdicas y dinámicas
<b>Número de participantes</b>	10	✓	Proyección de videos
<b>Lugar</b>	Sala de docencia		
<b>Horas</b>	2 horas semanales los días jueves		
<b>Medición</b>	Mensual		

**Tabla 71**

**Temarios de Capacitación 5**

Capacitación 5		Especificaciones	
<b>Tema</b>	Manejo de conflictos	✓	Gestión de conflictos y límites
<b>Metodología</b>	Charla y Taller	✓	Resolución de conflictos
<b>Objetivo</b>	Socialización sobre el manejo de sus emociones y estrés laboral	✓	Ejercicios mentales
<b>Auditorio</b>	Personal de salud del hospital	✓	Actividades lúdicas y dinámicas
<b>Número de participantes</b>	10	✓	Proyección de videos
<b>Lugar</b>	Sala de docencia		
<b>Horas</b>	2 horas semanales los días jueves		
<b>Medición</b>	Mensual		

**Tabla 72**

**Proyección de gastos**

Proyección de gastos	Costo estimado semanal	Costo mensual
Guía de las charlas o coaching	\$40,00	\$160,00
Break	\$3,00 c/participante	\$120,00
Materiales didácticos: Marcadores, hojas, folletos. etc	\$25,00	\$100,00
Proyección	\$20,00	\$80,00
<b>Total</b>		<b>\$460,00</b>

## **Enfoques de Capacitación**

El enfoque de esta capacitación para los profesionales de salud que llevan más tiempo en la institución está orientada a reforzar su confianza, como un estado emocional positivo y placentero resultante de una percepción subjetiva de experiencias, en que saben cuáles son las habilidades claves para un óptimo desempeño laboral a diferencia de los nuevos profesionales de salud que aún no cuentan con las habilidades necesarias para su puesto de trabajo. El desarrollo de la capacitación contempla entrenamientos grupales, los que suelen ser el terreno más propicio para aprender nuevas tácticas de abordaje y resolución de situaciones complejas, son útiles para incentivar la búsqueda de nuevas formas de comunicación que contribuyan a mejorar cada contacto, pueden enseñarnos cómo transformar las quejas en herramientas de retención y en fuentes de valiosa de información, contribuyen a mejorar los estándares de calidad, pero sobre todo contribuyen a una cultura organizacional innovadora en la cual nazca una actitud motivacional enfocada en la satisfacción laboral y vital de los profesionales. (Araneda, 2014).

## **Modalidad de capacitación**

- La realización de talleres en sala de docencia o sala multiuso del hospital, tendrán como finalidad dar a conocer a los participantes del propósito.
- El personal a cargo de la capacitación adaptará el curso o taller a las necesidades exactas de la institución hospitalaria y de los usuarios.
- Preparar a los participantes para aprovechar al máximo el proceso de cambio, lo que enfoca una nueva visión del servicio público.

- El taller proporciona técnicas para aprender a dar un mejor servicio, con motivación, para llevarlo a la práctica durante las labores diarias de los profesionales de salud.

**Plan de evaluación:**

- Análisis de la medición mensual del impacto que causó la capacitación del personal en lo que respecta a la satisfacción laboral y vital de los profesionales de salud, así como su superación de expectativas.
- Evaluación de desempeño por parte de los participantes del curso del programa de capacitación, verificando los cambios en la conducta de trabajo, esperando formar una cultura innovadora.

**Beneficios de la propuesta de Plan Mejoras:**

- ✓ Introducir una fuerza laboral comprometida, capacitada y motivada, que trabaje en busca del logro de la misión de la organización, pero que a la vez sienta que están logrando satisfacer sus deseos, expectativas y necesidades más profundas.
- ✓ Incentivar de manera oportuna en una retroalimentación acerca del liderazgo que se lleva a cabo en la organización, y aumentar la preocupación por el talento humano, buscando el aprendizaje permanente, el trabajo en equipo.
- ✓ Fomentar el desarrollo profesional para aumentar la satisfacción laboral y vital de los profesionales de salud, incentivar con un ambiente recreativo de integración con el fin de reducir el burnout laboral.
- ✓ Proporcionar un buen liderazgo distribuyendo responsabilidades de ser líderes de cada una de los departamentos de la organización esto implica un mayor

empoderamiento de los profesionales de salud, aprender a asumir una delegación real, previamente brindando una capacitación con herramientas necesarias para mejorar el liderazgo.

- ✓ Proporcionar una comunicación efectiva, considerada como factor de éxito para los nuevos desafíos en la gestión. La capacidad comunicativa que requieren algunos elementos estructurales para optimizar los espacios de conversación, desarrollar la capacidad para interactuar.

## Conclusiones

A continuación, se presenta las conclusiones que dan respuesta a los objetivos planteados en la investigación:

Para este estudio se buscó amplia información sobre cultura organizacional pero breve en relación a la satisfacción laboral y vital de los profesionales de salud, la cual fue detallada en el marco teórico.

Se estableció una metodología de estudio donde se utilizaron los siguientes tipos de estudio: descriptiva, analítica y correlacional, que implicó investigación de campo, de tipo no experimental y de corte transversal utilizando técnicas de recolección de datos usando un cuestionario basado en un modelo aplicado en otros países, con una muestra de estudio de 63 sujetos mediante el cual se determinaron los resultados de la evaluación de cultura organizacional con la satisfacción laboral, para luego ser analizados e interpretados.

Mediante la obtención de los resultados se pudo concluir que la cultura organizacional con la satisfacción laboral de los profesionales de salud no tiene relación significativa, puesto que la hipótesis es rechazada, ya que la cultura existente en el hospital pasa por desapercibida para los profesionales de salud, es decir es estática o permanente puesto que los trabajadores de dicha institución se acostumbran a esa cultura y no resulta como factor importante para la satisfacción.

Como resultado final, es adecuado implementar un conjunto de estrategias que permitan mejorar la cultura organizacional, por lo tanto, es evidente la necesidad de proponer un plan de mejoras para construir una cultura innovadora acorde a sus miembros en donde todos los colaboradores desarrollen nuevas actitudes y aptitudes en relación con la obligatoriedad de la capacitación del personal.

## **Recomendaciones**

1. Se deben mantener los factores de la cultura organizacional, en los cuales se encontraron en un nivel positivo o adecuado y prestar más atención a los factores que presentan ciertas deficiencias, para mejorarlos y optimizar la cultura organizacional.
2. Se recomienda a las autoridades contemplar dentro de su plan de trabajo anual un programa de incentivos y beneficios internos como cartas de felicitación con copia al expediente o sencillamente su nombre en un mural felicitándolo por realizar un buen trabajo, y a su vez seguir insistiendo en la gestión de mejorar las instalaciones de infraestructura que permitan a los profesionales de salud sentirse más satisfechos y cómodos.
3. En cuanto a las relaciones interpersonales, es imprescindible que se genere una mayor integración entre los trabajadores basados en el respeto y trabajo en equipo, es necesario desarrollar charlas motivacionales y de comunicación interna que permitan mejorar las relaciones humanas y generar un vínculo de apego entre ellos.
4. A los futuros estudiantes que perfilan dentro de esta línea de investigación, para que sigan contribuyendo con amplia información la misma que servirá como aporte a futuras generaciones.

## Referencias Bibliográficas

- Álvarez, G. (2013). La percepción de la organización: clave para la comprensión del comportamiento del individuo en la organización. *Revista sobre relaciones industriales y laborales Parte II*, 29-48.
- Álvarez, L. (17 de 04 de 2005). *Satisfacción laboral, su medición y evaluación*.  
Obtenido de Gestipolis: [https://www.gestipolis.com/satisfaccion-laboral-su-medición-y-evaluación/](https://www.gestipolis.com/satisfaccion-laboral-su-medicion-y-evaluacion/)
- Araneda, P. (2014). Programa de capacitación. *Multimedia Mercanto S.A.*, 2 - 4.
- Asamblea Nacional de la República del Ecuador. (2008). *Constitución Política de la República del Ecuador*. Obtenido de Recuperado el 2014, de [asambleanacional.gob.ec](http://www.asambleanacional.gob.ec):  
[http://www.asambleanacional.gob.ec/sites/default/files/documents/old/constitucion\\_de\\_bolsillo.pdf](http://www.asambleanacional.gob.ec/sites/default/files/documents/old/constitucion_de_bolsillo.pdf)
- Bernal, I., Pedraza, N., & Sánchez, M. (2015). El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: diseño de un modelo teórico. *Estudios Gerenciales*, 8-19.
- Bonavia, T., Prado, V., & Garcia, A. (2010). Adaptación al español del instrumento sobre cultura organizacional de Denison. *SUMMA Psicológica UST*, 15-32.
- Cameron, K., & Quinn, R. (2011). *Diagnosing and changing organizational culture: Based on the competing values framework*. . United States of America: Third Edition.
- Cano, A., & Nuñez, M. d. (16 de Octubre de 2015). *Repositorio Digital UCSG*.  
Obtenido de Satisfacción laboral y su relación con la evaluación de

desempeño de los trabajadores. Caso: Refinería Esmeraldas.:

<http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/4231>

Cardellá, C., Rivera, & León, M. (2014). Proposal of indicators to identify cultural capital in information institutions. *Revista Cubana de Información en Ciencias de la Salud - Habana*, 2307-2113.

Carrada, T. (2001). La Cultura Organizacional en los Sistemas de Salud.

*Medigraphic*, 203 - 211. Obtenido de Medigraphic:

<http://www.medigraphic.com/pdfs/imss/im-2002/im023e.pdf>

Carrillo, Á. (2016). Medición de la Cultura Organizacional. *Ciencias Administrativas - Revista Digital*, 62- 73.

Chiang, M., & Núñez, A. (2010). Relaciones entre el Clima Organizacional y la

Satisfacción Laboral. En U. Comillas, *Economía* (pág. 156). Madrid: R. B.

Servicios Editoriales, S. L.

Constitución de la República del Ecuador. (s.f.). *Constitución de la República del Ecuador Asamblea Constituyente 2008*, Capítulo sexto. Recuperado el 27 de 03 de 2019, de Consorsio para el Desarrollo Socio-Ambiental. Legislación Constitucional Relevante: [http://www.derecho-](http://www.derecho-ambiental.org/Derecho/Legislacion/Constitucion_Asamblea_Ecuador_2.html)

[ambiental.org/Derecho/Legislacion/Constitucion\\_Asamblea\\_Ecuador\\_2.html](http://www.derecho-ambiental.org/Derecho/Legislacion/Constitucion_Asamblea_Ecuador_2.html)

Cosano, F. (18 de Julio de 2015). *Tesis Doctorales en Red*. Obtenido de Apoyo social y empowerment en la satisfacción laboral y vital de los trabajadores sociales:

<https://www.tesisenred.net/handle/10803/299911?show=full>

Covarrubias Aguilar, J. A., Arellano González, A., & Ochoa Jiménez, S. (2015).

Cultura Organizacional Y Coaching: El Caso De Los Usuarios De Un Distrito

- De Riego (Organizational Culture and Coaching in the Rio Mayo Irrigation District Users). *Revista Internacional Administración & Finanzas*, 61-81.
- Díaz, R. (2003). Cultura organizacional. *Alínea*. *Researchgate.net*, 1-21.
- Dominguez, I., Rodriguez, B., & Navarro, J. (Nov-Dic de 2009). Organizational Culture for health organizational systems. *Rev. Med. Electrón. v.31 n.6 nov.-dic. 2009, 31(6)*. Obtenido de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1684-18242009000600012](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1684-18242009000600012)
- Fernandez, M., Moinelo, A., Villanueva, A., Andrade, C., Rivera, M., Gomez, J., & Parrilla, O. (2000). SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS PROFESIONALES DE ATENCIÓN PRIMARIA DEL ÁREA 10 DEL INSALUD DE MADRID. *Revista Española de Salud Pública*, 74(2), 140-147. Obtenido de <http://scielo.isciii.es/pdf/resp/v74n2/satisfaccion.pdf>
- Garcia, H. (2015). *Relación de la cultura organizacional en la satisfacción laboral de los trabajadores del área administrativa de la empresa grupo García Toledo SAC*. Obtenido de ALICIA (Acceso Libre de Información Científica para la Innovación): <https://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/handle/UCSM/2032>
- González Ortiz, J. H., Escalera Chávez, M. E., & Óscar Pérez, V. (2010). Construcción del cuestionario para determinar el nivel de Cultura de Calidad en MiPyMEs. *Investigación y Ciencia*, 39-48.
- Google Maps. (2018). *Google maps, Valdez*. Obtenido de <https://www.google.com/maps/place/Valdez/@1.2517407,-78.9878067,2186m/data=!3m1!1e3!4m5!3m4!1s0x8e2c9f2257df7afb:0x75ca2c48ce04211!8m2!3d1.2500118!4d-78.9867948>

- Hernández, S., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación Sexta Edición*. México: Mc Graw Hill.
- Instituto Nacional de Estadísticas y Censos. (2001). *Ecuador en Cifras*. Obtenido de [www.ecuadorencifras.gob.ec/...Cantoniales/Esmeraldas/Fasciculo\\_Eloy\\_Alfar\\_o.pdf](http://www.ecuadorencifras.gob.ec/...Cantoniales/Esmeraldas/Fasciculo_Eloy_Alfar_o.pdf)
- Jordan, J. (15 de 02 de 2016). *Arbol de problemas Cultura Organizacional. Municipalidad de Santa Cruz Verapaz*. Obtenido de <https://prezi.com/ldtxlhgfmxdg/arb0l-de-problemas-cultura-organizacional/>
- Lanas, G. (11 de 07 de 2014). *La cultura organizacional en relación a la satisfacción laboral del personal del Ministerio de Relaciones Exteriores de la ciudad de Quito*. Obtenido de Repositorio de la Universidad Central del Ecuador: <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/3671>
- León Duarte, G. (2006). *La comunicación organizacional en México*. Obtenido de Raco.com: [www.raco.cat/index.php/Analisi/article/download/55458/64590](http://www.raco.cat/index.php/Analisi/article/download/55458/64590)
- Méndez, S., Hernández, R., & Contreras, R. (2014). Construcción de un instrumento para medir el clima organizacional en función del modelo de los valores de competencia. *Contaduría y Administración*, 229-257.
- Meza, G. M. (09 de Marzo de 2017). *Prezi*. Obtenido de Cultura Organizacional Salud: <https://prezi.com/-xhn3isjvd1i/cultura-organizacional-salud/#>
- Ministerio de Salud Pública. (2017). *(ESAMyN)*. Obtenido de <http://www.salud.gob.ec/establecimientos-de-salud-amigos-de-la-madre-y-del-nino-esamyn/>
- Ministerio de Salud Pública, Hospital Básico Limones. (2018). *Salud.gob.ec*. Obtenido de <https://www.salud.gob.ec/hospital-basico-limones/>

Organización Mundial de la Salud. (Diciembre de 2015). *Salud y Derechos Humanos*.

Obtenido de <http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs323/es/>

Oviedo, H., & Campo, A. (2005). Aproximación al uso del coeficiente alfa de

Cronbach. *Revista Colombiana de Psiquiatría*, XXXIV (4), pp.572-

580. Obtenido de *Revista Colombiana de Psiquiatría*.

Pedraza Álvarez, L., Obispo-Salazar, k., Vásquez González, L., & Gómez Gómez, L.

(2015). Cultura organizacional desde la teoría de Edgar Schein: Estudio

fenomenológico. *Revista Clío América*, 17-25.

Rendón Medel, R., Teja Gutiérrez, R., Almaguer Vargas, G., & López Lira, N.

(2014). Redes y Análisi organizacional: Roles, Posiciones y poder de

fragmentación de las relacione sociales y comerciales. *Revista Global de*

*Negocios*, 11-39.

Ricarldi, I., & Villalva, S. (2014). La influencia de la motivación en el rendimiento

laboral de los trabajadores administrativos de la sede central de la Universidad

Nacional del Centro del Perú. *Repositorio Institucional de la U. Nacional del*

*Centro*, 84-85.

Salazar. (05 de 12 de 2013). *Relación entre la cultura organizacional y la*

*satisfacción laboral del personal administrativo del hospital Roosevelt de*

*Guatemala*. Obtenido de Obtenido de Universidad Rafael Landívar:

<http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2013/05/43/Salazar-Jesica.pdf>.

Salazar, J., Guerrero, J., Machado, J., & Cedeño, R. (2009). *Scielo*. Obtenido de

Clima y cultura organizacional: dos componentes esenciales en la

productividad laboral:

[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1024-94352009001000004](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352009001000004)

Sanchez, F., Urcia, V., & Oliden, J. (2014). Relación de cultura organizacional y satisfacción laboral. *Academia Edu*, 2-30.

Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo, SENPLADES. (Septiembre de 2017). *Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021. Toda una Vida*. Obtenido de [http://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/10/PNBV-26-OCT-FINAL\\_0K.compressed1.pdf](http://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/10/PNBV-26-OCT-FINAL_0K.compressed1.pdf)

Sobrequés, J., Cebriá, J., Segura, J., Rodríguez, C., Garcia, M., & Juncosa, S. (2003). La satisfacción laboral y el desgaste profesional. *Originales*, 227-233.

Tinoco, O., Qusipe, C., & Beltrán, V. (2 de Julio de 2014). *Universidad Nacional Mayor de San Marcos*. Obtenido de Industrias Data, Revista de Investigación: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81640856007>

Torres, P. (2017). *Cultura organizacional y satisfacción laboral de un centro de atención al ciudadano*. Lima: U Cesar Vallejo. Obtenido de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/9106/Torres\\_CPA.pdf?sequence=1](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/9106/Torres_CPA.pdf?sequence=1)

Universidad Interamericana para el Desarrollo México. (2000). *Comunicación Organizacional Mexico*. Obtenido de moodle2.unid.edu: [http://moodle2.unid.edu.mx/dts\\_cursos\\_md1/ejec/ME/CO/S03/CO03\\_Lectura.pdf](http://moodle2.unid.edu.mx/dts_cursos_md1/ejec/ME/CO/S03/CO03_Lectura.pdf)

Vargas, J. G. (2007). *La culturocracia organizacional en México*. Obtenido de Eumed: [www.Eumed.net.com](http://www.Eumed.net.com)

Veloz, P. (2015). *Repositorio Digital UCSG*. Recuperado el 17 de 01 de 2018, de

<http://repositorio.ucsg.edu.ec/simple->

[search?query=cultura+organizacional+en+salud](http://repositorio.ucsg.edu.ec/simple-search?query=cultura+organizacional+en+salud)

Yañez, R., Arenas, C., & Novales, M. (2010). The Impact Of Interpersonal

Relationships On The General Job. *Liberabit*, 193-202.

Zubieta, E., Fernández, O., & Sosa, F. (2012). Bienestar, valores y variables

asociadas. *Boletín de Psicología*, 7-27.

## Apéndices

### Cuestionario

Encuesta dirigida a los profesionales de salud del Hospital Básico Limones del Cantón Eloy Alfaro de la Provincia de Esmeraldas. El objetivo del presente cuestionario es evaluar la cultura organizacional como factor influyente en la satisfacción laboral y vital de los profesionales de salud, a través de la aplicación de un instrumento de investigación para la elaboración de propuesta de mejora continua orientada a afianzar las relaciones laborales entre los profesionales de la salud.

Buenos días/tardes estimado colaborador de esta institución favor lea con atención y no dude en preguntar cualquier duda mientras responde el cuestionario. Señale con X según su apreciación.

#### Datos demográficos:

**1. Género**

MASCULINO

FEMENINO

**2. Edad:**

18 a 30 años

31 a 43 años

44 a 56 años

57 años en adelante

**3. Domicilio de origen:**

**4. Tiempo de trabajo en el área:**

Menos de 1 año

1-5 años

6-10 años

11- 15 años

Más de 15 años

## Apéndice I. Cuestionario De Cultura Organizacional

A continuación, le solicitamos evaluar cada una de las siguientes afirmaciones y marque con una X la casilla que más coincida con su punto de vista respecto a los siguientes ítems, considerando los valores de la tabla siguiente:

TA	A	I	D	TD
Totamente de Acuerdo	De Acuerdo	Indiferente	En Desacuerdo	Totamente en Desacuerdo

### Motivación:

N°	ITEMS	TA	A	I	D	TD
1	En la hospital existe una verdadera preocupación por las condiciones de trabajo de todos los profesionales de salud.					
2	Los directivos motivan constantemente el buen desempeño de los profesionales.					
3	Lo que nos diferencia de otros hospitales es el entusiasmo que ponemos en el logro de los objetivos.					
4	En este hospital se ofrece un ambiente que estimula a los profesionales a dar lo mejor de sí y se acostumbra premiar los logros por muy pequeños que estos sean.					
5	La capacidad resolutive de los profesionales es vista como una motivación para el resto de trabajadores del hospital.					

### Valores:

6	La credibilidad de los directivos se ha sustentado, a través del tiempo, en coherencia han logrado cumplir lo que dicen o hacen.					
7	En este hospital se reconoce la puntualidad de todos los profesionales de salud.					
8	En este hospital, al asignar los recursos materiales, siempre se ha procurado hacerlo con equidad y a tiempo.					
9	Acostumbramos a realizar las tareas en equipo en vez de descargar el peso en la dirección.					
10	Todos los profesionales de salud tienen especial cuidado en preservar la buena imagen del hospital.					
11	La existencia de los diferentes comités pertenecientes al departamento de calidad, garantizan el éxito del trabajo hospitalario.					

### Comunicación:

12	Se trabaja por mantener una comunicación que facilite la integración y cohesión entre todos los profesionales de salud.					
13	En la institución hospitalaria acostumbramos a decirnos las cosas en forma clara y directa.					
14	Existen archivos (documentos, fotos, videos, etc.) que recuerden las diversas etapas de desarrollo en el hospital por las que hemos atravesado.					
15	En los intentos de realizar cambios institucionales suelen encontrar resistencias.					
16	Lo que mantiene unida a la institución son el compromiso y el desarrollo.					

### Identificación:

17	Al iniciar un nuevo periodo, se realiza una retroalimentación sobre las metas planificadas, se determinan sus logros y qué nos falta alcanzar.					
18	Los cambios experimentados en este hospital, desde su creación, nos demuestran una vida creativa e innovadora.					
19	Existe un código ético que guía nuestro comportamiento y nos ayuda a distinguir lo correcto.					
20	La institución de salud se enfoca en el trabajo en equipo, compromiso de sus empleados y preocupación por sus pacientes.					

*Tomado del modelo propuesto de Cultura Organizacional por Tinoco, Qusipe y Beltrán, 2014.*

## Apéndice II. Cuestionario De Satisfacción Laboral

Con el propósito de conocer cómo usted se siente respecto a distintos aspectos de su trabajo, se presentan varias opciones, marque con una X la casilla que más coincida con su opinión respecto a las siguientes afirmaciones, considerando los valores de la tabla siguiente:

1	2	3	4	5
Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi Siempre	Siempre

### Desarrollo profesional:

Nº	ITEMS	1	2	3	4	5
1	Se aprecia fácilmente el resultado de su trabajo en el hospital.					
2	Su trabajo requiere realizar un gran número de habilidades y conocimientos.					
3	Los resultados de su trabajo afectan significativamente la vida o bienestar de otras personas.					
4	Su propio trabajo, los supervisores u otras personas, le dan a conocer lo bien que está desarrollando su labor.					

### Relación con el jefe:

5	Puede cada miembro del grupo desarrollar con habilidad todas o gran parte de las tareas que tiene asignado el grupo.					
6	El equipo de salud puede ver el esfuerzo de su trabajo en los resultados.					
7	Los miembros del grupo, participan en la determinación de metas y objetivos de trabajo.					
8	El grupo, se mantiene unido para alcanzar una meta común después de acordada.					

### Relación con los compañeros:

9	Se siente usted en todo momento apoyado por el grupo.					
10	Está satisfecho con las relaciones humanas que existen entre los miembros del grupo y de estos con sus directivos.					
11	Los ingresos que percibe por su trabajo, le permiten satisfacer sus necesidades personales y familiares.					
12	El ingreso que percibe está de acuerdo a la cantidad y calidad del trabajo que realiza.					

### Desarrollo de la función:

13	Se corresponde el ingreso que percibe con su nivel de preparación y experiencia.					
14	Se conocen los aspectos que se evalúan para el otorgamiento de méritos y la selección de los más destacados (Tanto morales como materiales).					
15	El ambiente de trabajo le ofrece seguridad.					
16	Las condiciones higiénicas de su ambiente, de trabajo le son favorables.					
17	Los equipos, muebles, herramientas, útiles de trabajo y espacio, permiten realizar el trabajo cómodamente.					

### Permanencia:

18	Las condiciones del horario de trabajo, su flexibilidad, le satisfacen.					
19	Su centro laboral propicia condiciones favorables de alimentación, salud, entre otras.					
20	Las condiciones de desarrollo personal y profesional (capacitación, posibilidades de ascenso), le satisfacen.					

### Condiciones físicas:

21	Recibe el apoyo para resolver sus problemas personales y familiares (permisos, salud, entre otras.)					
22	Su centro laboral propicia condiciones de armonía y participación en las esferas culturales, recreativas y sociales.					

*Tomado como referencia del cuestionario de Satisfacción Laboral desarrollada por Tinoco, Qusipe y Beltrán, 2014.*

## **DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN**

Yo, Ginger Rossemary Coronel Loor, con C.C: # 1206693895 autora del trabajo de titulación: **Cultura Organizacional y Su Intervención en la Satisfacción Laboral y Vital de los Profesionales de Salud del Hospital Básico de Limones de Esmeraldas**, 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, 15 de mayo del 2019

f. \_\_\_\_\_  
Nombre: Obst. Ginger Rossemary Coronel Loor  
C.C: 1206693895



## REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

### FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE GRADUACIÓN

TÍTULO Y SUBTÍTULO:	Cultura Organizacional y Su Intervención en la Satisfacción Laboral y Vital de los Profesionales de Salud del Hospital Básico de Limones de Esmeraldas.		
AUTORA	Ginger Rossemary Coronel Loor		
REVISORA/TUTORA	Econ. Laura Zambrano Chumo, MBA. Ing. Elsie Zerda Barreno, MGS		
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:	15 de mayo del 2019	No. DE PÁGINAS:	123
ÁREAS TEMÁTICAS:	CULTURA ORGANIZACIONAL EN INSTITUCIONES DE SALUD PÚBLICA		
PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:	CULTURA, SATISFACCIÓN, HOSPITAL BÁSICO LIMONES, SALUD, ORGANIZACIÓN, MOTIVACIÓN, ACTITUD.		
RESUMEN/ABSTRACT:	<p>El presente estudio tuvo por objetivo analizar la intervención de la cultura organizacional en la satisfacción laboral y vital de los profesionales de salud del Hospital Básico Limones de la provincia de Esmeraldas. La metodología: descriptiva, analítica y correlacional, de tipo no experimental y de corte transversal, se aplicó cuestionario validado con una muestra de 63 sujetos. Los resultados permitieron concluir que, en éste estudio que no existe relación significativa, puesto que la hipótesis es rechazada; el coeficiente de Rho de Spearman reveló una fuerza de asociación de <math>-0,079</math> pero algunas dimensiones de las dos variables presentaron correlaciones bajas demostrando dependencia a un nivel de significancia de 0.01 y otras al 0.05. De la muestra el 50.8% de los profesionales fueron género masculino, la edad promedio 18 y 30 años. El Alfa de Cronbach demostró una fiabilidad buena para las dos escalas. La propuesta: fomentar una cultura organizacional innovadora a través de un programa de capacitaciones y actividades de integración de los profesionales de salud que laboran en dicha institución.</p>		
ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> NO	
CONTACTO CON AUTORA:	Teléfono: +593-4-2824942 / 0988198327	E-mail: <a href="mailto:g_rossemary23@outlook.com">g_rossemary23@outlook.com</a> / <a href="mailto:rosi.juli@hotmail.com">rosi.juli@hotmail.com</a>	
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN:	Nombre: Lapo Maza, María del Carmen		
	Teléfono: +593-9-42206950 / 0999617854		
	E-mail: <a href="mailto:maria.lapo@cu.ucsg.edu.ec">maria.lapo@cu.ucsg.edu.ec</a>		
<b>SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA</b>			
Nº. DE REGISTRO (en base a datos):			
Nº. DE CLASIFICACIÓN:			
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):			