

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

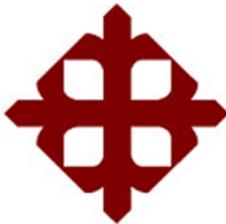
**TEMA:
CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS
TRABAJADORES DEL ÁREA DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL
GENERAL NORTE DE GUAYAQUIL IESS CEIBOS**

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

**AUTORA:
Moran Morocho Bertha Daniela**

**TUTORA:
Ing. Bajaña Villagómez, Yanina, PhD.**

**Guayaquil, Ecuador
2022**



**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 Lcda. **Moran Morocho Bertha Daniela**, como requerimiento parcial para la obtención del Grado Académico de **Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud**.

DIRECTORA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Ing. Bajaña Villagómez, Yanina; PhD.

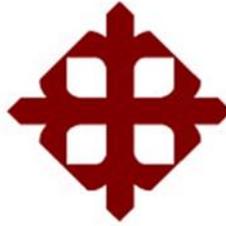
REVISOR

Ing. Camacho Villagomez, Freddy

DIRECTORA DE PROGRAMA

Econ. Núñez Lapo, María de los Ángeles

Guayaquil, a los 22 días del mes enero de 2022



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

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, **Bertha Daniela Moran Morocho**

DECLARO QUE:

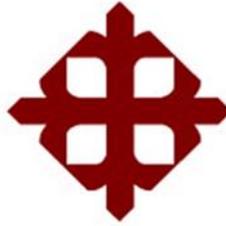
El Proyecto de Investigación “**Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores del área de emergencia del Hospital General norte de Guayaquil IESS Ceibos**” previa a la obtención del Grado Académico de Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud ha sido desarrollada con base en una investigación exhaustiva, respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan al pie de las páginas correspondientes, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

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

Guayaquil, a los 22 días del mes de enero del año 2022

LA AUTORA

Moran Morocho Bertha Daniela



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

AUTORIZACIÓN

Yo, Moran Morocho Bertha Daniela

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, la publicación en la biblioteca de la institución del **Proyecto de Investigación previo a la obtención del grado de Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud** titulada: **Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores del área de emergencia del Hospital general norte de Guayaquil IESS Ceibos**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 22 días del mes de enero del año 2022

LA AUTORA:

Moran Morocho Bertha Daniela



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

Informe de Urkund

URKUND
Abrir sesión

Documento [MORAN BERTHA REVISADO MCLM 30.12.2021.docx](#) (D124017824)

Presentado 2022-01-04 14:56 (-05:00)

Presentado por danielamoranomorocho@hotmail.com

Recibido maria.lapo.ucsg@analysis.urkund.com

Mensaje [TesisMoran-Morocho.TutorBajana] [Mostrar el mensaje completo](#)

4% de estas 60 páginas, se componen de texto presente en 11 fuentes.

Lista de fuentes	Bloques
Categoría	Enlace/nombre de archivo
	TESIS MARIA ALEJANDRA RUIZ SEP17-1.docx
	Proyecto de investigación (1).docx
	Revisado Ibarra MCLM.docx
	UNC_2021_Taculi-Daysi_47648925_2.pdf
	4363589f19d1b9e5a2cd1d2cc2203019a526317b.html
	https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/6229/93239309.pdf;jsessionid=232DF...

92%
#1 Activo
Archivo de registro Urkund: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil / Proyecto de Investigaci... 92%

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD

TEMA: CLIMA ORGANIZACIONAL Y

SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL ÁREA DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL GENERAL NORTE DE GUAYAQUIL IESS CEIBOS

AUTORA:

Moran Morocho Bertha Daniela

TUTOR: Ing. Yanina Bajaña Villagómez, PhD.

Guayaquil, Ecuador 2021-2022

Dedicatoria

Al creador del mundo, el que me ha dado todas las fortalezas necesarias para continuar cuando a punto de caer he estado; por ello, con toda la humildad que de mi corazón puede emanar, dedico en primer lugar a Dios.

De igual manera dedico esta tesis a dos personas importantes en mi vida, a mi Esposo Pedro Sinchi quien estuvo siempre dándome su apoyo incondicional, sin saber que nos elegiríamos el uno al otro para caminar juntos por el resto de nuestras vidas en unión a nuestro pequeño hijo Danielito que los amo con mi vida,

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

TEMA: Clima Organizacional y

Agradecimiento

Dios tu amor y tu bondad no tienen fin, me permites sonreír ante todos mis logros que son resultado de tu ayuda, cuando caigo me pones a prueba, aprendo de mis errores y me doy cuenta de que tus planes son mucho mejores que los míos, siempre impulsándome hacer mejor ser humano, siendo más humilde y sencilla, permitiéndome crecer de diversas maneras.

Este trabajo de tesis ha sido una gran bendición en todo sentido y se los agradezco a esas dos personitas que son muy importantes en mi vida que ahora son mi familia, mi esposo y mi hijo que hacen que ese complemento sea lleno de risas, anécdotas e historias que contar, que no permiten que decaiga, secando cada una de mis lágrimas, simplemente me llenan de fuerzas y energías para continuar.

Gracias por estar presente no solo en esta etapa tan importante de mi vida, sino en todo momento ofreciéndome lo mejor y buscando lo mejor para mí.

Cada momento vivido durante estos años, son simplemente únicos, cada oportunidad de corregir un error, la oportunidad de que cada mañana puedo empezar de nuevo, sin importar la cantidad de errores, y faltas cometidas durante el día anterior.

Dedicatoria

Al creador del mundo, el que me ha dado todas las fortalezas necesarias para continuar cuando a punto de caer he estado; por ello, con toda la humildad que de mi corazón puede emanar, dedico en primer lugar a Dios.

De igual manera dedico esta tesis a dos personas importantes en mi vida, a mi Esposo Pedro Sinchi quien estuvo siempre dándome su apoyo incondicional, sin saber que nos elegiríamos el uno al otro para caminar juntos por el resto de nuestras vidas en unión a nuestro pequeño hijo Danielito que los amo con mi vida, quienes me han impulsado con tanto amor, paciencia, sabiduría para continuar con mi carrera.

A mi tutora Ing. Yanina Bajaña que con su paciencia me guio hasta el final de mi proyecto paso a paso hasta la culminación de la misma.

En general a todos los miembros de quienes conforman la Universidad Católica Santiago de Guayaquil, quienes nos dieron la apertura y oportunidad para poder llevar a cabo una maestría, quienes nos nutrieron de sus conocimientos, para nosotros ponerlos en práctica.

Aquellas personas que estuvieron ayudándome en cada instante guiándome en este proyecto, que dedicaron su tiempo para impartir sus conocimientos conmigo.

Índice General

Introducción	1
Planteamiento del Problema.....	3
Formulación del Problema.....	8
Justificación.....	8
Hipótesis específicas.....	9
Preguntas de Investigación específicas	10
Objetivos de la Investigación	10
Objetivo General.....	10
Objetivos Específicos	11
Capítulo I: Marco Teórico.....	13
Clima Organizacional.....	13
El Clima Organizacional desde diferentes Enfoques	14
Enfoque estructuralista:.....	14
Enfoque subjetivo:	14
Enfoque mixto:.....	14
Enfoque de síntesis:	15
Teorías relacionadas con el Clima Organizacional	15
Teoría Físico - Económica de Taylor	15

Teoría de Maslow.....	15
Teoría Bifactorial.....	18
Factores de mantenimiento o higiene:	18
Factores de motivación:	18
Satisfacción Laboral	21
Motivos que Mantienen al Personal Insatisfecho	23
Factores que Indican un Personal Satisfecho.....	24
Marco Conceptual	30
El Ambiente de trabajo	30
La Acción correctiva.....	30
Administración de personal.....	30
Confianza.....	31
Rendimiento	32
Estrategias de mejora	32
Innovación	32
Motivación	33
Organización	33
Productividad.....	33
Capitulo II: Marco referencial.....	34

Antecedentes Internacionales	34
Antecedentes Nacionales	36
Capitulo III Marco Metodológico y Análisis de Resultados.....	40
Enfoque de la Investigación	42
Diseño de Investigación	42
Población y Muestra	43
Técnicas de Recolección de Datos	43
Operacionalización de Variables.....	43
Análisis e interpretación de los resultados	46
Análisis de la Situación Actual del Hospital General Norte De Guayaquil IESS Ceibos	48
Análisis estadísticos de los resultados	72
Análisis general de los resultados.....	75
Capítulo IV	78
La Propuesta	78
Título de la propuesta.....	78
Justificación de la propuesta.....	78
Objetivos.....	79
Desarrollo de la propuesta	80

Alcance de la propuesta.....	86
Factibilidad.....	86
Conclusiones	88
Recomendaciones.....	89
Referencias	90
ANEXO 1	101

Índice de tablas

Tabla 1. Factores del clima organizacional.....	20
Tabla 2. Dimensiones del clima organizacional	44
Tabla 3. Dimensiones de la Satisfacción Laboral	45
Tabla 4. Descripción física del área de emergencia.....	52
Tabla 5. Dimensión: Relaciones	54
Tabla 6. Dimensión Desarrollo personal.....	56
Tabla 7. Dimensión: Infraestructura	58
Tabla 8. Dimensión: Valores	60
Tabla 9. Dimensión: Estructura.....	62
Tabla 10. Dimensión: Responsabilidad.....	64
Tabla 11. Dimensión: Motivación.....	66
Tabla 12. Dimensión: Supervisión	68
Tabla 13. Dimensión: Comunicación	70
Tabla 14. Clima Organizacional y la Satisfacción laboral.....	72
Tabla 15. Correlación entre las Relaciones y Satisfacción laboral	74
Tabla 16. Taller: Desarrollo Personal.	81
Tabla 17. Taller: Valores.....	82
Tabla 18. Taller: Estructura.....	83
Tabla 19. Taller: Estructura.....	84
Tabla 20. Taller: Motivación.....	85
Tabla 21. Presupuesto para la ejecución de la propuesta mensual	86
Tabla 22 Cronograma para la ejecución de la propuesta	87

Índice de figuras

Figura 1. Dimensión Relaciones. Tomado del cuestionario	555
Figura 2. Dimensión Desarrollo Personal. Tomado del Cuestionario	579
Figura 3. Dimensión: Infraestructura. Tomado del Cuestionario	591
Figura 4. Dimensión Valores. Tomado del Cuestionario.....	613
Figura 5. Dimensión: Estructura. Tomado del Cuestionario.....	635
Figura 6. Dimensión: Responsabilidad. Tomado del Cuestionario.....	657
Figura 7. Dimensión: Motivación. Tomado del Cuestionario.....	679
Figura 8. Dimensión: Supervisión. Tomado del Cuestionario.....	691
Figura 9. Dimensión: Comunicación. Tomado del Cuestionario.....	713
Figura 10. Relación funcional entre Clima Organizacional y la Satisfacción laboral	715

Resumen

Antecedentes: El clima organizacional y la satisfacción laboral son variables que se han estudiado por distintos teóricos durante años. Es por ello, que para algunos autores afirman que estas variables se correlacionan entre sí, **Objetivos:** Determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la sala de emergencias del Hospital General Norte de Guayaquil IESS Ceibos para la elaboración de una propuesta de mejora. **Metodología:** Para cumplir el objetivo de esta investigación se empleó el paradigma positivista, bajo la perspectiva de una investigación de campo con las características de una investigación de tipo descriptivos y de corte transversal. La población está constituida por 45 profesionales que trabajan en el área de emergencia del hospital. Las técnicas e instrumentos utilizadas fueron el cuestionario de Bustamante y otros (2015) para medir clima organizacional y la satisfacción laboral fue medido por el cuestionario de Bustamante (2009). **Resultados:** Los resultados obtenidos demuestran que se cumple la hipótesis general: El clima organizacional tiene relación con la satisfacción laboral de los trabajadores del área de emergencia del Hospital General del Norte de Guayaquil IESS Ceibos. **Propuesta:** Se espera fortalecer el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores del área de emergencia. **Conclusiones:** Se conoció que clima organizacional y la satisfacción laboral tiene una relación estadísticamente significativa en el caso estudio del Hospital General Norte de Guayaquil IESS Ceibos.

Palabras claves: Clima organizacional, satisfacción laboral, emergencia, salud laboral

Abstract

Background: The organizational climate and job satisfaction are variables that have been studied by different theorists over the years. That is why, for some authors, they affirm that these variables are correlated with each other, **Objectives:** To determine the relationship between the organizational climate and job satisfaction of workers in the emergency room of the Hospital General Norte de Guayaquil IESS Ceibos for the elaboration of a proposal for improvement. **Methodology:** To fulfill the objective of this research, the positivist paradigm was used, from the perspective of a field research with the characteristics of a descriptive and cross-sectional research. The population is made up of 45 professionals who work in the emergency area of the hospital. The techniques and instruments used were the questionnaire by Bustamante et al. (2015) to measure organizational climate and job satisfaction was measured by the questionnaire by Bustamante (2009). **Results:** The results obtained show that the general hypothesis is fulfilled: The organizational climate is related to the job satisfaction of the workers in the emergency area of the General Hospital of the North of Guayaquil IESS Ceibos. **Proposal:** It is expected to strengthen the organizational climate and job satisfaction of workers in the emergency area. **Conclusions:** It was known that organizational climate and job satisfaction have a statistically significant relationship in the case study of the Hospital General Norte de Guayaquil IESS Ceibos.

Keywords: Organizational climate, job satisfaction, emergency, occupational health

Introducción

La teoría del clima organizacional vuelve al pensamiento de mapas cognitivos y se define así para establecer su propio entorno, las personas se centran en los aspectos organizativos que vinculan el comportamiento humano y el entorno a través del concepto de "atmósfera psicológica", y se exponen a una existencia práctica que puede declarar ser un modo de comportamiento relativamente duradero y estable de la interacción de las personas en la organización, que constituye el poder social de los individuos en ese entorno. Tolman, 1926, como se citó en (Silva, 2019).

La satisfacción laboral se considera como objetivo principal de un estado en desarrollo porque permite que el trabajador realice sus funciones designadas en un ambiente saludable, motivado, buenas líneas de comunicación, donde el incentivo no es económico, pero si es emocional, generando de esta forma mejoría en la calidad de atención, optimización y adecuado uso de los recursos, perfeccionando la imagen institucional donde labora (Roberts, 2016).

Por lo tanto, la mayoría de las agencias estatales de salud en el Ecuador han implementado planes y estrategias para adaptarse a la realidad de cada institución con el propósito de mejorar la calidad de la atención a los ciudadanos, cuya principal motivación es satisfacer las necesidades de los pacientes (Carrillo, et al 2013).

Distintos análisis ejecutados a nivel nacional e internacional han expuesto perspectivas previas y concluyeron en el estudio que un clima organizacional adecuado es particularmente propicio para la satisfacción de los colaboradores de la salud, lo que a su vez contribuye a la calidad de la atención (Salinas, Laguna, & Mendoza, 2014).

Las empresas en general, y los proveedores de atención médica en particular, se ven constantemente afectados por el estrés laboral y los malentendidos por parte de sus empleados debido a la presión ejercida por los pacientes, afectando de esta forma la atmósfera de trabajo este aspecto es muy importante para saber cómo están sus empleados actualmente, qué aspectos quieren optimizar, qué situaciones los afectan directa e indirectamente para mejorar el clima y garantizar que sea exitoso.

El presente trabajo investigativo pretende determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la sala de emergencias del Hospital General Norte de Guayaquil IESS Ceibos para la elaboración de una propuesta de mejora, lo cual se lo elaboró mediante conceptualizaciones teóricas y mediante análisis de la información.

A lo largo de este trabajo, encontraran que esta dividido en varios capítulos:

Capítulo I: Marco teórico. Se define y se describe de manera detalla la revisión teórica de las variables de estudio, que para efectos de esta investigación son: Clima organización y satisfacción laboral.

Capitulo II: Marco referencial: En este capítulo, se revisan las investigaciones previas que se han realizados a nivel nacionales e internacionales relacionados con esta temática

Capitulo III: Marco metodológico: En esta parte, se define cada uno de los pasos cumplidos para cumplir con el procedimiento del método científico, como guía de inicio hasta la culminación de este trabajo de investigación. Además, se presentan y se analizan los resultados de los instrumentos aplicados.

Capítulo IV: En este espacio se presenta la propuesta, diseñada para como alternativa para mejorar las relaciones del clima organizacional con la satisfacción laboral. Y para finalizar, se encuentran las conclusiones y las referencias que sustentan esta indagación.

Planteamiento del Problema

Toda organización es creada por un objeto, es diseñada para que cumpla una meta y logre sus objetivos. Esta se fundamenta en un conjunto de personas, actividades y roles que interactúan entre sí. Al respecto Chiavenato (2002), afirmó que “una organización solo existe cuando dos o más personas se adjuntan para cooperar entre sí y alcanzar objetivos comunes, que no pueden lograrse mediante iniciativa individual” (p.36).

Partiendo de la cita anterior, se debe destacar que Chiavenato esboza que para el logro de esos objetivos comunes solo puede concretarse si las personas que interactúan en las organizaciones establecen un contrato psicológico lo suficientemente fuerte que les permita desenvolverse en la misma, actuando de manera armónica con las normas, valores, estilos de comunicación, comportamientos, creencias, estilos de liderazgo, lenguaje y símbolos de la organización. Estas a su vez tienen una finalidad y objetivos de supervivencias. Pasan por ciclos de vida y enfrentan problemas de crecimiento. Tienen una personalidad, una necesidad, un carácter, y se les considera como micro sociedades que tienen su proceso de socialización, sus normas y su propia historia. Todo esto está relacionado con el clima de la organización.

El planteamiento anterior, se refiere a la forma como el clima organizacional influye en las instituciones; además demuestra que el clima organizacional funciona como un sistema de proceso. Es por ello, que el clima organizacional no solo incluye valores, actitudes y comportamientos, sino también, las consecuencias dirigidas hacia esa actividad, tales como la visión, las estrategias y las acciones, que en conjunto funcionan como un sistema dinámico, e incluyendo la motivación y desempeño del personal. Por su parte Phegan (1998), consideró que: “en toda organización, el trabajo debe implicar un alto grado de compromiso y ofrecer grandes satisfacciones. Debe ser reflejo de una vida agradable” (p.13).

En este sentido la vida agradable y el grado de compromiso a la que se hace referencia en la cita anterior solo puede ser logrado a través de una efectiva proyección cultural de la organización hacia sus empleados y, por ende, determinará el clima organizacional en el que se logrará la misión de la empresa.

Las organizaciones están pesando por una transformación fundamental en todo el mundo, dejando de lado la idea de las organizaciones tradicionales, rígidas, requiriéndose, de organizaciones participativas, más planas y con menos niveles jerárquicos, en donde se produzca un mayor acercamiento de todos los que la integran, con una participación mucho más activa de todo el equipo (Gonsalves, 2002, p.20).

Asimismo, la realidad del presente señala, que para mantenerse activo en los escenarios en donde operan las organizaciones, sean estas grandes, pymes, microempresas o instituciones públicas requieren de una gerencia dinámica, innovadora, creativa, capaz de integrar de forma productiva todos los recursos que su organización tiene y de cómo se manifiestan los cambios para mantenerse en los

mercados y/o en la sociedad. En este sentido, la actual gerencia debe estar atenta al rol que desempeñan en pro del factor humano, que además de la remuneración, es necesario atender a las necesidades de participación en la toma de decisiones, saber utilizar eficientemente todo el legado de conocimientos que debe centrarse en el actual comportamiento del hombre en las organizaciones donde no debe descuidar el clima de trabajo, puesto como se sabe, constituye la personalidad de una organización, en el sentido que este está formado por una magnitud de dimensiones que componen su configuración global. Al respecto Mora (2001), se sostiene que:

Las organizaciones latinoamericanas adolecen en el presente en su gran mayoría de un buen clima organizacional y ello ha conllevado a problemas en la productividad, satisfacción de los trabajadores, demandados a que se tomen las acciones correspondientes para garantizar un buen comportamiento organizacional (p.22).

Por ello que el éxito de una organización depende de la manera como sus empleados la asumen, es decir, como perciben el clima organizacional de la misma. Teniendo en cuenta que el clima organizacional es según Hall (1999) “un conjunto de propiedades del ambiente Administrativo, percibidas directa o indirectamente por los empleados que se supone es una fuerza que influye en la conducta del empleado” (p.85).

Partiendo de lo anteriormente citado, el clima organizacional es percibido directa o indirectamente por los trabajadores que se desempeñan en ese medio ambiente, al sentir que la comunicación es abierta y positiva, al sentir que hay entendimiento entre

todos los integrantes, no cabe la menor duda que los van a estar motivados y contentos con su trabajo, lo que impacta positivamente en el desempeño.

Asimismo, destacando lo mencionado por Hall (1999) un clima organizacional positivo estimula una visión del mundo y la cooperación mutua. Es el ambiente psicológico que promueve la valoración del otro, el respeto y apoyo mutuo, la compensación recíproca, la ayuda desinteresada, la comunicación positiva, los acuerdos, el trabajo en equipo, el aprendizaje conjunto, el sentimiento de pertenencia. A los empleados les interesa su ambiente de trabajo. A su vez se interesan en que su ambiente administrativo les permita el bienestar personal y les facilite el hacer un buen trabajo. Un ambiente físico cómodo y un adecuado diseño del lugar permitirán un mejor desempeño y favorecerá la satisfacción del desempeño.

En este sentido Stogdill (2003), consideró que “el desempeño tiene relación con la satisfacción Administrativo siempre que exista un reforzamiento en las expectativas del rendimiento” (p.12). Partiendo de la cita anterior, se puede inferir que la satisfacción administrativa está relacionada con el clima organizacional de una institución y con el desempeño administrativo. Esto se debe a que, si los empleados se les brinda ciertas condiciones favorables, tales como: condiciones de trabajo, retribución, supervisión, compañeros, seguridad en el puesto, oportunidades de progreso, entre otros; esto permitirá que los empleados desempeñen mejor sus funciones, que estén motivados y por ende se desarrollarse un clima organizacional favorable.

Como todas las instituciones públicas, el Hospital General Norte de Guayaquil IESS Ceibos también tiene debilidades y deficiencias en sus servicios y procesos

administrativos, lo que existen deficiencias en los procesos, que de acuerdo a la literatura revisada se pueden vincular con dimensiones del clima organizacional. Así mismo, se pretende estudiar si estos efectos en las dimensiones del clima organizacional pueden afectar los niveles de satisfacción laboral del personal. Por medio de una visita de campo en la organización, se identificaron una serie de deficiencias que conducirían a la insatisfacción laboral, incluido el hecho de que los gerentes no establecieron metas y, si las establecieron, no los transmitieron a los empleados.

Las empresas en general, y los proveedores de atención médica en particular, se ven constantemente afectados por el estrés laboral y los malentendidos por parte de sus empleados debido a la presión ejercida por los pacientes, afectando de esta forma la atmósfera de trabajo este aspecto es muy importante para saber cómo están sus empleados actualmente, qué aspectos quieren optimizar, qué situaciones los afectan directa e indirectamente para mejorar el clima y garantizar que sea exitoso.

Todas las organizaciones tienen muchas necesidades, y una de las principales es la gestión de un buen clima organizacional, con el argumento de que, a través de la condición adecuada, se puede alentar a los trabajadores a realizar sus tareas. Debido a que son el motor de la empresa, son el recurso más importante, ya que trabajan directamente para lograr objetivos de la organización, pero muchas empresas ignoran este factor significativo al igual que el trabajo o la condición organizacional (Piedrahita, 2018). Del mismo modo, la satisfacción de los empleados también es muy baja, ya que su remuneración no se ha aumentado durante mucho tiempo y algunos han ascendido laboralmente, pero siguen obteniendo un salario similar a su posición

anterior, por lo que no existe un plan de desarrollo profesional que permita impulsar al trabajador progresivamente (Álvarez, 2017).

Formulación del Problema

¿Existe una relación positiva y significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores?

Justificación

La satisfacción laboral es un término ampliamente utilizado hoy en día ya que mide el nivel de motivación de los empleados para lograr la rentabilidad y la competencia en los procedimientos autorizados y lucrativos de una organización. La satisfacción laboral es un mediador y determinante para lograr la eficiencia en las organizaciones (Atalaya, 2013).

El tema de la satisfacción laboral es intrigante ya que mide las condiciones con las que los empleados realizan actividades en organizaciones. Entre los factores de estimación están la inspiración, reconocimientos, valor, deseos, recompensas, establecimiento de objetivos, conducta jerárquica, condición autoritaria, entre otros (Robbins, 1994).

La importancia de un análisis del clima organizacional surge de la observación de si los empleados de un centro hospitalario tan grande como el Hospital General Norte de Guayaquil IESS Ceibos se sienten satisfechos, además del bienestar físico y psicológico, así como la de los clientes externos a los cuales se dirigen los esfuerzos de los empleados.

El clima organizacional es un instrumento que permitirá comprender la naturaleza de su organización o si el entorno tiene los recursos adecuados para el

correcto desarrollo de cada actividad individual de la compañía, por eso es necesario saber de alguna manera cuán satisfechas pueden estar las personas en el hospital lo que permite conocer las eficiencias y cualidades que el establecimiento tiene hoy.

La calidad del servicio brindado por empleados satisfechos es muy buena y genera buenos resultados (Benitez, 2017). Para lograr esto, es necesario que exista un adecuado clima organizacional. Uno de los propósitos de esta investigación es exponer cómo diligenciar el clima organizacional y la satisfacción laboral de trabajadores en la sala de emergencias del Hospital General Norte de Guayaquil IEISS Ceibos mediante la utilización de una técnica probada. Debido a los factores críticos del hospital y los actores involucrados que se beneficiarán de la exploración establecida, se respalda la realización de este trabajo de investigación.

Hipótesis General

El clima organizacional tiene relación positiva y significativa con la satisfacción laboral de los trabajadores del área de emergencia del Hospital General del Norte de Guayaquil IEISS Ceibos.

Hipótesis específicas

1. Las relaciones como factor del clima organizacional tienen relación con la satisfacción laboral de los trabajadores de la sala de emergencia del Hospital General Norte de Guayaquil IEISS Ceibos
2. El desarrollo personal como factor del clima organizacional tienen relación con la satisfacción laboral de los trabajadores de la sala de emergencia del Hospital General Norte de Guayaquil IEISS Ceibos

3. La infraestructura en el trabajo como factor del clima organizacional tienen relación con la satisfacción laboral de los trabajadores de la sala de emergencia del Hospital General Norte de Guayaquil IESS Ceibos
4. Los valores como factor del clima organizacional tienen relación con la satisfacción laboral de los trabajadores de la sala de emergencia del Hospital General Norte de Guayaquil IESS Ceibos

Preguntas de Investigación específicas

1. ¿Cuáles son los aspectos teóricos con el clima organizacional y la satisfacción laboral?
2. ¿Cuál es la relación entre clima organizacional y satisfacción laboral?
3. ¿Cuál es la situación actual del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la sala de emergencia del Hospital General Norte de Guayaquil IESS?
4. ¿Será que una propuesta puede mejorar el clima organizacional y la satisfacción laboral del área de emergencias del Hospital General IESS Ceibos Norte?

Objetivos de la Investigación

Objetivo General

Determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la sala de emergencias del Hospital General Norte de Guayaquil IESS Ceibos para la elaboración de una propuesta de mejora.

Objetivos Específicos

1. Determinar los aspectos teóricos con el clima organizacional y la satisfacción laboral mediante la revisión bibliográfica de literatura pertinentes a las variables de estudio.
2. Identificar la relación entre clima organizacional y satisfacción laboral a través del uso de encuestas, aplicación de cuestionario y análisis estadístico en el Hospital General Norte de Guayaquil IESS
3. Analizar la situación actual del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la sala de emergencia del Hospital General Norte de Guayaquil IESS. Y levantar la información relacionada con las variables objeto de estudio para determinar la relación entre dichas variables
4. Elaborar una propuesta para mejorar el clima organizacional y la satisfacción laboral del área de emergencias del Hospital General IESS Ceibos Norte.

Limitaciones

Las limitaciones encontradas para la realización de la investigación se enmarca la emergencia sanitaria del país, producto de la pandemia por Covid-19, por la cual se mantienen restricciones en los espacios públicos y hospitales desde hace un año. Por lo que se depende de la disponibilidad de tiempo de los encuestados para proporcionar la información requerida.

Así mismo, hubo limitaciones iniciales para el financiamiento de la logística en la recogida de datos; no obstante, al reprogramar el cronograma de ejecución fueron solucionadas. De la misma manera, las normas de restricción, producto del covid-19,

son también limitantes para la ejecución del estudio. No obstante, se consideraron todas las medidas sanitarias necesarias, según el ordenamiento pertinente, para el cumplimiento de las etapas investigativas y velar por la integridad de la investigadora y colaboradores del estudio.

Delimitaciones

Se circunscribe al Hospital General Norte de Guayaquil IESS CEIBOS. Los instrumentos fueron aplicados, a través de herramientas virtuales, a la muestra de estudio, por lo que no se pudo observar el comportamiento no verbal de los encuestados mientras respondía los cuestionarios. Además, por las restricciones, no se pudo realizar las observaciones directas en las diferentes áreas.

Capítulo I: Marco Teórico

En este capítulo, se explican las principales teorías y conceptos relacionados con el clima organizacional y la satisfacción laboral. Además, se ha desarrollado un marco conceptual para resaltar conceptos básicos. Esta revisión de la literatura permite ofrecer un enfoque a instancias comparables del tema de investigación.

Clima Organizacional

Para definir lo que es el Clima Organizacional, se hace necesario mencionar a Chiavenato e Ibarra (1992), quienes señalaron que el clima organizacional es "el entorno central de una institución que es una atmósfera psicológica característica que existe en cada empresa" (p 124). El escritor también manifestó que el clima de la organización comprende varios ángulos, por ejemplo, la forma en que se jerarquizan los procedimientos, un enfoque por capas de los procesos, actitudes de los empleados y las diferentes variables que afectan el comportamiento de los trabajadores.

Un análisis realizado en 1960 por Likert, descubre que el clima organizacional se basa en las particularidades abstractas, llamando la atención sobre cómo un entorno de trabajo, que mantiene una atmósfera estable, crea un grado superior de ejecución para los sujetos (Likert, 1961). Además, esta idea de atmósfera establece que se conceden gracias a una reunión identificada con el trabajo, el entorno físico donde toma forma, las conexiones relacionales que se organizan y las diversas estimaciones convencionales que interrumpen este trabajo (Rodríguez, 1992).

De la misma manera, Forehand y Gilmer (1964) caracterizaron el clima organizacional como cualidades objetivo de la asociación, duraderas y efectivamente

cuantificables, que reconocen un elemento de trabajo de otro. Son estilos de la junta, estándares fisiológicos y condición, algunos propósitos y procedimientos de pensamiento. Aunque el discernimiento singular está mediado en su medida, lo esencial son algunos atributos de dichos atributos.

Para que el clima organizacional sea satisfactorio dentro de la organización, debe trabajar para tener una cultura organizacional, es decir, permitir las expectativas y cualidades basadas en la fe que los individuos tienen en la organización, de una manera funcional o disfuncional, muy bien se puede decir así que es como un grupo se adapta al medio ambiente y cómo su influencia se arraiga y lo transmite a los nuevos miembros con el objetivo de que puedan aceptarlo como el método correcto para ver, pensar y sentir los problemas (Baltan, 2015).

El Clima Organizacional desde diferentes Enfoques

La percepción psicológica del clima refleja las funciones internas de la institución; de manera que, el comportamiento de los individuos en el trabajo depende no solo de sus particularidades personales sino además de cómo se percibe el ambiente de trabajo y los componentes organizacionales (Atalaya, 2013).

Enfoque estructuralista: Álvarez (2017) refirió que " El clima organizacional es una colección de cualidades permanentes que retratan una institución, la diferencian de otras organizaciones y afectan el comportamiento de sus constituyentes" (p. 2).

Enfoque subjetivo: Halpin y Croft (1963) afirmó que "El clima organizacional es el criterio que el colaborador se forma de la institución" (p. 105).

Enfoque mixto: Litwin y Stringer (2004) indica que "El clima organizacional es el proceder responsable e inconsecuente de los directivos y otros factores ambientales

importantes que influyen en las actitudes, creencias, valores y motivaciones de los trabajadores de una organización” (p.140).

Enfoque de síntesis: Páramo (2016) “El clima organizacional es la percepción individual de la estructura de la organización, que incluye autonomía, estructura, recompensas, consideración, amabilidad y apoyo” (p. 120).

Teorías relacionadas con el Clima Organizacional

Teoría Físico - Económica de Taylor

Taylor mejoró una hipótesis que llamó "gestión científica" para asumir tres partes claves de la conducta de las personas, con la cual razonó que el hombre es una criatura equilibrada que puede manejar su vida desde la perspectiva monetaria para adquirir beneficios, los individuos reaccionan como personas, ya que buscan su propio cumplimiento por el cual deben tratarse exclusivamente, no como artículos (Benitez, 2017).

La opinión de Taylor sobre motivar a las personas para que trabajen es simple, y este es el dinero. Sintió que los trabajadores deberían recibir salarios dignos en su trabajo diario, y que la compensación debe estar conectada a la cantidad creada. Los sueldos de los colaboradores que no producen debido a vacaciones u otros motivos se reducirán. Los trabajadores que lograron más de un día razonable de esfuerzo, por ejemplo, superaron sus objetivos día a día, se les pagaría más (Sahni, 2010).

Teoría de Maslow

En las décadas de 1940 y 1950, fue el momento en que el desarrollo de la información sobre las necesidades humanas condujo a reacciones y prácticas conflictivas. Abraham Maslow se ve a sí mismo como el primer creador en perseguir

las necesidades humanas como una relación entrelazada, y los resultados pueden verse como un motor para la inspiración del trabajo (Serna et al, 2019).

Maslow presenta en su teoría, una organización jerárquica de trascendencia relativa de las necesidades humanas. La disposición de las necesidades humanas crece continuamente para que las más notables comiencen a impactar la conducta debido al cumplimiento y los requisitos de la solicitud inferior. Actualmente, esta menor necesidad no desaparece, sin embargo, su impacto puede regresar cuando su grado de satisfacción cae por debajo de la base. La idea clave de la disposición de requisitos de Maslow es la de autorrealización, es decir; la tendencia del individuo a hacer verdaderamente lo que puede ser como resultado de esta hipótesis enfatiza la seguridad de cada persona (Palomo, 2018).

De la definición de la hipótesis de Maslow se deduce que, si la conducta de los individuos está situada directamente de acuerdo con la inclinación general de sus necesidades, sus inclinaciones lo guiarán hacia los ejercicios que brindan ese cumplimiento y, en general, se mantendrán alejados del que los impide contactarlos. A pesar del hecho de que la hipótesis de Maslow, como se expresa efectivamente, no alude explícitamente al campo de trabajo, su amplitud permite que se aplique de manera efectiva. Desde la perspectiva de Maslow, las necesidades primarias que se activan en el hombre son fisiológicas, es decir, aquellas que conducen a la resistencia, el hambre, la sed, etc (Palomo, 2018).

Cuando las necesidades fisiológicas se han cumplido en un nivel específico, se inicia el impacto de las necesidades de seguridad en la conducta humana, es decir, en el momento en que el individuo ha comido necesita asegurarse la alimentación para

otro momento. La tercera reunión de necesidades se activa cuando las necesidades de seguridad han llegado al grado básico de cumplimiento, las de asociación o cariño, es decir, las necesidades de reunir la inscripción y la relación con otros que necesitan y son apreciados. Entonces, cuando el individuo ha comido y se ha asegurado de la alimentación, tratará de identificarse con los demás. La cuarta reunión de requisitos que se inicia cuando los de la amistad se han cumplido adecuadamente, son los de confianza, son los que hacen que el sujeto necesite conocer sus resultados concebibles y sus cualidades genuinas (Palomo, 2018).

Finalmente, aparece la necesidad de autorrealización, o lo que es equivalente, la inclinación de la persona para ser cada vez más ella misma. Esta necesidad se promulga cuando el requisito de confianza ha logrado un grado adecuado de cumplimiento. Estos requisitos según Maslow estructuran una escala de varios niveles de potencia relativa. Este término debe ser comprendido de dos maneras diferentes:

1. A pesar de que, en la gran mayoría de los requisitos siguen esta estructura, puede haber casos y, en verdad, hay algunas o más de las necesidades más altas que se promulgan antes de que se cumplan los inferiores, e incluso puede frustrar el cumplimiento de menores necesidades.

2. Una necesidad menor no necesita ser 100% satisfecha para solventar una inferior. En este momento, un cierto comportamiento puede ser causado por la influencia de diferentes necesidades al mismo tiempo. De hecho, la conclusión de Maslow es que, aparte de casos excepcionales como en una guerra, la mayoría de los comportamientos humanos reaccionan al impacto conjunto de diferentes necesidades (Palomo, 2018).

Teoría Bifactorial

Para finalizar los compromisos de Maslow con la hipótesis de la inspiración, Herzberg presentó su hipótesis bifactorial o hipótesis de limpieza de motivación, que ajusta generosamente la hipótesis de Maslow. Herzberg realizó un estudio motivacional sobre diversas causas que afectan el cumplimiento del trabajo y concluyó que esto podría incluirse dos categorías (Campoy, 2017).

Factores de mantenimiento o higiene: estos son una progresión de componentes que no contribuyen de ninguna manera a motivar a los empleados, pero cuya ausencia inicia a los trabajadores a una grave condición de decepción. Forman parte de esas condiciones importante para mantener un grado específico de satisfacción laboral, nos referimos en este sentido a condiciones firmemente identificadas con la actividad en sí, como, por ejemplo, la compensación, las condiciones de trabajo y la estabilidad del empleador (Murillo, 2015).

Factores de motivación: Estas son una serie de circunstancias relacionadas con el contenido del trabajo realizado, que contribuyen de manera efectiva a la motivación de los empleados y su ausencia conduce a un cierto grado de insatisfacción y desmotivación. Entre estos últimos, permitirá dar un ejemplo de un trabajo estimulante que logra reconocimiento de pares, desempeño en el trabajo, responsabilidad y promoción (Campoy, 2017).

Factores del clima organizacional

Los factores del clima organizacional son definidos por Litwin y Stringer (1968) citando en (Rodriguez, 2015) de la siguiente manera:

- Responsabilidad (empowerment): Es el sentimiento de los miembros de la organización acerca de su autonomía en la toma de decisiones relacionadas a su trabajo. Es la medida en que la supervisión que reciben es de tipo general y no estrecha, es decir, el sentimiento de ser su propio jefe y no tener doble chequeo en el trabajo.
- Recompensa: Corresponde a la percepción de los miembros sobre la adecuación de la recompensa recibida por el trabajo bien hecho. Es la medida en que la organización utiliza más el premio que el castigo.
- Desafío: Corresponde al sentimiento que tienen los miembros de la organización acerca de los desafíos que impone el trabajo. Es la medida en que la organización promueve la aceptación de riesgos calculados a fin de lograrlos objetivos propuestos.
- Relaciones: Es la percepción por parte de los miembros de la empresa acerca de la existencia de un ambiente de trabajo grato y de buenas relaciones sociales tanto entre pares como entre jefes y subordinados.
- Cooperación: Es el sentimiento de los miembros de la empresa sobre la existencia de un espíritu de ayuda de parte de los directivos, y de otros empleados del grupo. El énfasis está puesto en el apoyo mutuo, tanto de niveles superiores como inferiores.
- Estándares: Es la percepción de los miembros acerca del énfasis que pone las organizaciones sobre las normas de rendimiento.

- Conflictos: Es el sentimiento del grado en que los miembros de la organización, tanto pares como superiores, aceptan las opiniones discrepantes y no temen enfrentar y solucionar los problemas tan pronto surjan.
- Identidad: Es el sentimiento de pertenencia a la organización y que se es un elemento importante y valioso dentro del grupo de trabajo. En general, es la sensación de compartir los objetivos personales con los de la organización (p. 23).

Por otro lado, explica, (Parra- Fernandez & al, 2018) que Dentro de los factores que identifican el clima organizacional se encuentran los planteados por Dessler y Valera (2011), quien los clasifica en cinco (5) que a su vez engloban y resumen la gama de elementos que lo constituyen. Y se puede observar en la Tabla 1:

Tabla 1.

Factores del clima organizacional

Estructura Organizacional eficiente:	Abarca la estructura formal de las organizaciones en cuanto: a sus políticas y responsabilidades, la estructura de la organización en cuanto a sí la atmósfera es abierta e informal o formal, y a la planeación adecuada dentro de la organización para lograr los objetivos propuestos
Autonomía del trabajo	Este elemento comprende la responsabilidad que posee cada trabajador sobre su trabajo y la facilidad que tiene para realizar el mismo
Supervisión rigurosa e impersonal	Se refiere al énfasis que se hace en algunas empresas en la producción, sin tomar en cuenta la retroalimentación comunicacional y la distancia que existe entre el subordinado y su superior

Ambiente abierto	Referido al deseo de los empleados y directivos de expresar sus opiniones que ayuden a resolver los problemas de la organización y estar abierto al cambio. Estimulante
Orientación centrada en el empleado	Este elemento del Clima Organizacional comprende los grupos informales amistosos y de trabajo, el trato considerado al personal de la empresa, tratar los errores cometidos como una forma de apoyo y aprendizaje y por último recompensar equitativamente el trabajo que realiza el personal

Nota: Tomado de Factores del clima organizacional existentes en el área administrativa en empresas de Barranquilla por (Parra- Fernandez & al, 2018), bajo los enfoques teóricos de Dessler y Valera (2011).

Satisfacción Laboral

Las investigaciones de Elton Mayo en la Wester Electric Company fueron los primeros en examinar, de alguna manera, la investigación de esta variable organizativa, sus resultados demostraron una relación entre el tipo de supervisión y mentalidades laborales. En 1935 Hoppock hizo la primera investigación sobre realización laboral legítima; que cambió significativamente el método para ver la conexión entre las personas que ellos trabajan y su acción laboral. Por lo tanto, el análisis de estas variables, debido a su impacto en el funcionamiento de las organizaciones y la calidad de vida del trabajador, se ha convertido en un tema recurrente al examinar el entorno organizacional (Lopez, Arias, & Rave, 2016).

Robbins (1994) definió la satisfacción laboral como la reunión de características continuas del sujeto hacia su deber. La persona que es extremadamente feliz con sus capacidades tendrá características constructivas; Por otro lado, las personas que no estén satisfechas mostrarán características negativas. La ventaja de esta definición es tratar la satisfacción como un proceso de aprendizaje, que se crea de la interrelación persuasiva entre las particularidades emocionales del trabajador y los atributos del movimiento, y el entorno laboral general. En otras palabras, reconoce que la satisfacción no es innata y, por lo tanto, lo explica desde una perspectiva psicosocial (García & Hidalgo, 2017).

Esta definición espera el reconocimiento de que el cumplimiento de la actividad es una construcción global, que incorpora aspectos explícitos del cumplimiento, por ejemplo, la actividad en sí misma, colaboradores, salarios y motivaciones, marcos de supervisión, aperturas de avance, las condiciones ambientales del trabajo y otros (Chiang, Martín, & Núñez, 2014).

Por otra parte, hay diferentes requisitos para la realización del trabajo que han sido considerados importantes para la investigación actual, entre los cuales el adoptado por Atalaya (1999). Según lo que ha citado este autor, el cumplimiento del trabajo es una variable que sirve para cuantificar como está el trabajador en el entorno laboral, esto se refleja en su método para continuar y sirve para cumplir con su necesidades psicológicas y sociales, esa es la razón por la cual un representante cumplido coloca un montón de entusiasmo por el movimiento que hacen, mientras que la persona que no está satisfecha hace lo contrario, por lo tanto, el cumplimiento del trabajo está conectado directamente con los índices de productividad de la empresa.

Las actitudes a menudo se adquieren con el tiempo, y a medida que los empleados se vuelven más conscientes de la información de su lugar de trabajo, puede surgir satisfacción o insatisfacción laboral. Sea como sea, el cumplimiento en el trabajo es dinámico ya que puede disminuir significativamente más rápido dependiendo de la forma en que el trabajador es tratado por sus supervisores, su bienestar, su temperamento y la transparencia que necesita para transmitir sus inconvenientes en caso de que ocurra algo (Fuentes, 2017).

Motivos que Mantienen al Personal Insatisfecho

Se han realizado diferentes investigaciones sobre la satisfacción laboral con el propósito de conocer el nivel de cumplimiento que tienen, diversos estudios concluyen que una gran parte de los trabajadores en general están decepcionados. Con respecto a esto Romero (2018) mencionó las razones que mantienen el personal con bajo nivel de cumplimiento de ocupación encontrado:

- El gerente ciertamente no es un pionero decente
- La compensación no es suficiente para el puesto que posee
- Mal clima o ambiente de trabajo
- Mala comunicación con sus supervisores, no hay posibilidad de contribuir con pensamientos
- Poca posibilidad de avance por mérito
- Los logros no se perciben, ni hay fuerzas motivadoras
- Falta de preparación, charlas, talleres para mejorar sus capacidades / capacidades

- Las reglas del jefe son demasiado estrictas o impuestas
- Estas perspectivas son básicas para tener en cuenta en tal caso que esté terminado un análisis retrospectivo de la organización, particularmente con sus jefes y encuentra que hay más de una de estas perspectivas, significa que el personal está decepcionado y se deben realizar movimientos restaurativos a través de técnicas que ayudan a mejorar el ambiente de trabajo y mantener a los empleados satisfechos en sus lugares de trabajo (p. 34).

Factores que Indican un Personal Satisfecho

La satisfacción laboral alude a la preocupación del cliente interno de una organización, que depende de sus deseos y las condiciones en que ofrece el soporte, esto tiene mucho que ver con la inspiración de la personal para cumplir sus tareas, los modales por los cuales son tratados por sus compañeros, además, directores, el tipo de trabajo, entre otros. Los factores se enumeran a continuación como lo indica García (2017):

- El estilo de orden, es decir, la forma en que el gerente atiende al trabajador con el objetivo de que cumpla sus funciones,
- Su nivel de obligación,
- El poder que tienes sobre tu trabajo,
- La consideración recibida por la empresa (Salud Ocupacional),
- Su salario y ventajas lucrativas,
- Su nivel de desarrollo,

- El área de trabajo y sus condiciones,
- Asignación de trabajo (p. 83)

Los trabajadores expresan su decepción de varias maneras diferentes que se pueden organizar mediante dos aspectos, el primero en el caso de que sea así útil o perjudicial, y teniendo en cuenta que los diferentes espectáculos de una manera funcional o no involucrada dependen mucho de su reconocimiento, la forma en que sus supervisores lo tratan y los diferentes puntos de vista mencionados anteriormente (Carranza & Tapia, 2015).

Elementos de la satisfacción laboral

Esto se encuentra referido a las actitudes de los empleados con respecto a aspectos del ambiente del empleo y del trabajo que según (Jimenez Diaz & al, 2008-2009) se refiere a:

- Pago: Suele existir una tendencia de concederle demasiada importancia al pago como factor determinante de satisfacción en el empleo. La importancia que le dan los empleados suele estar relacionada con lo que pueden adquirir con lo que ganan, comparación del salario que reciben con respecto a otros que desempeñan la misma labor, etc.
- Seguridad del Empleo: La importancia relativa de la seguridad en comparación con otros aspectos intrínsecos del empleo, tales como el pago o el reconocimiento de los méritos personales varía en función de la clasificación del empleo y que su predecesor de experimentar una sensación de realización, orgullo y valía personal, del grado efectivo de seguridad que los trabajadores

sienten en su empleo, lo cual ha sido confirmado por investigaciones como las de Hersey.

- Participación y reconocimiento personal: La sensación de satisfacción y de orgullo personal que le produce al artesano de su capacidad de transformar la materia prima en un producto acabado, muy pocas veces se experimenta dentro de la estructura fabril actual. El empleado del presente tiene la misma necesidad que su predecesor de experimentar una sensación de realización, orgullo y valía personal. Cuando a menudo es imposible dará a cada empleado la oportunidad de experimentar el orgullo del artesano, es posible y necesario proporcionar la clase de instrucción que le permita a cada trabajador comprender el lugar que su labor ocupa en la manufactura del producto total.
- Posición profesional: De acuerdo con el estudio de Robinsón, aun cuando la mayoría de los empleados están satisfechos con sus empleos o mantienen una actitud de relativa neutralidad al respecto, el grado de satisfacción que reportan varía de acuerdo con la posición profesional del empleado. Cuanta más alta sea su posición dentro de la jerarquía profesional, tanto más probable es que informe sentirse satisfecho con su empleo.
- Supervisión: Uno de los descubrimientos significativos del estudio de Hawthorne fue que es posible modificar las actitudes de los empleados mediante el desarrollo de un espíritu de cooperación entre trabajadores y supervisores. Una relación amistosa entre supervisores y subordinados parecía generalizarse en un clima favorable de trabajo.

Servicio de emergencias

En la actualidad los servicios de emergencia son un eslabón fundamental en la cadena del sistema de salud, ya que constituye el primer contacto que tienen los pacientes con los servicios de atención médica. En estos departamentos se atienden pacientes con múltiples condiciones que varían desde enfermedades que representan un riesgo para la vida hasta problemas menores que pueden ser tratados en un área de atención primaria. Para poder discutir las razones por las que se acude a un departamento de emergencia, es importante comprender la interacción entre factores biológicos, psicológicos y sociales que intervienen en la toma de decisiones relacionadas con la salud y enfermedad.

Demanda y necesidades de salud

Son la expresión de las necesidades de salud por la persona, la familia y la comunidad. Puede ser espontánea, cuando surge de necesidades percibidas o inducida, cuando resulta de situaciones no necesariamente percibidas por la población. La necesidad de salud es el conjunto de requerimientos de carácter biológico, psicológico, social y ambiental que tienen la persona, su familia y la comunidad para proteger, recuperar, mejorar y mantener su salud, así como alcanzar una condición saludable deseable. Es la percepción que tiene un individuo que cursa una enfermedad y que considera requiere de atención urgente. Está determinada por tres factores:

A) Necesidad de salud individual: Es el principal factor predictor del uso de los de está determinado por la morbilidad del paciente y por accidentes y traumas. Los estados de salud precarios, como aquellos pacientes con enfermedades crónicas, se

asocian con un mayor número de visitas a las salas de emergencia. Así como también pacientes con abuso de drogas o alcohol.

B) Percepción individual: La demanda de los servicios de emergencia se asocia con múltiples percepciones individuales. La que se identifica con mayor frecuencia como razón para acudir a la emergencia es la severidad percibida de la enfermedad, se refiere a la sensación que tiene el paciente sobre el grado de urgencia de su enfermedad.

C) Factores Sociales: El crecimiento demográfico y cambios en la economía se asocian con los cambios climáticos estacionales, los desastres naturales y los brotes de enfermedades epidémicas también tienen un alto impacto en la demanda de estos departamentos.

Urgencia o emergencia

Una urgencia o emergencia es un acontecimiento o situación repentina que ponen en peligro la vida o salud del paciente y por lo tanto, requieren de una acción inmediata. Es necesario hacer la diferencia entre una urgencia real y la percepción de urgencia del sujeto o urgencia sentida. Se define como urgencia real, toda condición médica de instalación súbita que pone en riesgo la vida, un órgano o la función, y que requiere de una atención inmediata.

La Organización Mundial de la Salud (OMS) define Urgencia como “la aparición fortuita, imprevista e inesperada en cualquier lugar o actividad, de un problema de salud de causa diversa y gravedad variable, que genera la conciencia de una necesidad inminente de atención por parte del sujeto que lo sufre o de su familia”.

Asimismo, establece que la urgencia es “aquella patología cuya evolución es lenta y no necesariamente mortal,

Problemática de los departamentos de emergencia

Los que constituyen una realidad única y difícil de comparar con del resto de servicios asistenciales de un hospital. Esto se debe a que, en primer lugar, debe permitir el acceso de salud durante las 24 horas del día, los 365 días del año, y asegurando que la calidad de atención sea de manera homogénea.

Además, debido a que es el usuario quien decide cuando acudir a dicha área, no es posible realizar una programación ordenada de las evaluaciones de los pacientes. Otros factores que podría favorecer a la saturación de las emergencias, es poca disponibilidad de camas en áreas de hospitalización, de manera que el paciente debe permanecer en dicha área por periodos más prolongados, hasta poder disponer de un cupo.

Triaje

La Atención Primaria de Salud (APS), concebida como estrategia para fortalecer la capacidad de la sociedad para reducir las inequidades en salud y el desarrollo de los sistemas de salud a tres décadas de la reunión de alma alta, toma renovada fuerza con el reconocimiento cada vez más creciente que los sistemas de salud basados en la APS resultan más equitativos y obtienen mejores resultados en salud.

Triaje es un término francés utilizado para seleccionar, escoger o priorizar; es una escala de gravedad, que permite establecer un proceso de clasificación preliminar a los pacientes, antes de la valoración, diagnóstico y terapéutica completa en el servicio de urgencias, contribuye a que la atención otorgada al paciente sea eficaz, oportuna y adecuada, procurando con ello limitar el daño y las secuelas, y en una situación de saturación del servicio o de disminución de recursos, los pacientes más urgentes sean

tratados en primer lugar. El triaje se basa en la evaluación de signos vitales, condiciones de vida, intervenciones terapéuticas y evaluación dinámica.

Marco Conceptual

El **Ambiente de trabajo**, es definida por (Murillo, 2015) como un “conjunto de componentes que deciden el medio ambiente en que crece un trabajador” (p. 10) Mientras que para, (Chacón, 2015) explica que es como “un conjunto de factores físicos, climáticos o de cualquier otro que, interconectadas, o no, están presentes y participan en el trabajo del individuo” (p.1). El ambiente de trabajo es entonces el espacio donde el trabajador se desempeña, donde ejecuta sus actividades laborales. Es el espacio físico donde se encuentra, pero también interviene el ambiente y la interrelación con los otros.

La **Acción correctiva**, según (ISO 9001, 2015) son las “medidas tomadas para completar la enmienda de algo cuando se ha hecho de manera inesperada” (p.10). En otras palabras, la acción correctiva es aquella que se toma para eliminar la causa de un problema y evitar así su recurrencia. A partir de la causa del problema detectado.

Administración de personal. - Procedimiento administrativo utilizado para facilitar, controlar y administrar de manera competente la fuerza laboral de una empresa (Chiavenatto, 2016). Para (Alfaron Castellanos, 2012) es “un conjunto de principios, procedimientos que procuran la mejor selección, educación y organización de los servidores de una organización, su satisfacción en el trabajo y el mejor rendimiento a favor de unos y otros” (p.12). Estos autores coinciden en que los recursos humanos de una organización constan de todas las personas de todos los niveles, sin

importar sus funciones; un organismo puede ser desde una pequeña empresa, hasta grandes empresas trasnacionales.

El clima organizacional. - Es el lugar de trabajo, el ambiente en el cual se construye por cada una de las personas que componen una organización, el mismo que es determinante para respaldar la rentabilidad de la empresa (Murillo, 2015). Según (García & Zapata, 2008) el clima organizacional es el conjunto de cualidades, atributos o propiedades, relativamente permanentes de un ambiente de trabajo concreto, que son percibidas, sentidas o experimentadas por las personas que componen la organización y que influyen sobre su conducta. Esta variable, ocupa un lugar destacado en la gestión de las personas y en los últimos años ha tomado un rol protagónico como objeto de estudio en organizaciones de diferentes sectores y tamaños que buscan identificarlo y utilizan para su medición las técnicas, el análisis y la interpretación de metodologías particulares que realizan consultores del área de gestión humana o desarrollo organizacional de la empresa.

Confianza. - Confirmación completa de que algo se practicará o que alguien logrará algo con un poder único, la expectativa y confianza de que algo ocurrirá (Baez, 2013). Para distintos autores, la confianza es como la creencia que se tiene sobre la conducta de reciprocidad del otro, es decir, se espera que una persona realice algo por otro, igual o similar a lo que ella ha realizado por él. Para (Vives & Osorio, s/f) plantean que la confianza reduce la complejidad de lo social e incluye la aceptación del riesgo, es decir, de ser engañado al confiar. Los seres humanos vivimos en interacción, y en esa interacción, se da la complejidad del mundo social, para reducirla, debemos asumir el riesgo, lo que implica confiar en los otros.

Rendimiento. - La forma en que un trabajador hace demostraciones al ejecutar su trabajo es la forma en que necesita ejecutar sus capacidades y hacer cada acción (ISO 9001, 2015) . Para, (Chiavenatto, 2016) “es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados, este constituye la estrategia individual para lograr los objetivos” (p.359). Dentro de este contexto, la productividad y el manejo del capital humano en las organizaciones, se convierten en elementos clave de sobrevivencia, por tanto, la coordinación, dirección, motivación y satisfacción del personal son aspectos cada vez más importantes del proceso administrativos.

Estrategias de mejora. - Acciones realizadas para mejorar la ejecución y procedimientos al igual que la satisfacción de los empleados (Chiavenatto, 2016). La mejora continua es consecuencia de una forma ordenada de administrar y mejorar los procesos, identificando causas o restricciones, estableciendo nuevas ideas y proyectos de mejora, llevando a cabo planes, estudiando y aprendiendo de los resultados obtenidos y estandarizando los efectos positivos para proyectar y controlar el nuevo nivel de desempeño (Lossada, 2013). Por lo tanto, se puede decir que el mejoramiento continuo es una política de mejora progresiva que debe ser incorporada como estándar en toda la organización de manera sistemática y organizada con la finalidad de optimizar la calidad de los procesos productivos de la empresa.

Innovación. - Se refiere a la utilización de información para hacer algo nuevo, es una novedad (ISO 9001, 2015). Para, (Posada Gómez, 2021) la innovación “es aplicar un proceso, adición o característica nueva a un producto, servicio o necesidad existente con el objetivo de generar valor y encontrar una ventaja competitiva en el mercado” (p.1) Significa transformar el conocimiento y generar nuevas ideas de

implementación en procesos establecidos que arrojen nuevos escenarios para el crecimiento, mejoramiento y desarrollo social en actividades habituales.

Motivación. - Impulso dado a un individuo para que pueda completar algún movimiento, sirve para dirigir, decidir la conducta de un individuo (Baez, 2013). Por otro lado, (Chiavenatto, 2016) dice que, la motivación es “como el resultado de la interacción entre el individuo y la situación que lo rodea” (p.1). Dependiendo de la situación que viva el individuo en ese momento y de cómo la viva, habrá una interacción entre él y la situación que motivará o no al individuo.

Organización. - Sistema hecho de muchos componentes bien organizado (Chiavenatto, 2016). Según (Gambino & Pungitore, 2020) las organizaciones son “un conjunto de personas (que a veces, pueden también formar parte de grupos que actúan dentro de éstas), cuyo comportamiento se encuentra integrado hacia un objetivo común (al menos, en forma parcial)” (p.1). Las organizaciones son fenómenos complejos, la organización entonces resulta ser mucho más que una suma de personas que trabajan hacia el logro de un fin común. Dicho de otra manera, el todo es bastante más que la suma de sus partes: no se trata sólo de las personas y de los objetivos que se han planteado al inicio, que los unen y los orientan para seguir trabajando juntos, sino que también hay otros elementos como los citados en los ítems anteriores.

Productividad. - Conexión entre resultados y el tiempo que lleva obtenerlos, una mayor rentabilidad implica obtener más con la misma medida de activos, o el logro de una creación más notable en volumen y calidad con una información similar (ISO 9001, 2015) .

Capítulo II: Marco referencial

A lo largo de los años, tanto internacional como localmente, se han realizado algunas investigaciones identificadas con el clima organizacional y la satisfacción laboral, además, es importante conocer resultados de investigación similares para decidir la técnica que se aplicará en este momento, dado que el análisis puede suponer que el entorno de trabajo es extremadamente importante para mantener al personal satisfecho.

Antecedentes Internacionales

En España, la Universidad de Alicante realizó un estudio sobre la satisfacción del trabajo y su relación con la desempeño del personal del Hospital General de la ciudad, y la mayoría del personal estaba insatisfecho a la luz del hecho de que hay factores que directamente influyen en la calidad del clima o condición en la que se realiza el trabajo, los resultados indicaron que el 58% del personal tiene problemas con su compensación, el 71% debido a la sobrecarga de trabajo administrativo, el 35% del personal de limpieza ya que no pueden mostrar su descontento sin expresar su insatisfacción, por lo que se recomienda en este estudio tomar medidas correctivas lo antes posible para que el personal se desempeñe correctamente (Pérez, 2017).

En un trabajo realizado en Santiago de Chile en hospitales (estatales), se hizo un esfuerzo por descubrir las diferencias entre los trabajadores del hospital, en cuanto a los factores de clima organizacional y satisfacción laboral, se desarrolló la conexión entre ellos, comparándolos según su alta o baja dificultad. Corresponde a un análisis experimental de corte transversal que describe las organizaciones a través de los

formularios de clima organizacional (autonomía, cohesión, confianza, presión, apoyo, reconocimiento, equidad e innovación) y satisfacción laboral (satisfacción laboral en general, satisfacción con el entorno laboral real, satisfacción con sus funciones, satisfacción con las ventajas del trabajo, satisfacción con la vigilancia, satisfacción con compensación financiera, satisfacción con la capacidad de resolver independientemente y satisfacción con el reconocimiento) adaptado, desarrollado y validado. La muestra fue de 1239 trabajadores hospitalarios, cuyos resultados se midieron en escala de Likert obteniendo de esta forma que el 56% de trabajadores consideran que el clima organizacional es excelente, el 66% mencionó que existe comunicación efectiva, 66% considera que en su hospital son equitativos, 43% mencionan que innovan estrategias de servicio; por otra parte en cuanto a la satisfacción laboral destacan que destacan los esfuerzos y trabajos realizados el 45%, el 59% consideran que son bien remunerados, el 49% reconocen que existe flexibilidad en sus horarios de trabajo y al menos un 32% de los trabajadores mencionen que han alcanzado otros niveles académicos durante su tiempo de contratación (Chiang, Salazar, Martín, & Nuñez, 2011).

En un estudio realizado en España realizado por (Quintero, Africano, & Faría, 2013) tuvo como objetivo analizar el impacto del género y la edad en el cumplimiento de la vida laboral en profesionales en bienestar en un Hospital Universitario de Murcia, un ejemplo estaba compuesto por 546 expertos, que gestionaron una encuesta general con factores sociodemográficos y otro cuestionario particular sobre la escala general de satisfacción, donde el 77.2% en general está satisfecho con el trabajo que realizan. En correspondencia con la orientación sexual, la feminización es sin excepción de todas

las profesiones de salud que están más satisfechas con las mujeres. La edad que presenta niveles más elevados de satisfacción comprende las edades de 20 y 30 y en los mayores de 61; Por otra parte, los grados de decepción se muestran en profesionales de 41 y 50 años. De acuerdo con el género y la edad en la satisfacción laboral, existe una correlación significativa entre las dos variables; en términos de género, las mujeres están más satisfechas y en términos de edad, Los profesionales mayores muestran mayor satisfacción. Por lo tanto, la ruta de gestión debe desarrollar medidas de mejora para aquellas variables que generan insatisfacción (Carrillo, Solano, Martínez, & Gómez, 2013).

En un estudio realizado en Colombia, por (Manosalvas, Manosalvas, & Nieves, 2015) sobre la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, tuvo como objetivo analizar la relación entre estos dos ámbitos de las empresas de salud. El estudio usó como metodología de investigación un enfoque cuantitativo de tipo descriptivo de corte transversal, con una población de 193 personas. Como instrumento fue un cuestionario, a partir de los resultados del estudio, hubo una correlación significativa entre las variables: cuanto mayor es el ambiente organizacional, mayor es la satisfacción laboral entre los trabajadores. Por otra parte, los fines obtenidos se pueden utilizar para estructurar sistemas que permitan una administración cada vez más productiva del talento humano en la organización.

Antecedentes Nacionales

A nivel Local en la Provincia de Santa Elena en el Hospital Liborio Panchana Franco (2015) desarrolló un estudio cuyo objetivo se basó en determinar el ambiente laboral percibido por los trabajadores; donde se obtuvo como resultado que el 69.57%

considera que el ambiente es amigable, 78% se siente apoyado por sus superiores y que enfatizan el valor y los sentimientos humanos. La dimensión del conflicto según la percepción de las enfermeras el 67.39% creen que es mejor permanecer en silencio para evitar desacuerdos y que los jefes creen que es saludable que haya conflicto entre las áreas, pero si hay tal desacuerdo, está surgiendo debates entre individuos. El 58.7% menciona que su labor no es reconocida y el 67.39% cree que es mejor callarse para evitar desacuerdos con colegas y superiores

En el Hospital IESS Ambato en el 2016, se llevó a cabo una investigación entre las autoridades del área administrativa sobre la relación organizacional existente y cómo impacta en la satisfacción laboral, empleando revisiones, lo que permitió la disección y la obtención de datos trascendentales para continuar con la investigación propuesta. La comunicación organizacional está presente en las relaciones internas y externas, en la vida laboral entre las autoridades se ven influenciadas cuando hay deficiencias en los procesos de comunicación, al igual que la no aparición de reconocimiento e incentivos, lo que es evidente en su nivel de desempeño y satisfacción laboral. Los resultados que se obtuvieron en dicha investigación reflejaban datos relevantes, entre los cuales destacan que el trabajo realizado dentro de la organización no se reconoce y que no están de acuerdo con el salario que reciben. El objetivo de esta investigación es descubrir respuestas a los problemas para que los colaboradores puedan realizar sus tareas diarias en un entorno óptimo, lo que generará cambios positivos dentro de la organización y aumentará la productividad de esta (Oviedo, 2016).

En el 2018 se llevó a cabo un estudio en Ecuador en la provincia del Guayas sobre la incidencia del clima organizacional y las actitudes laborales en el comportamiento de los profesionales de la salud, donde se mostró cómo estas variables influyen en la conducta prosocial. utilizaron tres cuestionarios, aprobadas adecuadamente por sus creadores particulares, todas organizadas en una escala Likert de cinco niveles. Como estrategia de revisión se aplicó a un ejemplo arbitrario de 583 trabajadores del hospital. Se realizó un análisis exploratorio del factor, se mostró la ocurrencia utilizando condiciones básicas y se afirmaron las conexiones utilizando un análisis de mediador único. Las consecuencias de la investigación de la solicitud principal demuestran que el clima organizacional afecta directamente a las mentalidades laborales intercesoras variables y esto legítimamente en la conducta prosocial. Además, se resolvió que existe un impacto indirecto del clima organizacional en la conducta prosocial (Lapo & Bustamante, 2018).

En el Hospital " Dr. Gustavo Domínguez" en la provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas, de agosto a noviembre de 2015, se efectuó un estudio sobre satisfacción del personal de enfermería, se hizo pensando que es una parte fundamental, ya que las personas invierten una gran parte de su energía ocupada trabajando, por ejemplo, es la situación del personal de enfermería, que desempeña una acción significativa, para dar atención de calidad y calidez al paciente. Para esta investigación transversal y descriptiva se utilizó una metodología cuantitativa, se trabajó con 120 enfermeras que trabajan en la institución, a quienes se les aplicó una encuesta considerando algunos componentes del cuestionario de Font Roja que estima el cumplimiento del trabajo a través de una escala apropiada en cinco criterios. Los resultados muestran que, en

general, los empleados no están motivados por varios factores, existen problemas de comunicación entre colegas y se requiere capacitación a largo plazo, lo que reduce la satisfacción laboral del personal de enfermería, por lo que se propone como una solución la capacitación y educación continua, pautas de trabajo en equipo y promoción del reconocimiento permanente. Se concluye que el cumplimiento del trabajo y las condiciones laborales son uno de los principales determinantes del comportamiento organizacional, ya que se centra en el desempeño y el interés de los empleados en realizar su trabajo y esto crea un mejor ambiente de trabajo (Quimi, 2018).

Según (Serrano Orellana & Portalanza, 2014) en su trabajo sobre la influencia del liderazgo en el clima organizacional, se realizaron verificaciones de antecedentes, conceptos, diferentes teorías y recomendaciones sobre liderazgo, y se concluyó que los líderes son personas que pueden generar un clima organizacional cálido y de calidad porque tienen la capacidad de guiar y mejorar la comprensión de los trabajadores sobre el clima organizacional, y esto impacta en el rendimiento de trabajadores en la organización.

En base a la revisión bibliográfica a nivel local se pudo constatar que no existe estudios en repositorios universitarios ni artículos publicados a la fecha referente al clima organizacional y satisfacción laboral en el Hospital Ceibos Norte en Guayaquil por lo que resulta necesario desarrollar el estudio para determinar la correlación de las variables y el impacto que genera en los trabajadores del área de la emergencia de la institución.

Capítulo III Marco Metodológico y Análisis de Resultados

El proceso investigativo es una actividad innata en los seres vivos. Y en el ámbito académico, se realiza bajo una estructura formal, siguiendo una serie de parámetros específicos, como lo es, el método científico, que no es más que un lenguaje universal de la investigación, que sirve para demostrar o comprobar las hipótesis que surgen de una inquietud específica. Como es el caso de la presente investigación, la cual tiene como objetivo: Determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la sala de emergencias del Hospital General Norte de Guayaquil IESS Ceibos para la elaboración de una propuesta de mejora. Partiendo del hecho de que todo marco metodológico expresa cada uno de los pasos mediante los cuales el investigador obtiene los datos de su estudio, se puede decir que el marco metodológico constituye cada una de las partes que conforman una investigación

Para lograr demostrar el objetivo antes mencionado, se construyó bajo la perspectiva de una investigación de campo, ya que espera comprender el clima organizacional y la satisfacción de los trabajadores que laboran en el área de emergencia a través del paradigma cuantitativo, con las características de una investigación de tipo descriptivos y de corte transversal. Por lo que la variable independiente de este estudio es el clima organizacional y la variable dependiente es la satisfacción laboral.

Metodología de la investigación

- **Método inductivo-deductivo:** Con este método, se buscar realizar un análisis completo de los resultados de la población de estudio, y así poder ofrecer una visión general del clima organización y satisfacción laboral de los trabajadores de emergencia de un hospital (Pérez Castros, Marzo, 2015)
- **Método científico:** se refiere a la serie de etapas que hay que recorrer para obtener un conocimiento válido desde el punto de vista científico, utilizando para esto instrumentos que resulten fiables. Lo que hace este método es minimizar la influencia de la subjetividad del científico en su trabajo ((Labajo González, 2016)
- **Método Estadístico:** Por medio de este método se recopiló información se tabuló utilizando un programa estadístico y posteriormente se procedió a realizar un análisis de los resultados obtenidos (Astudillo Iglesia, 2019)

Tipo de Investigación

- **Investigación de campo:** El presente trabajo, es una investigación de campo a la luz del hecho de que, según lo indicado por el autor (Papella Stracuzzi & Martins Pestana, 2012), comprende la recopilación de información directamente de la realidad del evento.
- **Investigación descriptiva:** Gracias a este este tipo de investigación, no solo puede proporcionar respuestas a preguntas sobre las características o propiedades de un fenómeno, sino que también comprende todas las

condiciones que lo rodean. Es el nivel más alto al que se puede llegar en la investigación sociológica (Oliver, 2015).

- **Investigación correlacional:** Consiste en evaluar dos variables, siendo su fin estudiar el grado de correlación entre ellas, por tanto, trata de descubrir cómo varía una variable al hacerlo la otra (Rus Arias, 2020)
- **Investigación documental y bibliográfica:** Se utilizaron diferentes textos y material electrónico para poder tener una investigación con fuentes relevantes con la finalidad de poder establecer un marco lógico conceptual (Astudillo Iglesia, 2019).

Enfoque de la Investigación

Se utilizará una metodología de enfoque cuantitativa, ya que es un procedimiento eficiente, exhaustivo, formal y objetivo para generar datos numéricos sobre lo que sucede en torno al objeto de estudio. Se hace para tener la opción de conocer nuevas ocasiones o ideas a través de información objetiva estadísticas (Burns, 2012).

Diseño de Investigación

Su corte es transversal porque su desarrollo se lo realizará durante un tiempo determinado en cuanto a la recolección de información, de la misma forma su diseño es no experimental, es decir, sin la necesidad de manipular o controlar las variables, así como menciona (Pérez, 2017) “los investigadores no controlan las variables ya que esto pierde el hábitat regular en el que aparecen” (p. 3).

Población y Muestra

La población se caracteriza por ser el conjunto de universos estudiados, en la presente investigación será establecida por 45 trabajadores del área de la emergencia que colaboran en los tres turnos (mañana, tarde y noche), del Hospital General Norte de Guayaquil IESS CEIBOS, es una población limitada de pequeño tamaño, por lo que no es necesario el uso de fórmula para decidir el tamaño de muestra.

Técnicas de Recolección de Datos

Para la recopilación de información, el instrumento a realizar es la encuesta, que es la estrategia que utiliza un instrumento o estructura impresa, diseñado para obtener respuestas sobre el tema bajo investigación y que el individuo encuestado completa. El cuestionario se utilizará en el establecimiento de salud mencionado anteriormente, serán informados sobre los alcances, la importancia de la veracidad de sus respuestas y la forma de completarla correctamente, lo que durará para cada encuestado entre 5 a 10 minutos y posterior a ello se tabularán los resultados.

Dado que la investigación es transversal, descriptiva y correlacional para obtener datos apropiados para la investigación creada en este trabajo y aplicarla a preguntas cerradas con escalas Likert estándar con estimación de 5 enfoques, siendo 1 la frecuencia más reducida o inválida, y 5 la recurrencia más elevada o notable.

Operacionalización de Variables

En el estudio propuesto, se utilizan las siguientes herramientas: Para variables independientes: clima organizacional, se utilizará una encuesta a escala LIKERT. Tal como se observa en la Tabla 2.

Tabla 2

Dimensiones del clima organizacional

#	Variable	Dimensión	Indicadores de Medición	Instrumento de Recolección de datos
1	C L I M A O R G A N I Z A C I O N A L	Relaciones	¿Qué tan comprometido se encuentra con el Hospital?	Encuesta
			¿Existe cohesión de trabajo en el Hospital?	
			¿Existe apoyo de los directivos en el Hospital?	
			¿Existe trabajo en equipo en el Hospital?	
			¿Existe apoyo del supervisor en el Hospital?	
2		Desarrollo personal	¿El hospital realiza capacitaciones al personal?	Encuesta
			¿Existe libertad de expresión en el Hospital?	
			¿En el Hospital existe autonomía para la toma de decisiones?	
			¿Existe presión en el Trabajo en el Hospital?	
			¿El trabajo en el Hospital es orientación hacia la tarea?	
3		Infraestructura	¿Existe un adecuado ambiente físico de trabajo en el Hospital?	Encuesta
			¿Existe disponibilidad de espacios físicos en el Hospital para mejorar las condiciones de trabajo?	
			¿Existe control de mantenimiento de la infraestructura física en el Hospital?	
			¿En el Hospital existe disponibilidad de áreas verdes?	
			¿En el Hospital existe disponibilidad de sistemas de comunicación y tecnologías adecuados para el trabajo?	
4	Valores	¿Usted piensa que existe identidad institucional entre los empleados del Hospital?	Encuesta	
		¿Usted piensa que existe responsabilidad en el trabajo desarrollado por los empleados del Hospital?		
		¿Usted piensa que existe respeto entre los empleados del Hospital?		
		¿Usted piensa que se valora la honestidad entre los empleados del Hospital?		
		¿Usted piensa que fomenta la humildad entre los empleados del Hospital?		
		¿Usted piensa los empleados son puntuales a la hora de llegar a trabajar?		
		¿Usted piensa que se fomenta la sinceridad entre los empleados del Hospital?		
		¿Usted piensa que se fomenta la amistad entre los empleados del Hospital?		
		¿Usted piensa que existe sentido de pertenencia entre los empleados del Hospital?		

Fuente: Tomado de “Caracterización del clima organizacional en hospitales de alta complejidad en Chile” por Bustamante, M., Grandón, M., Lapo, M., 2015, Estudios Gerenciales, pp.432-440

Por otra parte, en la tabla 3 se presentan las preguntas que buscan medir la variable dependiente son:

Tabla 3

Dimensiones de la Satisfacción Laboral

#	Variable	Dimensión	Indicadores de Medición	Instrumento de Recolección de datos
1	S a t i s f a c c i ó n L a b o r a l	Estructura	¿Qué tan satisfecho se siente con la dirección del Hospital por parte de los directivos?	Encuesta
¿Se siente satisfecho con la Infraestructura física que existe en cada área?				
¿Qué tan satisfecho se siente con la estructura organizacional del Hospital?				
¿Usted se siente satisfecho con la organización de las tareas asignadas por cada puesto de trabajo?				
¿Usted se siente satisfecho con el manejo de los recursos asignados a cada área de trabajo?				
2	S a t i s f a c c i ó n L a b o r a l	Responsabilidad	¿Qué tan satisfecho se siente con las horas de trabajo establecidas por Hospital?	Encuesta
¿Qué tan satisfecho se siente con el cumplimiento del código de trabajo que realiza el Hospital?				
¿Qué tan satisfecho se siente con el cumplimiento de pagos de sueldos y salarios del Hospital?				
¿Qué tan satisfecho se siente con la aplicación de las políticas, normas y reglamentos internos del Hospital?				
3	S a t i s f a c c i ó n L a b o r a l	Motivación	¿Qué tan satisfecho se siente con las recompensas que ofrece el Hospital por buen desempeño laboral?	Encuesta
¿Qué tan satisfecho se siente con el ambiente de trabajo?				
¿Qué tan satisfecho se siente con el reconocimiento de los directivos del Hospital por buen desempeño laboral?				
¿Qué tan satisfecho se siente con el reconocimiento por parte de sus compañeros de trabajo?				
¿Qué tan satisfecho se siente con los ascensos de puestos de trabajo que realizan en el Hospital?				
4	S a t i s f a c c i ó n L a b o r a l	Supervisión	¿Qué tan satisfecho se siente con el trato de los jefes o director del Hospital?	Encuesta
¿Qué tan satisfecho se siente con la capacidad que tienen los directivos para resolver conflictos en el Hospital?				
¿Qué tan satisfecho se siente con el control mensual de las tareas asignadas en el Hospital?				
5	S a t i s f a c c i ó n L a b o r a l	Comunicación	¿Qué tan satisfecho se siente con el manejo de la información interna entre los empleados y directivos del Hospital?	Encuesta
¿Qué tan satisfecho se siente con la comunicación entre la dirección y los empleados?				
¿Qué tan satisfecho se siente con el sistema de comunicación e informático del Hospital?				

Fuente: Tomado de “Propuesta de un plan de mejoras que favorezca el clima organizacional fundamentado en el análisis y gestión de la satisfacción laboral de los trabajadores de la tienda El Fundador” por Jiménez, M., 2009, Universidad Cienfuegos “Carlos Rafael Rodríguez”, Cuba, p.84

Una investigación causal puede permitir investigar en detalle, las partes no pensadas que aclaran las puntualidades referenciadas, o que las actividades que se desarrollan como consecuencias para cada medición pueden ser reconocidas. Estos desgloses deben tener componentes psicológicos, por lo que no cabe dentro del alcance del presente estudio, sin embargo, esta es la base del enfoque del análisis.

Análisis e interpretación de los resultados

Para presentar la interpretación y análisis de los resultados del cuestionario de satisfacción laboral y clima organización, se organizó de la siguiente manera: 1. Cuestionario sobre el clima organización, se organizó en cuatro (4) dimensiones: Relaciones, Desarrollo personal, Infraestructura y valores; cada uno de ellos con cinco (5) o más indicadores de medición. Por otra parte, se tiene también la sección que mide la satisfacción, dicha variable será medida con un cuestionario que tiene cinco (5) dimensiones: Estructura, responsabilidad, motivación, supervisión y comunicación, que, a su vez, cuentan con sus respectivos indicadores. Es decir, que los resultados se presentan de acuerdo con las dimensiones de ambos cuestionarios, con el fin de facilitar su análisis y comprensión.

Tratamiento de la Información

El tratamiento de la información se la hizo mediante el uso del programa Microsoft Excel 2016 y el programa estadístico SPSS 25, dichos programas ayudaron a la creación de tablas estadísticas con porcentajes y que facilitaron la realización de los gráficos de barra con porcentajes arrojados de las encuestas, mientras que el programa SPSS 25 facilitó el análisis correlacional.

Procesamiento de Datos

Para el procesamiento de datos se utilizó la estadística inferencial, que según (Borrego del Pino, 2008) es definida como “la metodología tendente a hacer descripciones, predicciones, comparaciones y generalizaciones de una población estadística a partir de la información obtenida en una muestra” (p.4), ya que esta facilita el estudio a partir de una muestra, que en el caso de la presente investigación facilitará estudiar la población planteado y en lo posterior pudiera ser replicado en otras áreas del hospital objeto de estudio en el menor tiempo posible y con mínimos recursos.

Aplicación de los instrumentos

La encuesta fue aplicada, previa autorización de la dirección del hospital, de manera virtual al personal que trabaja en el área de emergencia del hospital objeto de estudio. La dirección del hospital facilitó los datos de contacto de los 45 profesionales. Es por ello que se les envió a sus correos electrónicos la invitación de participar, de forma anónima en esta investigación. La encuesta fue respondida por la totalidad de la población a través de la aplicación de Google Formato

Análisis de la Situación Actual del Hospital General Norte De Guayaquil IESS

Ceibos

El Hospital General del Norte de Guayaquil IESS Los Ceibos, también conocido como Hospital IESS Los Ceibos, es un hospital perteneciente al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. Se encuentra en la Avenida del Bombero, frente a la ciudadela Los Ceibos

Reseña histórica

El hospital los Ceibos se construyó en una superficie de terreno de 160.000 m²; tendrá un área de construcción de 72.000 m². Este nuevo hospital de 97.000 metros cuadrados de construcción es el más grande en la historia del IESS, beneficia a más de 1 millón y medio de afiliados, jubilados y a la ciudadanía en general. Construida en tiempo récord (1 año 2 meses) bajo las normas internacionales más modernas y al menor costo por metro cuadrado con la utilización de material de primera que garanticen la salud de los pacientes y los médicos en áreas sensibles como imagenología.

El presidente de la República, Rafael Correa Delgado, junto al presidente del Consejo Directivo del IESS, Richard Espinosa, inauguró el Hospital Los Ceibos, el más grande del sector público y privado que se ha construido en la historia del país, por la magnitud de su infraestructura, equipamiento con tecnología de punta y la amplia cartera de servicios. En este gran hospital atenderán 1.878 servidores (entre administrativo, profesionales de la salud y servicios.) de ellos 1.626 son profesionales de la salud (86%), de los cuales 302 son médicos especialistas. Se han instalado 22 ascensores para el traslado de porta camillas, ciudadanía y el personal de la unidad

médica. Este hospital brindara atención en emergencia las 24/7, además de servicios especializados como: hemodiálisis con proyección para 116 puestos, distribuidos en 4 salas cada una para 26 puestos, además de 4 salas más con 3 sillones cada una para hemodiafiltración (tratamiento para insuficiencia renal crónica). Empezamos con una sala totalmente operativa.

La Unidad de Cuidados Intensivos para adultos tiene capacidad para 30 puestos, de ellos 2 son para cuidados críticos y con proyección para 10 puestos más. La unidad de neonatos tiene 4 puestos para pacientes aislados, 4 para casos críticos y con proyección para otros 8 puestos; para cuidados intermedios son 22 puestos y en cuidados básicos están 22 puestos. También tiene la unidad de cuidados intensivos para quemados con 12 puestos. Tiene 8 salas para pruebas de endoscopía; 3 laboratorios: un general, uno de anatomía y un laboratorio de farmacia, equipado con una sala blanca para preparar medicación específica utilizada en tratamientos especiales como los oncológicos. Dispone de 19 quirófanos: 3 para el centro quirúrgico general, 3 para emergencia y 5 para el centro obstétrico. El área de Imagenología está compuesta por 1 sala de resonancia magnética, tiene 2 tomógrafos axiales digitales de última tecnología, 1 telemando digital, 3 salas de radiología digital, 2 ecógrafos de alta gama de radiología y 1 ortopantomógrafo digital para estudios odontológicos de alta complejidad. Otros equipos con tecnología de punta son: 1 mamógrafo digital, 1 densitómetro de cuerpo entero, 1 eco cardiógrafo digital Doppler-Color Altas Prestaciones, 4 ecógrafos para diferentes áreas

El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social es una entidad, cuya organización y funcionamiento se fundamenta en los principios de solidaridad, obligatoriedad,

universalidad, equidad, eficiencia, subsidiariedad y suficiencia. Se encarga de aplicar el Sistema del Seguro General Obligatorio que forma parte del sistema nacional de Seguridad Social (Instituto Ecuatoriano de Seguros Social, 2021)

El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social se encuentra en una etapa de transformación, el plan estratégico que se está aplicando, sustentado en la Ley de Seguridad Social vigente, convertirá a esta institución en una aseguradora moderna, técnica, con personal capacitado que atenderá con eficiencia, oportunidad y amabilidad a toda persona que solicite los servicios y prestaciones que ofrece (Instituto Ecuatoriano de Seguros Social, 2021)

Hospital General del Norte de Guayaquil IESS Los Ceibos se planificó en el 2011 su construcción, y en el año 2016 se concretó su diseño final y su construcción tardó 14 meses. Fue inaugurado el marzo del 2017, y hasta el momento de su construcción fue el hospital más grande perteneciente al IESS (Universo, 2017). Este hospital, cuenta con un área de hospitalización de 450 camas, y consulta externa con especialidades como: cardiología, dermatología, endocrinología, rehabilitación, gastroenterología, ginecología, medicina interna, neumología, neurocirugía, neurología, odontología, oftalmología infantil, pediatría, psicología, psiquiatría, reumatología, traumatología, urología (Telégrafo, 2019).

Situación actual del área de emergencia

En la actualidad la afluencia en el hospital es muy extensa en el área de emergencia ya que acuden paciente de las diferentes zonas rurales, urbanas o que son transferidas de varios lugares, o centros ambulatorios más cercanos, incluso de las

provincias de Guayaquil. En el área de emergencia se reciben en promedio mensual más de 10.000 pacientes.

El área de emergencia consta con los servicios de luz eléctrica, agua potable, línea telefónica, aire acondicionado. También cuenta con baterías sanitarias tanto para las usuarias de esta institución como para el personal.

El área de emergencia cumple con las normas de bioseguridad, consta de un ambiente limpio, tienes tacho, recolección de desechos comunes, contaminados, cortopunzantes, la limpieza los realiza en los tres turnos cada vez que sea necesario

El hospital cuenta con apoyo del gobierno, a través del Ministerio de Salud Pública. Pero este no es lo suficiente ya que los recursos económicos, que adquiere el hospital, no abastecen las necesidades de los usuarios, ya que mucha demanda de usuario. También hacer falta la contratación de talento humano, ya que el personal que labora en ese lugar no es lo suficiente para cubrir las necesidades de los usuarios.

El referido hospital se encarga de brindar servicios a toda la población en general en forma integral, sin diferencias de culturas, donde se le da la atención correspondiente para satisfacer sus necesidades. Y lograr que estas personas se sientan satisfechas con nuestro servicio.

Mediante la realización del diagnóstico situacional, se observó que, entre las causas de morbilidad, que se encuentran en el área de emergencia son enfermedades como: Hipertensión, diabetes, enfermedades respiratorias, neumonía, enfermedades diarreicas agudas, enfermedades cardiacas, emergencias traumatológicas, urgencias ginecológicas, urgencia pediátrica. En la Tabla 4, se podrá observar la descripción física del área de emergencia del hospital objeto de estudio.

Tabla 4.

Descripción física del área de emergencia

Área	Cantidad
Choque	3
Curación	1
Trauma menor	1
Sala de procedimientos	3
Observación pediátrica	1
Observación adultos varones	1
Observación adulto mujer	1
Triage	5
Hidratación	5
Inhalo terapia	1
Inyectología	1
Electrocardiograma	1
Box de emergencia	
Ginecología	4
Pediatría	4
Psicología	1
Traumatología	4
Medicina general	14
Imagenología	1

Laboratorio	1
Farmacia	1
Total de áreas	51

El proceso de enfermería depende jerárquicamente de la dirección del hospital y funciona como una unidad educativa a cargo de la enfermera coordinadora, ya que mantiene reuniones y evaluaciones periódicas con las enfermeras de las diferentes áreas. Se brinda amplia cobertura a los internos/as de enfermería, internos/as de medicina, enfermería de las unidades educativas (universidades, centro de capacitación e institutos).

El personal de enfermería del área brinda atención continua las 24 horas del día, los 365 días del año, mediante una jornada de trabajo rotativo de 6-8-12-24 horas.

Se considera que la estructura física del box es pequeña, ya que la cama están muy cercas y esto dificultad la deambulacion de las pacientes, no entra la silla de rueda. No constamos con suficiente silla de ruedas para el traslado de los pacientes a la diferente área.

La sala de espera el espacio es muy reducido para la cantidad de paciente que acude por días. Constante mantenimiento equipos médicos, monitores, oxipulsímetro, tensiómetro rodante, glucómetro para brindar mejor atención al usuario. Mejorar el mantenimiento del sistema informático de cada una de las áreas de la emergencia. Falta de insumos médicos durante de la pandemia de covid-19. Falta de oxigenoterapia, ante la alta demanda de paciente. Sobrecarga laboral durante la pandemia, ya que a mucho

personal de salud se le diagnosticó covid-19 positivo dando como resultado reposos médicos y medidas de aislamientos. Deficiencia del personal de enfermería, médico, terapeuta respiratorio durante el efecto de la pandemia.

Análisis de los resultados de la variable independiente: Clima organizacional.

Tabla 5.

Dimensión: Relaciones

Indicadores	Siempre		Casi siempre		Algunas veces		Muy pocas veces		Nunca		Total	
	Valor absoluto	%	Valor absoluto	%	Valor absoluto	%	Valor absoluto	%	Valor absoluto	%	Valor absoluto	%
¿Qué tan comprometido se encuentra con el hospital?	20	44%	14	31%	5	11%	6	13%	0	0%	45	100%
¿Existe cohesión de trabajo en el hospital?	18	40%	12	27%	8	18%	6	13%	1	2%	45	100%
¿Existe apoyo de los directivos en el hospital?	15	33%	17	38%	8	18%	3	7%	2	4%	45	100%
¿Existe trabajo en equipo en el hospital?	5	11%	10	22%	23	51%	5	11%	2	4%	45	100%
¿Existe apoyo del supervisor en el hospital?	9	20%	11	24%	20	44%	2	4%	3	7%	45	100%

Tomado del cuestionario aplicado al personal del Hospital General Norte de Guayaquil IESS CEIBOS (2021)

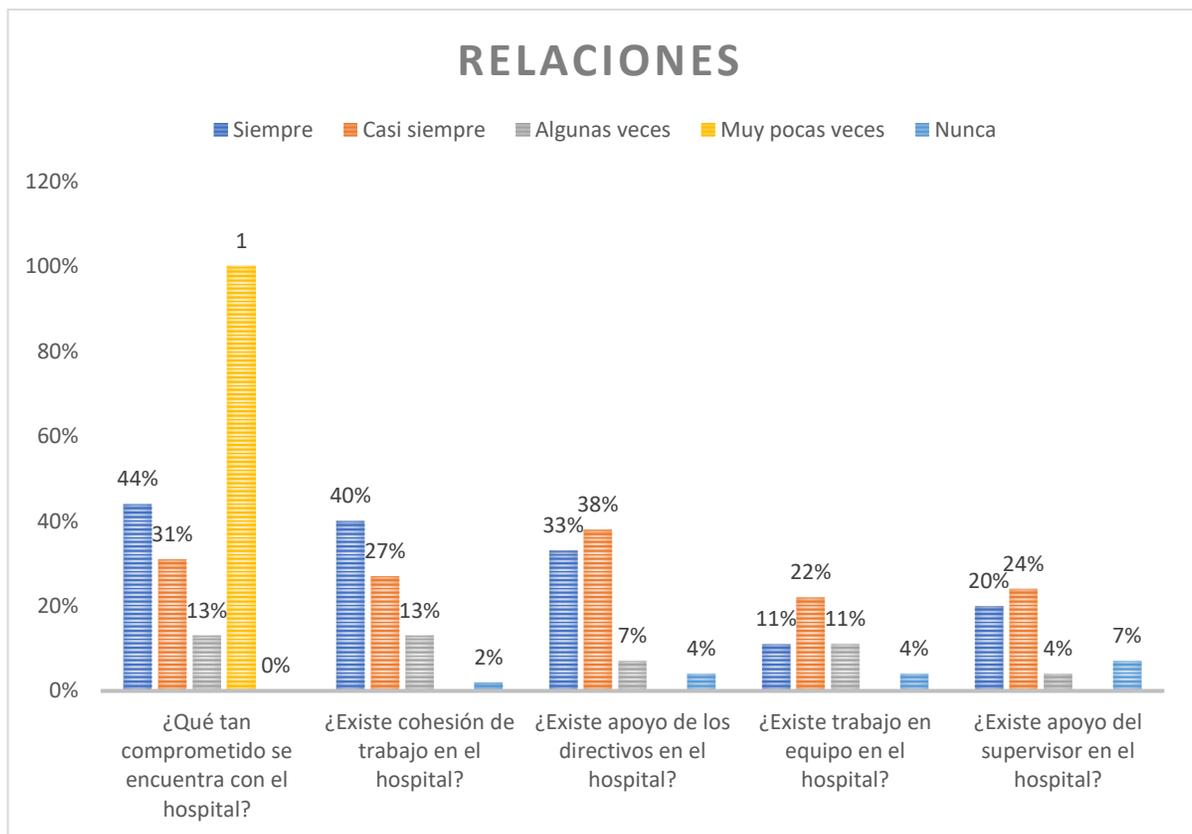


Figura 1. Dimensión Relaciones. Tomado del cuestionario

En la dimensión de relaciones, tal como se observa en la Tabla 4 y en la Figura 1. Se aprecia que el personal del hospital no tiene consolidado las relaciones laborales. Ya que, ellos a través del cuestionario el 23% de los encuestados indican que algunas veces trabajan en equipo. El 23% menciona que también, que algunas veces tienen apoyo del supervisor. Mientras que el 17% señala que casi siempre tienen apoyo de los directivos. Y el 20% y 18% dicen que se sienten comprometidos con el hospital y que existe cohesión de trabajo respectivamente.

Tabla 6.

Dimensión Desarrollo personal

Indicadores	Siempre		Casi siempre		Algunas veces		Muy pocas veces		Nunca		Total	
	Valor absoluto	%	Valor absoluto	%	Valor absoluto	%	Valor absoluto	%	Valor absoluto	%	Valor absoluto	%
¿El hospital realiza capacitaciones al personal?	23	51%	12	27%	5	11%	5	11%	0	0%	45	100%
¿Existe libertad de expresión en el hospital?	12	27%	28	62%	5	11%	0	0%	0	0%	45	100%
¿En el hospital existe autonomía para tomar decisiones?	6	13%	14	31%	28	62%	2	4%	5	11%	45	100%
¿Existe presión en el trabajo del hospital?	32	71%	7	16%	6	13%	0	0%	0	0%	45	100%
¿El trabajo en el hospital está orientado hacia las tareas?	6	13%	9	20%	12	27%	8	18%	10	22%	45	100%

Tomado del cuestionario aplicado al personal del Hospital General Norte de Guayaquil IESS CEIBOS (2021)

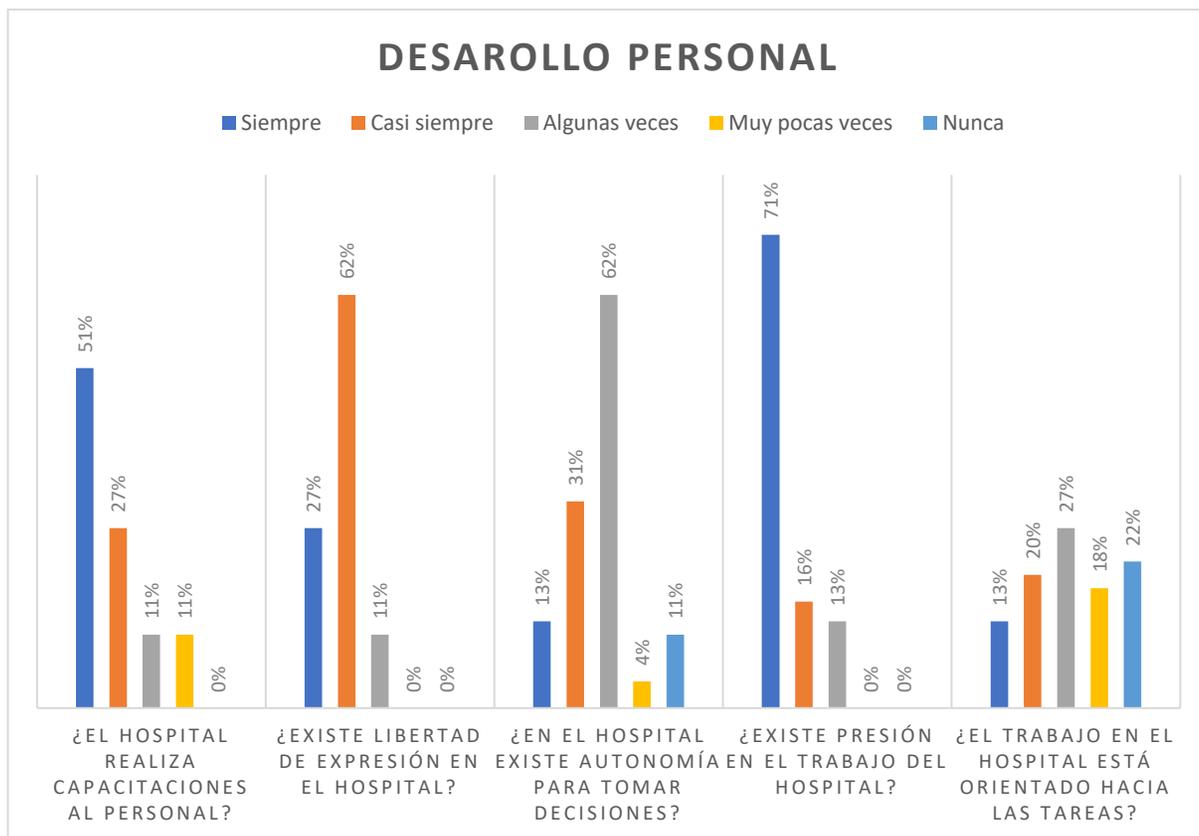


Figura 2. Dimensión Desarrollo Personal. Tomado del Cuestionario

En la figura 2 y la Tabla 6, se puede observar que según el 23% de los encuestados el hospital siempre realiza capacitaciones. El 28% señala que casi siempre existe libertad de expresión. Por otro lado, el 28% indican que algunas veces existe autonomía para tomar decisiones. Sin embargo, el 32% selecciono que siempre existe presión en el trabajo y como era de esperarse, los resultados del ítem sobre si el hospital trabaja orientado hacia las tareas, los encuestados señalan que sí.

Tabla 7.

Dimensión: Infraestructura

Indicadores	Siempre		Casi siempre		Algunas veces		Muy pocas veces		Nunca		Total	
	Valor absoluto	%	Valor absoluto	%	Valor absoluto	%	Valor absoluto	%	Valor absoluto	%	Valor absoluto	%
¿Existe un adecuado ambiente físico de trabajo en el hospital?	28	62%	15	33%	2	4%	0	0%	0	0%	45	100%
¿Existe disponibilidad de espacios físicos de trabajo en el hospital?	19	42%	12	27%	8	18%	3	7%	3	7%	45	100%
¿Existe control de mantenimiento de la infraestructura física en el hospital?	8	18%	30	67%	7	16%	0	0%	0	0%	45	100%
¿En el hospital existe disponibilidad de áreas verde?	25	56%	10	22%	5	11%	5	11%	0	0%	45	100%
¿En el hospital existe disponibilidad de sistemas de comunicación y tecnologías adecuadas para el trabajo?	38	84%	7	16%	0	0%	0	0%	0	0%	45	100%

Tomado del cuestionario aplicado al personal del Hospital General Norte de Guayaquil IESS CEIBOS (2021)

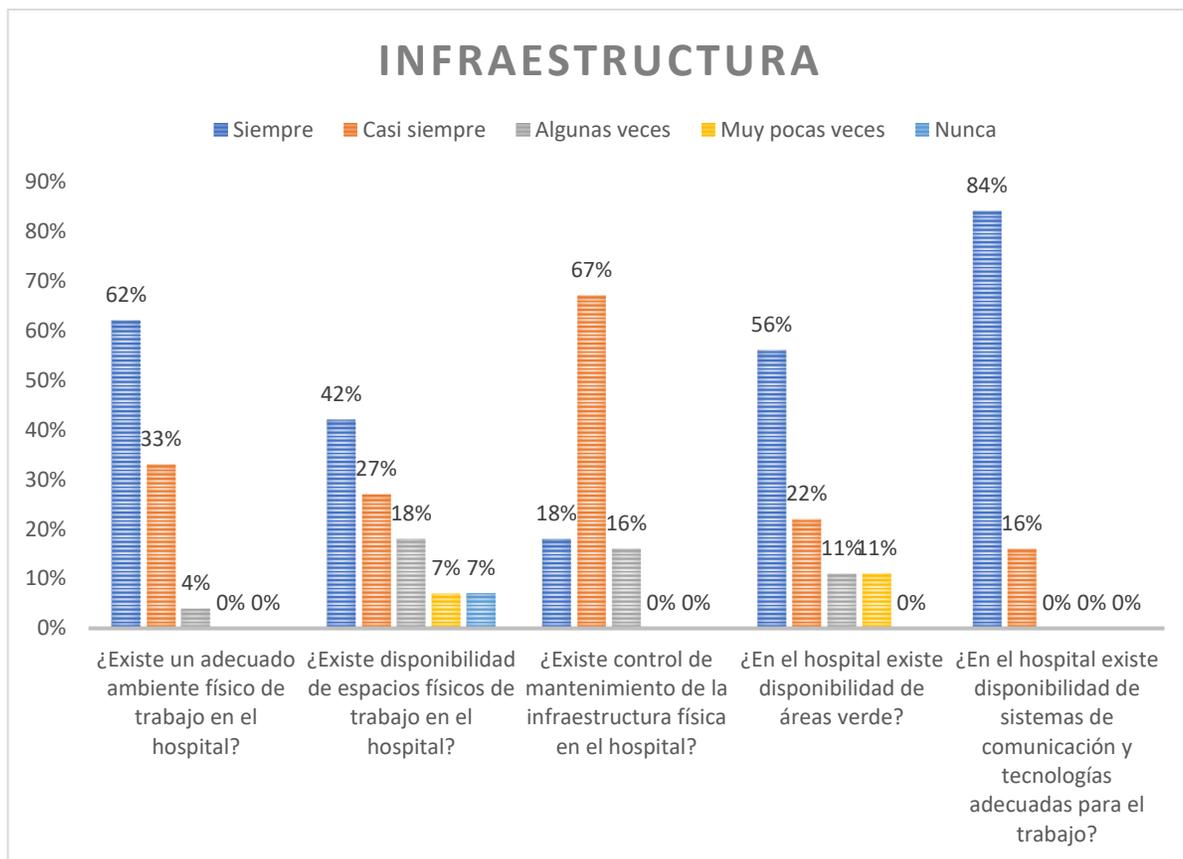


Figura 3. Dimensión: Infraestructura. Tomado del Cuestionario

En cuanto a la dimensión Infraestructura, tal como se observa en la figura 3 y en la Tabla 7. Los encuestados coinciden que la estructura del hospital cuenta con adecuado ambiente físico. Al preguntárseles si existe disponibilidad de los espacios solo el 19% señalo que sí. El 30% indica que casi siempre existe control de mantenimiento de la infraestructura. Mientas que el 25% y 38% mencionan que cuentan con áreas verdes y tienen disponibilidad de sistemas y tecnologías para el trabajo, respectivamente.

Tabla 8.

Dimensión: Valores

Indicadores	Siempre		Casi siempre		Algunas veces		Muy pocas veces		Nunca		Total	
	Valor absoluto	%	Valor absoluto	%	Valor absoluto	%	Valor absoluto	%	Valor absoluto	%	Valor absoluto	%
¿Usted piensa que existe identidad institucional entre los empleados del hospital?	10	22%	3	7%	15	33%	17	38%	0	0%	45	100%
¿Usted piensa que existe responsabilidad en el trabajo desarrollado por los empleados del hospital?	13	29%	5	11%	11	24%	16	36%	0	0%	45	100%
¿Usted piensa que existe respeto entre los empleados del hospital?	10	22%	20	44%	7	16%	8	18%	0	0%	45	100%
¿Usted piensa que se valora la honestidad entre los empleados del hospital?	8	18%	19	42%	10	22%	5	11%	4	9%	45	100%
¿Usted piensa que se fomenta la sinceridad entre los empleados del hospital?	6	13%	10	22%	18	40%	9	20%	2	4%	45	100%
¿Usted piensa que se fomenta la amistad entre los empleados del hospital?	27	60%	14	31%	2	4%	2	4%	0	0%	45	100%
¿Usted piensa que existe sentido de pertenencia entre los empleados del hospital?	7	16%	9	20%	20	44%	5	11%	4	9%	45	100%

Tomado del cuestionario aplicado al personal del Hospital General Norte de Guayaquil IESS CEIBOS (2021)

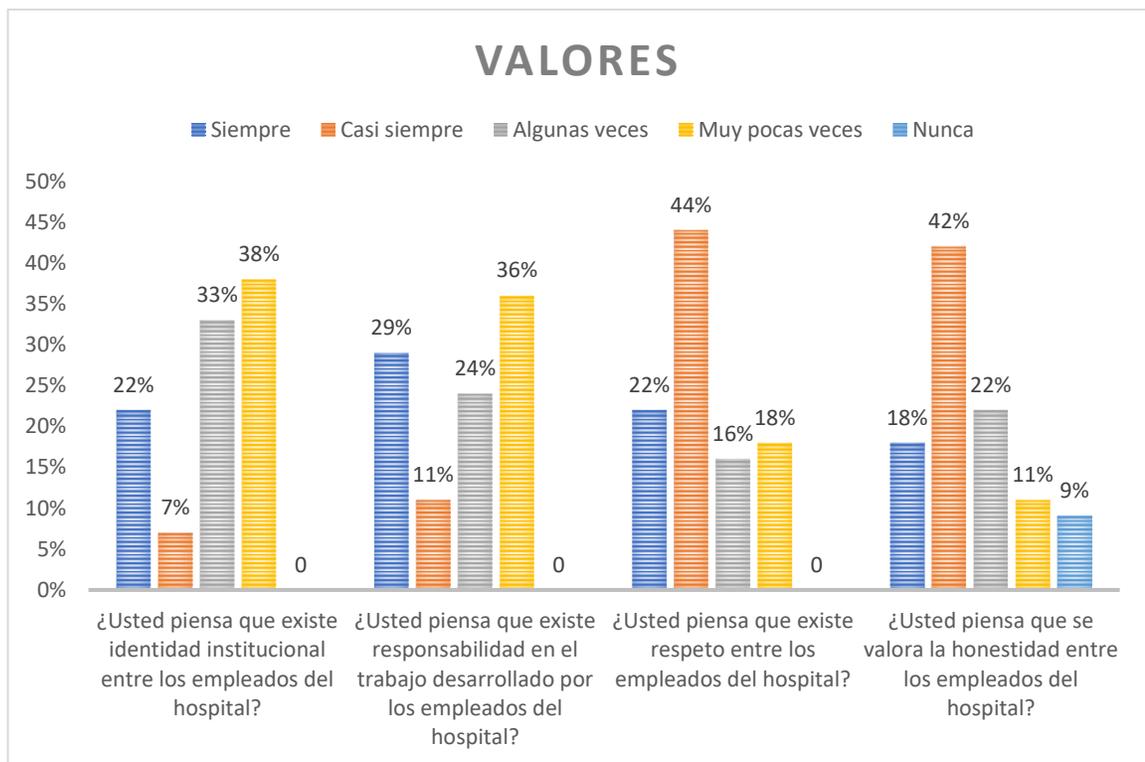


Figura 4. Dimensión Valores. Tomado del Cuestionario

En la figura 4, y en la Tabla 8, que habla sobre la dimensión Valores, se puede observar que el 17% del personal del hospital, indican que muy pocas veces existe identidad institucional. En cuanto a la responsabilidad del trabajo desarrollado 13% dice que siempre, el 5% casi siempre, el 11% algunas veces y el 16% muy pocas veces. Al preguntarles por el respeto entre los empleados respondieron de la siguiente forma: 10% siempre, 20% casi siempre, 7% algunas veces y el 8% muy pocas veces. De igual forma, se les pregunto por la importancia de la honestidad por parte de los jefes, el mayor porcentaje de 19% indica que casi siempre, valoran la honestidad entre los trabajadores del hospital

Análisis de los resultados de la variable dependiente: Satisfacción laboral.

Tabla 9.

Dimensión: Estructura

Indicadores	Siempre		Casi siempre		Algunas veces		Muy pocas veces		Nunca		Total	
	Valor absoluto	%	Valor absoluto	%	Valor absoluto	%	Valor absoluto	%	Valor absoluto	%	Valor absoluto	%
¿Qué tan satisfecho se siente con la dirección del hospital por parte de los directivos?	5	11%	13	29%	16	36%	1	2%	10	22%	45	100%
¿Se siente satisfecho con la infraestructura física que existe en cada área?	12	27%	9	20%	15	33%	9	20%	0	0%	45	100%
¿Qué tan satisfecho se siente con la estructura organizacional del hospital?	3	7%	11	24%	10	22%	8	18%	13	29%	45	100%
¿Usted se siente satisfecho con la organización de las tareas asignadas por cada puesto de trabajo?	8	18%	4	9%	10	22%	13	29%	7	16%	45	100%
¿Usted se siente satisfecho con el manejo de los recursos asignados a cada área de trabajo?	2	4%	10	22%	4	9%	10	22%	19	42%	45	100%

Tomado del cuestionario aplicado al personal del Hospital General Norte de Guayaquil IESS CEIBOS (2021)

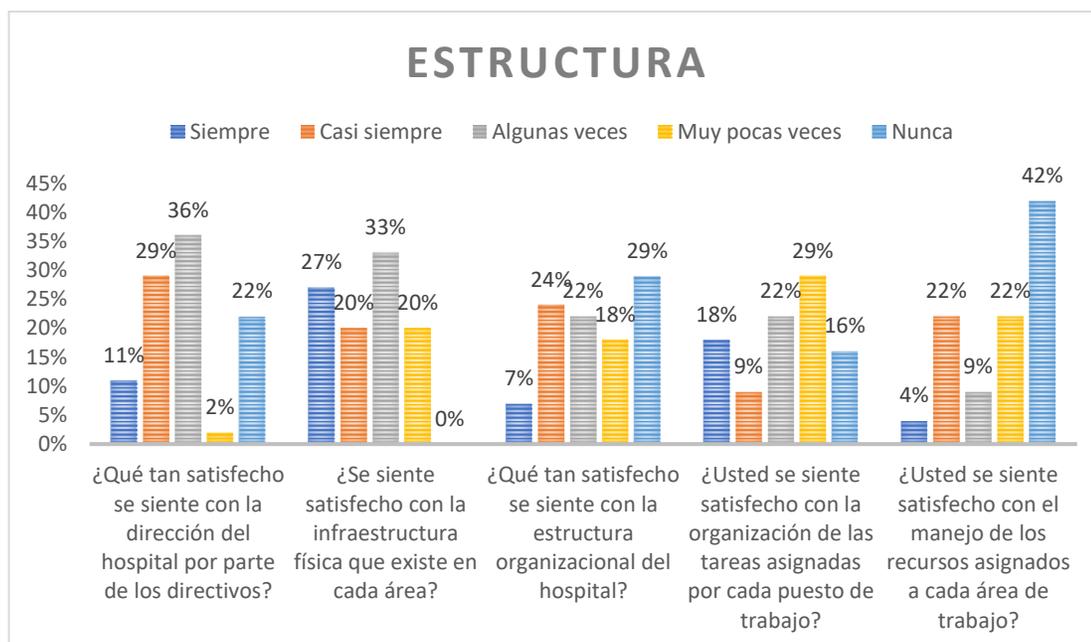


Figura 5. Dimensión: Estructura. Tomado del Cuestionario

En la figura 5 y en la Tabla 9, se observa que los resultados de la dimensión estructura están por debajo de lo esperado. Solo el 5% de los encuestados mencionan que se sienten satisfecho con la dirección del hospital, mientras que el 13% señala que siempre, el 16% algunas veces, el 1% muy pocas veces y el 10% dicen que nunca. Al preguntarle por su satisfacción en cuanto a la estructura física del hospital en cada área, el 12% indican que siempre, 9% casi siempre, el 15% algunas veces y el 9% muy pocas veces. En cuanto a la estructura organizacional, el 3% dice sentirse satisfecho siempre, el 11% casi siempre, el 10% algunas veces, el 8% muy pocas veces, mientras que el 13% dice que nunca. En relación con la organización de las tareas asignada por cada puesto, el 8% afirman que siempre se sienten satisfechos, el 4% casi siempre, el 10% algunas veces, 13% muy pocas veces, mientras que el 7% indican que nunca se sienten satisfechos. Al referirse sobre el manejo de los recursos asignados por cada

área, el 19% afirman que nunca se sienten satisfecho, el 10% dice que muy pocas veces, 4% algunas veces, 10 % casi siempre y solo el 2% afirman que siempre se sientes satisfechos

Tabla 10.

Dimensión: Responsabilidad

Indicadores	Siempre		Casi siempre		Algunas veces		Muy pocas veces		Nunca		Total	
	Valor absoluto	%	Valor absoluto	%	Valor absoluto	%	Valor absoluto	%	Valor absoluto	%	Valor absoluto	%
¿Qué tan satisfecho se siente con las horas de trabajo establecida por el hospital?	9	20%	6	13%	10	22%	0	0%	20	44%	45	100%
¿Qué tan satisfecho se siente con el cumplimiento del código de trabajo en el hospital?	10	22%	8	18%	5	11%	15	33%	7	16%	45	100%
¿Qué tan satisfecho se siente con el cumplimiento de pagos de sueldos y salarios del hospital?	13	29%	10	22%	8	18%	9	20%	5	11%	45	100%
¿Qué tan satisfecho se siente con la aplicación de las políticas, normas y reglamentos internos del hospital?	16	36%	9	20%	11	24%	5	11%	4	9%	45	100%

Tomado del cuestionario aplicado al personal del General Norte de Guayaquil IESS CEIBOS (2021)

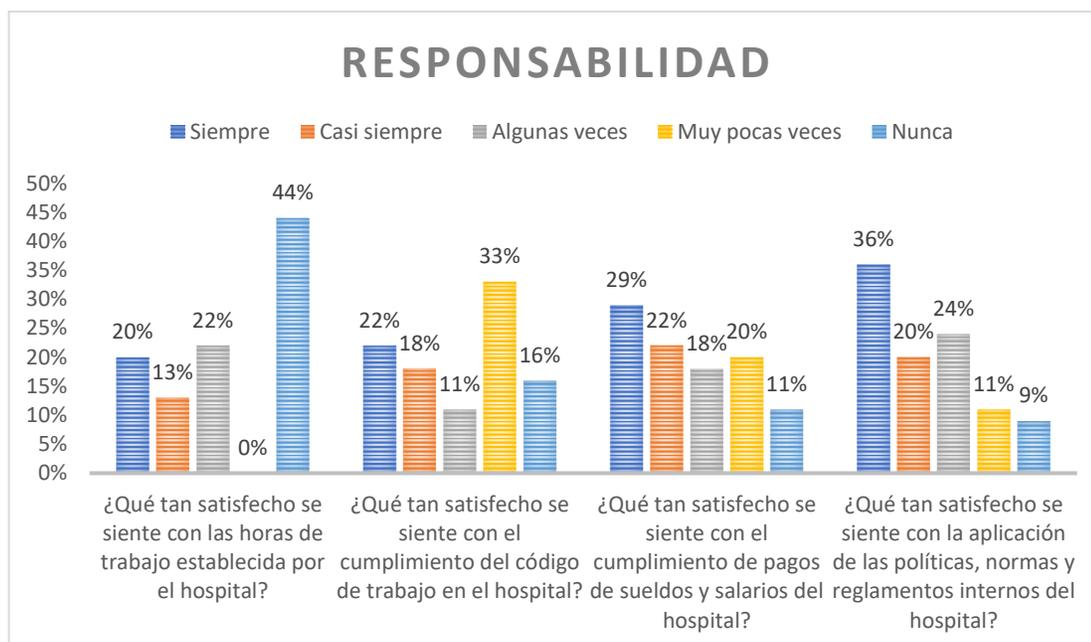


Figura 6. Dimensión: Responsabilidad. Tomado del Cuestionario

En la figura 6 y en la tabla 10 se observa que la dimensión Responsabilidad los encuestados respondieron sobre las horas de trabajo que el 9% se siente satisfecho, el 6% casi siempre, el 10% algunas veces, mientras que el 20% afirma que nunca se sientes satisfechos con la carga horaria asignada. Al preguntarles sobre el cumplimiento del código de trabajo, la respuesta más frecuente se representa con el 15% quienes afirman que casi nunca se sienten satisfechos con el cumplimiento del código. Y solo el 10% dice que siempre se cumple, el 8% dice que casi siempre, el 5% algunas veces, y el 7% nunca. Sobre los pagos de sueldos y salarios, el personal encuestado afirma con el 13% que siempre se siente satisfechos, el 10% casi siempre, el 8% algunas veces, el 9% casi nunca y solo el 5% nunca se siente satisfecho con el pago que corresponde. En relación con el cumplimiento de políticas, normas y reglamentos, el 16% dice que siempre se sienten satisfechos, el 9% casi siempre, el 11% algunas veces, el 5% casi nunca y solo el 4% dice que nunca se sienten satisfechos.

Tabla 11.

Dimensión: Motivación

Indicadores	Siempre		Casi siempre		Algunas veces		Muy pocas veces		Nunca		Total	
	Valor absoluto	%	Valor absoluto	%	Valor absoluto	%	Valor absoluto	%	Valor absoluto	%	Valor absoluto	%
¿Qué tan satisfecho se siente con las recompensas que ofrece el hospital por buen desempeño?	8	18%	13	29%	18	40%	3	7%	2	4%	45	100%
¿Qué tan satisfecho se siente con el ambiente de trabajo?	11	24%	13	29%	9	20%	10	22%	2	4%	45	100%
¿Qué tan satisfecho se siente con el reconocimiento de los directivos del hospital por buen desempeño laboral?	17	38%	11	24%	10	22%	7	16%	0	0%	45	100%
¿Qué tan satisfecho se siente con el reconocimiento por parte de sus compañeros de trabajo?	23	51%	8	18%	9	20%	5	11%	0	0%	45	100%
¿Qué tan satisfecho se siente con los ascensos de puestos de trabajo que realiza el hospital?	9	20%	19	42%	5	11%	8	18%	4	9%	45	100%
¿Qué tan satisfecho se	6	13%	11	24%	11	24%	7	16%	10	22%	45	100%

siente con los programas de capacitación que realizan en el hospital?

Tomado del cuestionario aplicado al personal del Hospital General Norte de Guayaquil IESS CEIBOS (2021)

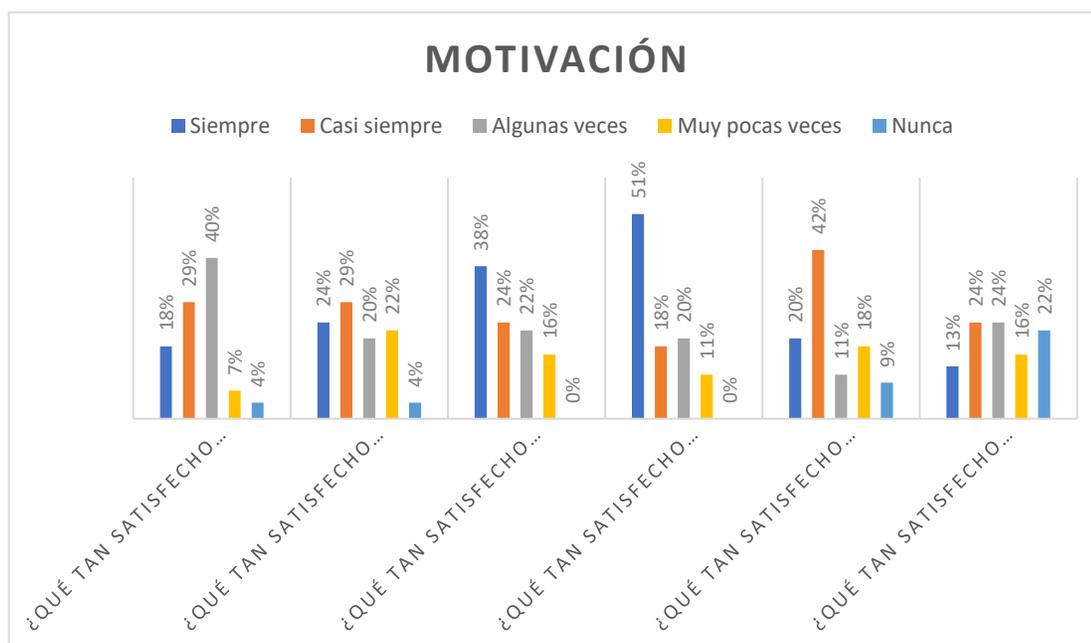


Figura 7. Dimensión: Motivación. Tomado del Cuestionario

En la dimensión: motivación, representada por la figura 7 y en la Tabla 11. Se observa que el 18% dice sentirse algunas veces satisfecho con las recompensas que ofrece el hospital por el buen desempeño, el 2% dice que nunca, el 3% que muy pocas veces. Mientras que el 15% dice que casi siempre y el 8% siempre. Por otro lado, el 15% responde que casi siempre se sienten satisfecho con el ambiente laboral del hospital. El 11% dice que siempre se sienten satisfechos, 9% algunas veces, el 10% muy pocas veces y el 2% nunca. En cuanto al reconocimiento de los directivos por el buen desempeño respondieron que el 17% siempre están satisfechos, el 11% casi siempre,

el 10% algunas veces y el 7% muy pocas veces. En cuanto al reconocimiento por parte de sus compañeros de trabajos, afirman que el 23% se siente satisfechos, mientras que dice que muy pocas veces. En cuanto a los ascensos y promociones el 19% dice que casi tre algunas veces y casi siempre, mientras que el 6% dice que siempre, el 7% muy pocas veces y el 10% afirma que siempre se sienten satisfechos, y solo el 4% dice que nunca se sienten satisfechos. Al preguntarles por los programas de capacitación, las respuestas estuvieron más homogéneas, que el 22% de los encuetados están divididos enon los programas de capacitación.

Tabla 12.

Dimensión: Supervisión

Indicadores	Siempre		Casi siempre		Algunas veces		Muy pocas veces		Nunca		Total	
	Valor absoluto	%	Valor absoluto	%	Valor absoluto	%	Valor absoluto	%	Valor absoluto	%	Valor absoluto	%
¿Qué tan satisfecho se siente con el trabajo de los jefes o director del hospital?	9	20%	10	22%	17	38%	5	11%	4	9%	45	100%
¿Qué tan satisfecho se siente con la capacidad que tiene los directivos para resolver conflictos en el hospital?	10	22%	16	36%	11	24%	4	9%	3	7%	45	100%
¿Qué tan satisfecho se siente con el manejo de la información interna entre los empleados y directivos del hospital?	16	36%	20	44%	5	11%	4	9%	0	0%	45	100%

Tomado del cuestionario aplicado al personal del Hospital General Norte de Guayaquil IESS CEIBOS (2021)

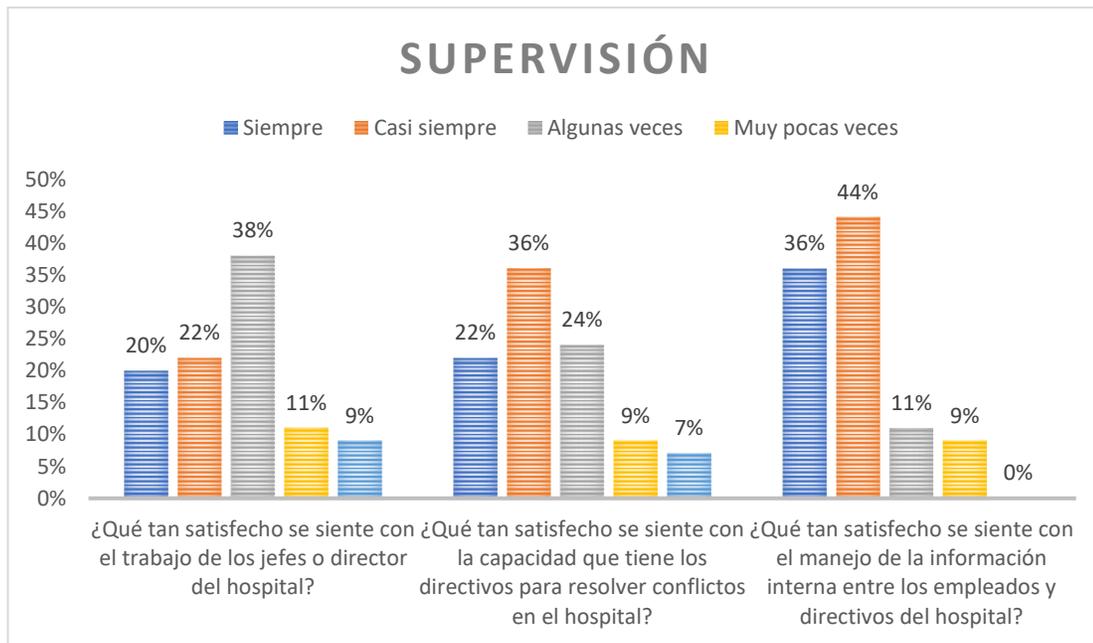


Figura 8. Dimensión: Supervisión. Tomado del Cuestionario

En la dimensión que corresponden a la supervisión, representada en la figura 8 y en la Tabla 12, se encontró que 9% siempre se siente satisfechos con el trabajo de los jefes o directores, el 10% casi siempre, el 17% algunas veces, el 5% muy pocas veces y solo el 4% indica que nunca. En cuanto a la capacidad que tienen los directivos para resolver conflictos se encontró que el 10% siempre se sienten satisfechos, el 16% casi siempre, el 11% algunas veces, el 4% muy pocas veces, mientras que el 3% dice que nunca. Al preguntar sobre el manejo de información interna entre los empleados y directivos se encontró que el 20% están casi siempre satisfechos, el 16% siempre y solo el 5% muy pocas veces y el 4% muy pocas veces

Tabla 13.

Dimensión: Comunicación

Indicadores	Siempre		Casi siempre		Algunas veces		Muy pocas veces		Nunca		Total	
	Valor absoluto	%	Valor absoluto	%	Valor absoluto	%	Valor absoluto	%	Valor absoluto	%	Valor absoluto	%
¿Qué tan satisfecho se siente con el manejo de la información interna entre los empleados y directivos del hospital?	20	44%	9	20%	8	18%	3	7%	1	2%	45	100%
¿Qué tan satisfecho se siente con la comunicación entre la dirección y los empleados?	15	33%	9	20%	11	24%	10	22%	0	0%	45	100%
¿Qué tan satisfecho se siente con el sistema de comunicación e información del hospital?	25	56%	7	16%	9	20%	4	9%	0	0%	45	100%

Tomado del cuestionario aplicado al personal del Hospital General Norte de Guayaquil IESS CEIBOS (2021)

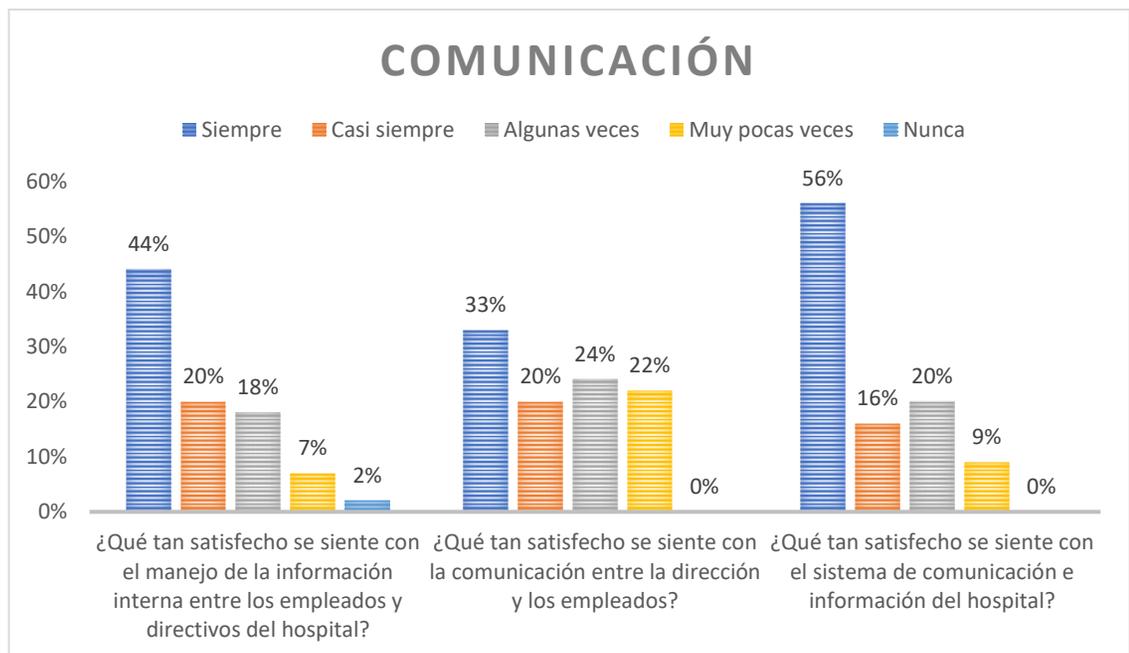


Figura 9. Dimensión: Comunicación. Tomado del Cuestionario

La figura 9 y en la Tabla 7, hace referencia a la dimensión de comunicación, en la que los encuestados afirman con un 20%, 15% y 25% que sienten satisfechos con el manejo de la información interna entre los empleados y directivos; con la comunicación entre directivos y empleados; y con el sistema de comunicación, respectivamente. Mientras que el 3% selecciono la opción de “muy pocas veces” no se sienten satisfechos con el manejo de la información, el 10% con la comunicación entre directivos y empleados y el 4% con el sistema de comunicación. Esto quiere decir que las líneas de comunicación, en líneas generales funcionan dentro del hospital.

Análisis estadísticos de los resultados

Tabla 14

Clima Organizacional y la Satisfacción laboral

			Correlaciones	
			Clima Organizacional	Satisfaccion laboral
Rho de Spearman	Clima Organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	,031
		Sig. (bilateral)	.	,838
		N	45	45
	Satisfaccion laboral	Coeficiente de correlación	,031	1,000
		Sig. (bilateral)	,838	.
		N	45	45

En la Tabla 14, se presentan los datos estadísticos de las variables y al encontrar datos no paramétricos se aplicó la correlación Rho de Spearman encontrando una relación alta (RS: 0,031) entre el Clima Organizacional y la Satisfacción laboral, que no son además altamente significativas con ($P < 0.05$); teniendo evidencia suficiente para aceptar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, La hipótesis general planteada fue El clima organizacional tiene relación positiva y significativa con la satisfacción laboral de los trabajadores del área de emergencia del Hospital General del Norte de Guayaquil IESS Ceibos.

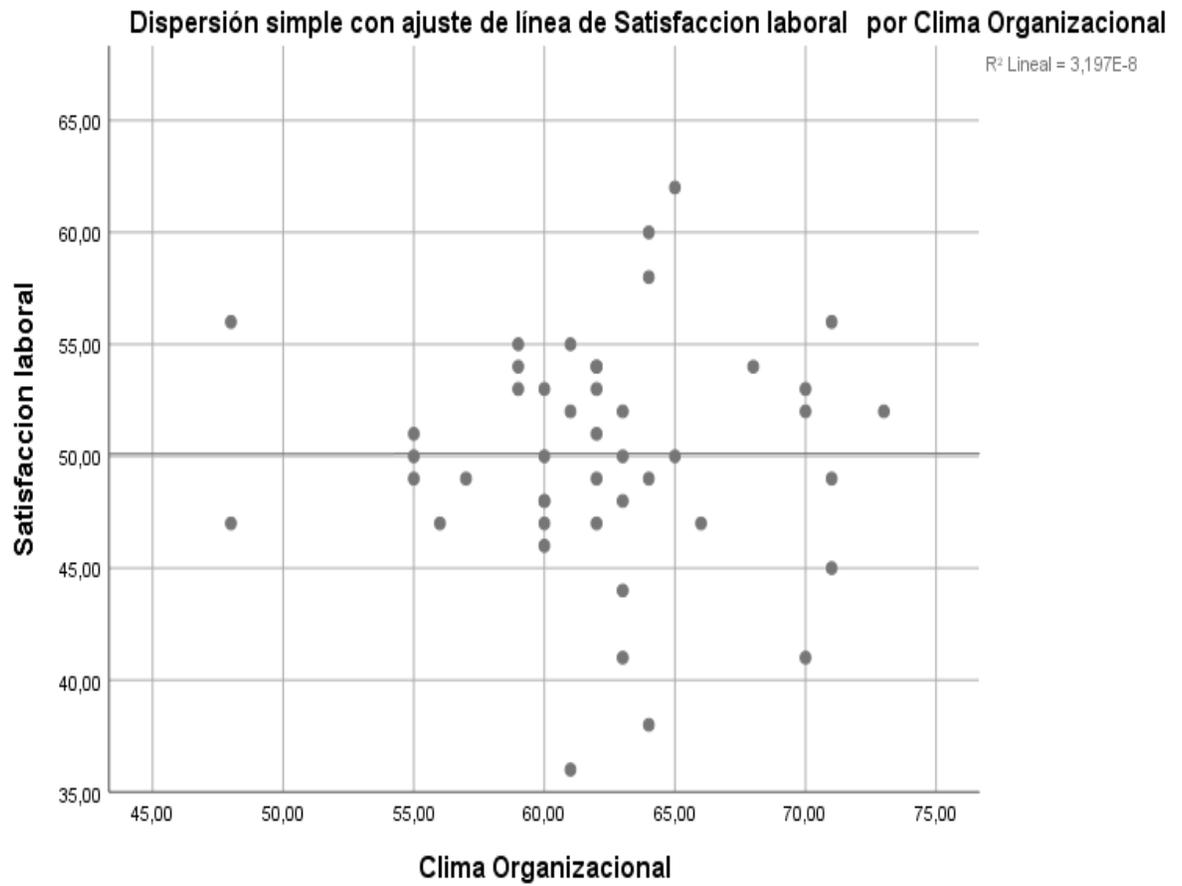


Figura 10. Relación funcional entre *Clima Organizacional* y la *Satisfacción laboral*

Fuente: Datos de la tabla 14

Objetivo específico 3

Analizar la situación actual del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la sala de emergencia del Hospital General Norte de Guayaquil IESS. Y levantar la información relacionada con las variables objeto de estudio para determinar la relación entre dichas variables Tabla 15

Tabla 15

Correlación entre las Relaciones y Satisfacción laboral

			Correlaciones	
			Relaciones	Satisfaccion laboral
Rho de Spearman	Relaciones	Coefficiente de correlación	1,000	-,100
		Sig. (bilateral)	.	,515
		N	45	45
	Satisfaccion laboral	Coefficiente de correlación	-,100	1,000
		Sig. (bilateral)	,515	.
		N	45	45

Al encontrar datos no paramétricos se aplicó la correlación Rho de Spearman encontrando una relación alta (RS: 0,515) entre las Relaciones y Satisfacción laboral que son además altamente significativas con ($P < 0.05$); teniendo evidencia suficiente para aceptar las hipótesis específica planteada que son fue:

1. Las relaciones como factor del clima organizacional tienen relación con la satisfacción laboral de los trabajadores de la sala de emergencia del Hospital General Norte de Guayaquil IESS Ceibos
2. El desarrollo personal como factor del clima organizacional tienen relación con la satisfacción laboral de los trabajadores de la sala de emergencia del Hospital General Norte de Guayaquil IESS Ceibos
3. La infraestructura en el trabajo como factor del clima organizacional tienen relación con la satisfacción laboral de los trabajadores de la sala de emergencia del Hospital General Norte de Guayaquil IESS Ceibos
4. Los valores como factor del clima organizacional tienen relación con la satisfacción laboral de los trabajadores de la sala de emergencia del Hospital General Norte de Guayaquil IESS Ceibos

Análisis general de los resultados

Los resultados obtenidos de la aplicación del cuestionario a la muestra del estudio en relación con las variables: Clima organizacional y satisfacción laboral, demuestra que se cumple la hipótesis general: El clima organizacional tiene relación positiva con la satisfacción laboral de los trabajadores del área de emergencia del Hospital General del Norte de Guayaquil IESS Ceibos.

Es decir, que si el clima organizacional no es óptimo la satisfacción laboral se verá disminuido considerablemente el nivel satisfacción. Tal es el caso del personal de emergencia del Hospital General de Ceibos.

Los resultados de la variable: Clima organización, en líneas general se obtuvo que el personal no está el 100% conforme con la cohesión de trabajo, con el apoyo de los directivos, con el trabajo en equipo y con el apoyo del supervisor del hospital. Además, se afirma que en el área de emergencia se trabaja con presión. Sin embargo, los directivos están orientados al trabajo hacia tareas, y con la constante capacitación del personal. El otro elemento fundamental es que el hospital cuenta con una infraestructura adecuada para su funcionamiento, aunque se pueden hacer mejoras en la distribución de las áreas para garantizar la eficiencia del 100%. En relación con los valores, se encontró que la mayoría de los encuestados consideran que no existe identidad institucional entre los empleados y el hospital. Al asumir responsabilidades por el trabajo desarrollado, se observa que muy pocos lo hacen. Estos resultados demuestran que las dimensiones a mejorar son: valores y Desarrollo personal

Los resultados de la variable de Satisfacción laboral, se obtuvo que, la mayoría de los encuestados no sienten satisfechos con la dirección, con la estructura organizativa, ni con el manejo de los recursos del hospital por parte de los directivos. De igual forma, se observa que la mayoría del personal no sienten satisfechos con los horarios laborales, además existen desacuerdos con el cumplimiento de los códigos de trabajo. Sin embargo, en relación con los sueldos y salarios, las respuestas fueron heterogéneas. Por otro lado, se encontró que el personal ocasionalmente se siente satisfechos con las recompensas por el buen desempeño. En relación con la supervisión, los resultados demuestran que en líneas generales el personal se encuentra satisfechos con el trabajo de los directivos y esta situación se repite en la dimensión de Comunicación.

En conclusión, se puede decir, que existe una relación estadística significativa entre la correspondencia de la variable independiente, sobre la variable dependiente. Sin embargo, las áreas o dimensiones a mejorar son: En la variable Clima Organización es: Desarrollo personal y Valores, mientras que, En la variable satisfacción laboral es: Estructura, Responsabilidad y Motivación

Capítulo IV

La Propuesta

Título de la propuesta.

Estrategias para fortalecer el clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores del área de emergencia del Hospital General Norte de Guayaquil IESS
Ceibos

Justificación de la propuesta.

Por medio de la presente propuesta, se espera fortalecer el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores del área de emergencia del Hospital General Norte de Guayaquil IESS Ceibos, esperando como resultados favorables, mejorar las dimensiones Desarrollo personal, Valores, Estructura, Responsabilidad y Motivación. ya que, gracias a estas, el personal podrá sentirse satisfecho con la dinámica laboral en general. Esta propuesta beneficia directamente al personal, ya que, al contar con un ambiente laboral adecuado, se sentirán con mayor satisfacción laboral. Al hospital, porque podrán contar con un personal que tendrán un rendimiento y desempeño óptimo, pues estarán trabajando con comodidad, y tranquilidad. A los usuarios, que serán atendidos por profesionales equilibrados y satisfechos, al percibir el cambio positivo en el servicio, este emitirá comentarios positivos y recomendará en un futuro a sus amigos, conocidos y familiares.

El desarrollo de la propuesta generará un aumento del cumplimiento de los objetivos y tareas, en menor tiempo y con resultados positivos, gracias a su plan constante de mejora del clima organizacional y laboral, obteniendo altos estándares de

calidad. Además, se espera que aumente la solicitud de empleo de parte de profesionales que deseen trabajar en el área de emergencia del Hospital General Norte de Guayaquil IESS Ceibos.

Según los resultados obtenidos en la investigación, se encontró que, las dimensiones con altos número en desacuerdo fueron:

- En la variable Clima Organización es: Desarrollo personal y Valores, mientras
- En la variable satisfacción laboral es: Estructura, Responsabilidad y Motivación

Por lo tanto, las estrategias a desarrollar en esta propuesta están destinadas principalmente a fortalecer las dimensiones antes mencionadas, como medida de mejorar y equilibrar el ambiente organizacional y laboral del hospital. Y de esta manera poder ofrecer espacios de constantes cambios, adecuados a la dinámica propia del área de emergencia, con el propósito de convertirlo en una estrategia de referencia para todos los hospitales del país.

Objetivos

Objetivo general de la propuesta

Generar estrategias para fortalecer el clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores del área de emergencia del Hospital General Norte de Guayaquil IESS Ceibos.

Objetivos específicos.

- Fortalecer las dimensiones desarrollo personal, valores, estructura, responsabilidad y motivación

- Diseñar estrategias para el fortalecimiento las dimensiones desarrollo personal, valores, estructura, responsabilidad y motivación
- Desarrollar estrategias de capacitación

Desarrollo de la propuesta

Se espera que la sala de emergencia del Hospital General Norte de Guayaquil IESS Ceibos cuente con un personal a gusto y satisfecho con la organización y el clima laboral, y que además se tenga altos niveles de satisfacción laboral, y de esta manera poder desempeñar sus funciones de forma armónica y con manteniendo los altos estándares de calidad. Así lo explica, (Montero Cruz, 2015) “El contar con un clima organizacional satisfactorio es importante para el logro de los objetivos estratégicos de la organización” (p.100) Es decir, que, si el área de emergencia cuenta con un clima organizacional armónico, el personal contribuirá a lograr los propósitos del hospital manteniendo la calidad exigida.

Fortalecer las dimensiones desarrollo personal, valores, estructura, responsabilidad y motivación, se hace necesario para que el clima organizacional y la satisfacción laboral sean correspondiente a los niveles deseados, garantizando una mayor calidad de ambiente laboral al personal del área de emergencia. Objetivo que al lograrlo se traduce en incuantificables beneficios para tanto para el hospital, el personal y usuarios. Para ello se hace necesario, diseñar estrategias para el fortalecimiento las dimensiones desarrollo personal, valores, estructura, responsabilidad y motivación, además de desarrollar estrategias de capacitación.

De igual manera ofrecer un grupo de apoyo permanente en el hospital para que los afectados puedan asistir cuando lo requieran. Además de clases de actividades de relajación como el yoga, mándala, bailo terapia y risoterapia. Lo que deja esta propuesta dividida en tres (3) servicios.

1. Grupo de apoyo: Seleccionar un espacio dentro del Hospital General Norte de Guayaquil IESS Ceibos donde se cuente con un psicólogo para guiar las reuniones de apoyo o atención individualiza.
2. Actividades relajantes: Ofrecer al personal de que trabaja en el área de emergencia del Hospital General Norte de Guayaquil IESS Ceibos una actividad semanal ya sea de yoga, mándalas, bailo terapia y/o risoterapia
3. Ciclo de talleres: La estrategia propuesta es invitar a todo personal que labora en el área de emergencia del Hospital General Norte de Guayaquil IESS Ceibos a un ciclo de talleres con la siguiente estructura:

Tabla 16

Taller: Desarrollo Personal.

Temas	Actividad	Recursos	Fecha
Desarrollar una visión personal	Actividad integrativa y motivadora que invite al aprender a mejorar los propósitos personales y al trabajo en equipo para alcanzar los propósitos colectivos	- Humanos - Hojas blancas - Lápiz de grafito - Esferos	Semana 1: Día 1. Duración: 2 Horas
Planificar el desarrollo personal	Presentar técnicas de planificación basado en proyectos de vida	- Laptop - Pinturas - Proyector	Semana 1: Día 2 Duración: 2 horas
Iniciar el proceso de mejora	Presentar distintas técnicas de aprendizaje, que los participantes seleccionen la técnica más adecuada para cada uno de ellos		Semana 1: Día 3 Duración: 2 Horas

Registrar el desarrollo personal	Desarrollar técnicas de registro. Al anotar los puntos clave en el aprendizaje y desarrollo a medida que se producen, podrá reflexionar luego sobre los éxitos	Semana 1: Día 3 Duración 1 Hora
Revisión del plan de desarrollo personal	Reflexionar sobre la experiencia de cada uno y considerar lo que se ha aprendido de ella. Además, se invitará a realizar una revisión periódica de los planes de desarrollo personal y actividades de desarrollo que garantizará aprendas de lo que ha hecho.	Semana 1: Día 3 Duración: 1 Hora

Tabla 17

Taller: Valores

Propósito: **Toma de decisiones gracias a la comprensión de la valoración personal que hago en mis relaciones personales y familiares**

Temas	Actividad	Recursos	Fecha
Desarrollo de los valores	Inicio:	Humanos	Semana 2: día 1
	- Bienvenida. - presentación de los asistentes - Presentación de la actividad	Ropa cómoda Marcadores Pinturas Cintas Cuerdas	Duración 4 horas
	Desarrollo:		
	Dinámicas y juegos para fortalecer los valores, trabajo en equipo y trabajo cooperativo		

Cierre:
Reflexiones
individuales y
grupales

Tabla 18

Taller: Estructura

Temas	Actividad	Recursos	Fecha
Definición de las estructuras organizativas	Presentación, exposición	- Humanos - Proyector - Laptop	Semana 2: Día 2 Duración: 6 horas
Elementos que representan las estructuras organizativas		- Hojas blancas - Esferos	
Ventajas y desventajas	Dinámica		
Misión y visión del hospital	Lecturas		
Propuestas de mejoras de estructura	Reflexión		

**organizativa del
hospital**

Tabla 19

Taller: Responsabilidad

Temas	Actividad	Recursos	Fecha
Definición de	Presentación/	Recursos humanos	Semana: 3
Responsabilidad	exposición	Laptop	Día: 1
Obligatoriedad del cumplimiento de las leyes, normal y reglamentos de las organizaciones	Presentación/ exposición	Ropa cómoda	Duración: 4 horas
Importancia del cumplimiento de las normativas	Dinámicas		Semana: 3 Día: 2 Duración 4 horas
Dinámica del caos			
Cierre	Reflexiones		

Tabla 20

Taller: Motivación

Temas	Actividad	Recursos	Fecha
¿Qué entendemos por motivación?	Presentación	- Humanos - Laptop	Semana 4
Tipos de motivación.		- Hojas blancas	Día: Único
¿Cómo alcanzar nuestras metas?	Video	- Proyector	
Motivación y valores en el trabajo.	Reflexión	- Marcadores - Esferos	Duración: 8 horas
Componentes de la motivación.	Presentación	- Roma cómoda	
Teorías sobre la motivación.			
La pirámide de necesidades de Maslow.			
Elementos que definen a una persona desmotivada, cómo detectarlos y que hacer para ayudarlos	Lluvia de ideas		
El mobbing y el síndrome de bournot en el trabajo.	Presentación		

Alcance de la propuesta

El alcance de la propuesta es para el personal que labora en el área de emergencia del Hospital General Norte de Guayaquil IESS Ceibos. Sin embargo, pudiese ampliarse a otras áreas del hospital previo acuerdo y autorización de la directiva.

Factibilidad

La factibilidad de la propuesta depende de decisiones basada en dos determinantes:

- Deseo institucional de mejorar el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal que trabaja en el área de emergencia.
- En segundo lugar, la disposición del personal de cambiar actitudes y aptitudes en pro de salud mental y de mejorar el clima organizacional del hospital, el cual tendrán como beneficio un incremento en la satisfacción

Tabla 21

Presupuesto para la ejecución de la propuesta mensual

Actividad	Cantidad	Valor unitario	Total
Clases de actividad relajantes	4	50\$	200\$
Mantenimiento y limpieza espacios físicos	10	20\$	200\$
Psicólogo	3	100\$	300\$
Hojas blancas	2 resmas	15\$	30\$
Esferos	50	1\$	50\$
Colores	3 cajas	5\$	15\$
Marcadores	30	1,5	45\$
Horario de los especialistas de los talleres	5	200\$	1000\$
Total			1.840\$

Conclusiones

La satisfacción laboral y el clima organizacional son variables que se correlacionan entre sí, demostrado no solo en este estudio. De hecho, han sido objeto de estudio por varios años, en distintos contextos y realidades, evidenciando la importancia de estas en los diferentes entornos laborales. Es por ello, que, en relación con el primer objetivo, que está destinado a determinar los aspectos teóricos con el clima organizacional y la satisfacción laboral, se concluye que son elementos vitales para salud mental, física y emocional de todo trabajador, especialmente para los trabajadores del área de emergencia del Hospital General Norte de Guayaquil IESS Ceibos, ya que en estos ambientes el trabajo suele ser estresante y bajo mucha presión.

En el segundo objetivo, se analizó la situación actual del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la sala de emergencia del Hospital General Norte de Guayaquil IESS, encontrando que el espacio físico no es lo suficientemente amplio para la movilización del personal y de los pacientes. Aunado de la escasa actualización de los equipos tecnológicos, y además se encontró diferencias entre el personal

En el tercer objetivo, se identificó los factores determinantes del clima y la satisfacción laboral de los empleados de emergencia del del Hospital General IESS Ceibos Norte. Los cuales están relacionados con el desarrollo personal, valores, horas de trabajo, característica de la supervisión de los superiores, toma de decisiones, capacidad de respuesta. remuneración entre otros elementos, que afectan directamente

con la estabilidad emocional y las relaciones interpersonales entre los empleados de las distintas áreas.

Gracias a estas conclusiones, se logró elaborar una propuesta para mejorar el clima organizacional y la satisfacción laboral del área de emergencias del Hospital General IESS Ceibos Norte. Compuesta, inicialmente, por un plan de capacitación de las áreas más afectadas. Con el fin de fortalecer la comunicación asertiva, la autoestima, y las relaciones entre el personal de emergencia del Hospital General Norte de Guayaquil IESS Ceibos, así como de ofrecer un grupo de apoyo con atención grupal e individual y actividades diarias de relajación como yoga, mándalas, bailo terapias y risoterapias. Con el propósito de equilibrar la satisfacción laboral y el clima organizacional, y de esta manera garantizar un servicio de calidad, un ambiente agradable, trabajo en equipo con los altos estándares en materia de atención en salud.

Recomendaciones

La principal recomendación es replicar este estudio en todo el Hospital General Norte de Guayaquil IESS Ceibos con el fin de garantizar un funcionamiento óptimo, de respuesta oportuna y con calidad de servicio para todos sus usuarios.

De igual manera, se recomienda ofrecer capacitaciones y actividades de recreación y esparcimiento para el personal de todo el hospital, como medida de librar estrés y tensiones propias del trabajo.

Es importante también, desarrollar constantemente habilidades de comunicación asertiva entre el personal directivo, de supervisión, médicos, especialistas, enfermeras y técnicos para fortalecer el trabajo cooperativo y equipo.

Referencias

- Acosta, E. (11 de Agosto de 2017). *Teoría de las Organizaciones Acosta - Guilio*.
Obtenido de Formas Organizacionales.:
<https://sites.google.com/site/teoriaorgag/-que-sonlas-organizaciones/formas-organizacionales>
- Alfaron Castellanos, M. d. (2012). *Administración de personal*. Obtenido de Red tercer milenio:
http://www.aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/economico_administrativo/Administracion_de_personal.pdf
- Álvarez, S. (2017). Clima Organizacional. Conceptos teóricos e investigaciones y Resultados Reiterantes. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*, 19, 25.
- Astudillo Iglesia, N. (2019). *Clima organización y satisfacción laboral en el personal que labora en la Unidad Renal Pasal Patiño Salvador*. Obtenido de Universidad Católica Santiago de Guayaquil. Sistema de Posgrado. :
<http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/13683/1/T-UCSG-POS-MGSS-209.pdf>
- Atalaya, M. (Septiembre de 2013). Satisfacción laboral y Productividad. *Revista de Psicología*, 3(5), 46-76. Obtenido de [https://www.scirp.org/\(S\(lz5mqp453edsnp55rrgjct55\)\)/reference/ReferencesPapers.aspx?ReferenceID=810459](https://www.scirp.org/(S(lz5mqp453edsnp55rrgjct55))/reference/ReferencesPapers.aspx?ReferenceID=810459)

- Baez, C. (12 de Marzo de 2013). *Satisfacción Laboral y Productividad*. Obtenido de Master Executive en Administración y Dirección de empresas: <https://www.eoi.es/blogs/madeon/2013/03/12/satisfaccion-laboral-yproductividad/>
- Baltan, J. (2015). *La organización y su clima*. Quito, Ecuador: SMC ediciones.
- Benitez, L. (12 de Noviembre de 2017). Modelo de Litwin y Stinger sobre Clima Organizacional. *EDUCAR*(3), 30-34.
- Borrego del Pino, S. (Diciembre de 2008). *Innovación y experiencias educativas*. Obtenido de Estadística descriptiva e inferencial: https://archivos.csif.es/archivos/andalucia/ensenanza/revistas/csicsif/revista/pdf/Numero_13/SILVIA_BORREGO_2.pdf
- Burns, N. (2012). *Enfermería basada en evidencia*. Madrid: Elsevier.
- Campoy, D. (2017). *Como gestionar y planificar un proyecto en la empresa*. Madrid: Ideas Propias.
- Carranza, A., & Tapia, L. (2015). *Análisis Del Clima Organizacional Y La Satisfacción Laboral De Los Trabajadores De La Empresa Aerostar S.A*. Milagro, Guayas: UNEMI.
- Carrillo, C., Solano, M. d., Martínez, M. E., & Gómez, C. I. (2013). Influencia del género y edad: satisfacción laboral de profesionales sanitarios. *Rev. Latino-Am. Enfermagem*, 21(6), 1314-20. Obtenido de http://www.scielo.br/pdf/rlae/v21n6/es_0104-1169-rlae-21-06-01314.pdf
- Cerón Islas, A., Perea de la Fuente, A., & Figueroa Velásquez, J. (Enero-Junio de 2020). *Métodos empíricos de la Investigación* . Obtenido de Universidad

Autónoma del Estado de Hidalgo. :
https://www.uaeh.edu.mx/docencia/P_Presentaciones/icea/asignatura/mercado-tecnia/2020/metodos-empiricos.pdf

Chacón, C. V. (5 de 3 de 2015). *mbiente de trabajo como factor de motivación para los empleados*. Obtenido de Gentopolis.com:
<https://www.gestiopolis.com/ambiente-de-trabajo-como-factor-de-motivacion-para-los-empleados/>

Chiang, M., Martín, M., & Núñez, A. (2014). *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral*. Madrid: Universidad Pontificia de Comillas.

Chiang, M., Salazar, C., Martín, M., & Nuñez, A. (2011). Clima organizacional y satisfacción laboral. Una comparación entre hospitales públicos de alta y baja complejidad. *Salud de los trabajadores*, 5-16.

Chiavenatto, I. (2016). *Planificación y administración estratégica*. México: MC. GRAW HILL.

Forehand, G., & Gilmer, B. (1964). Environmental variation in studies of organizational behavior. *Psychological Bulletin*, 361-382. Obtenido de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_nlinks&ref=000155&pid=S1794-9998201200020000600012&lng=pt

Franco Coffré, J. (21 de Marzo de 2015). *Clima Laboral Percibido Por Los Profesionales De Enfermería Del Hospital General Liborio Panchana Sotomayor, Santa Elena 2014*. Obtenido de UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL:

<http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/3365/1/TUCSG-POS-MGSS-36.pdf>

Fuentes, S. (2017). La satisfacción laboral y su relación con el trato del paciente. *LANDIVAR*, 56-60.

Gambino, A., & Pungitore, J. L. (15 de 07 de 2020). El concepto de organización: revisitando la obra de algunos autores clásicos. *Ciencia y Técnica Administrativa*, 19(3). Obtenido de Ciencia y Técnica Administrativa: www.cyta.com.ar/ta/article.php?id=190302

Gan, F. (2016). *Clima Laboral* (Vol. 2). Madrid: Diaz de Santos.

García Lizama, J. (22 de Noviembre de 2017). *Motivación y satisfacción laboral*. Obtenido de Preencionar.com: <http://preencionar.com/2017/11/22/motivacion-satisfaccionlaboral/>

García, D., & Hidalgo, X. (2017). Satisfacción Laboral. Una Aproximación Teórica. *EUMED*, 1-10.

García, M., & Zapata, D. A. (2008). *Instrumento para el diagnostico del clima organizacional*. Obtenido de Universidad del Valle. Facultad de Ciencias en la administración. Santiago de Cali – Colombia: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_nlinks&ref=000114&pid=S0120-4645200900020000400009&lng=en

García, M., Ibarra, L., & Contreras, C. (2016). *Diagnóstico de clima organizacional del departamento de educación de la Universidad de Guanajuato*. Malaga: Fundación Universitaria Andaluza Inca Garcilaso. Obtenido de

http://www.eumed.net/librosgratis/2012a/1158/definicion_clima_organizacional.html

Halpin , A., & Croft , D. (1963). *El Clima Organizacional de la Escuelas*. Chicago: The University Of Chicago.

Instituto Ecuatoriano de Seguros Social. (14 de julio de 2021). *¿Quiénes Somos?*

Obtenido de <https://www.iess.gob.ec/es/web/guest/inst-quienes-somos>

ISO 9001. (2015). *Norma ISO 9001, 2015 terminología*. España: ISO.

Jimenez Diaz, M., & al, e. (2008-2009). *Propuesta de un plan de mejora que favorezca el clima organizacional fundamentado en el análisis y gestión de la satisfacción*

laboral de los trabajadores en la Tienda el Fundador. Obtenido de Universidad

de Cienfuegos. Carlos Rafael Rodríguez :

[https://pdf4pro.com/amp/view/propuesta-de-un-plan-de-mejora-que-](https://pdf4pro.com/amp/view/propuesta-de-un-plan-de-mejora-que-favorezca-el-1a51a4.html)

[favorezca-el-1a51a4.html](https://pdf4pro.com/amp/view/propuesta-de-un-plan-de-mejora-que-favorezca-el-1a51a4.html)

Labajo González, E. (2016). *El método científico* . Obtenido de 608104 EL MÉTODO

PERICIAL: [https://www.ucm.es/data/cont/docs/107-2016-02-17-](https://www.ucm.es/data/cont/docs/107-2016-02-17-El%20M%C3%A9todo%20Cient%C3%ADfico.pdf)

[El%20M%C3%A9todo%20Cient%C3%ADfico.pdf](https://www.ucm.es/data/cont/docs/107-2016-02-17-El%20M%C3%A9todo%20Cient%C3%ADfico.pdf)

Lapo, M., & Bustamante, M. (Octubre de 2018). Incidencia del Clima Organizacional

y de las Actitudes Laborales en el Comportamiento Prosocial de los

Profesionales de la Salud del Guayas Ecuador. *Inf. tecnol*, 29(5), 5. Obtenido

de [https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-07642018000500245)

[07642018000500245](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-07642018000500245)

Likert, R. (1961). *New patterns of management*. New York: Mcgraw-Hill.

- Litwin, G., & Stringer, R. (2004). *Motivación y Clima Organizacional*. Boston: Harvard .
- Lopez D, M., Arias Montoya, L., & Rave Arias, S. (2016). Las organizaciones y la evolución administrativa. *Scientia et Technica*, XII(31), 148. Obtenido de <http://redalyc.uaemex.mx/src/inicio/ArtPdfRed.jsp?iCve=84911639026>
- Lossada, M. (23 de 10 de 2013). *GESTIÓN DEL MEJORAMIENTO CONTINUO COMO ESTRATEGIA COMPETITIVA DE EMPRESAS DE TELECOMUNICACIONES INALÁMBRICAS*. Obtenido de URBE – Universidad Privada Dr. Rafael Beloso Chacín, Venezuela.: <http://ojs.urbe.edu/index.php/cicag/article/view/1494/3696>
- Manosalvas, C. A., Manosalvas, L. O., & Nieves, J. (2015). El clima organizacional y la Satisfacción laboral: un análisis cuantitativo riguroso de su relación. *Administer*, 26, 5-15. Recuperado el 30 de Marzo de 2020, de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=3223/322339789001>
- Montero Cruz, W. D. (2015). *Diagnóstico del clima organizacional y satisfacción laboral en el personal de enfermería del Hospital Especializado Granja Integral- HEGI, Lérída-Tolima, 2015*. Tesis de grado . Bogotá: Universidad Nacional a Distancia- UNAD. Obtenido de Universidad Nacional a Distancia- UNAD: <https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/6229/93239309.pdf;jsessionid=232DF430417273C771E006A3CA309D97.jvm1?sequence=1>
- Murillo, L. (2015). *Glosario de términos administrativos* (Segunda ed., Vol. II). La Paz, Bolivia : Granica.

- Murrieta, R. (17 de Abril de 2016). *Motivación y satisfacción laboral en los profesionales de salud del servicio de Emergencia del Hospital de Contingencia Tingo María*. Obtenido de Universidad De Huánuco: <http://repositorio.udh.edu.pe/123456789/297>
- Oliver, S. (2015). *Metodología de la investigación social*. Madrid: Dickinson.
- Oviedo, G. (08 de Julio de 2016). *La Comunicación Organizacional En La Satisfacción Laboral En El Área Administrativa Del Hospital Iess*. Obtenido de Repositorio Universidad Técnica de Ambato: <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/23450/1/Oviedo%20Altamirano%20Gabriela%20Estefan%20c3%ada.pdf>
- Palomo, M. (2018). *Liderazgo y motivación de equipos de trabajo*. Madrid: ESIC.
- Papella Stracuzzi, S., & Martins Pestana, F. (2012). *Metodología de la investigación cuantitativa*. Caracas: Fedupel. Obtenido de <https://bibliotecavirtualupel.blogspot.com/2016/09/metodologia-de-la-investigacion.html>
- Páramo, P. (2016). *Tres enfoques teóricos relacionados con el clima organizacional*. Chía: Universidad de La Sabana.
- Parra- Fernandez, M., & al, e. (2018). Factores del clima organizacional existentes en el área administrativa en empresas de Barranquilla. *Espacio*, 1-14. Obtenido de https://www.researchgate.net/profile/Sonia-Duran/publication/329787896_Factores_del_clima_organizacional_existentes_en_el_area_administrativa_en_empresas_de_Barranquilla/links/5c1ad6aa299bf12be38c746f/Factores-del-clima-organizacional-existentes-en-el-are

- Pérez Castros, C. (Marzo, 2015). *Pensamiento deductivo e inductivo* . Obtenido de Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo : Universidad Autonoma del Estado de Hidalgo
- Pérez, M. (2017). *La satisfacción laboral y su relación con el desempeño del personal de un Hospital de Alicante*. Alicante, España: UA.
- Piedrahita, O. (2018). *La gestión de los recursos organizacionales y su relación con el ambiente laboral*. Bogotá: Publisher S.A.
- Posada Gómez, G. A. (21 de 7 de 2021). *Innovación. Qué es, principales tipos y ejemplos*. Obtenido de Gentopolis.com: <https://www.gestiopolis.com/innovacion-que-es-principales-tipos-y-ejemplos/>
- Quimi, R. (2018). Satisfacción laboral del personal de enfermería del Hospital Dr. Gustavo Domínguez en la provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas desde agosto a noviembre de 2015. *DSpace en Uniandes*, 1. Obtenido de <http://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/7964>
- Quintero, N., Africano, N., & Faría, E. (2013). Clima organizacional y desempeño laboral del personal empresa Vigilantes Asociados Costa Oriental del Lago. *Negotium. Revista de ciencias gerenciales*, 33-51. Obtenido de Biblioteca : <https://biblat.unam.mx/pt/revista/negotium-revista-de-ciencias-gerenciales/articulo/clima-organizacional-y-desempeno-laboral-del-personal-empresa-vigilantes-asociados-costa-oriental-del-lago>
- Robbins, S. (1994). *Comportamiento Organizacional*. México D.F.: Mcgraw-Hill.

- Roberts, B. (2016). *Las nuevas políticas sociales en América Latina y el desarrollo de ciudadanía: una perspectiva de interfaz*. Austin, Texas: University of Texas at Austin.
- Rodríguez, D. (1992). *Diagnóstico del Clima Organizacional*. Santiago: Ediciones Pontificia Universidad Católica de Chile.
- Rodriguez, E. (2015). Factores del clima organizacional en una empresa de manufacturera. *Revista Educación en Valores*. Obtenido de <http://servicio.bc.uc.edu.ve/multidisciplinarias/educacion-en-valores/v2n24/art03.pdf>
- Romero, S. (2018). *El clima laboral, motivación y satisfacción de los empleados*. Guadalajara, México: Prevencion Salud S.A.
- Rus Arias, E. (08 de diciembre de 2020). *Investigación correlacional*. Obtenido de Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/investigacion-correlacional.html>
- Sahni, P. (2010). *Administrative Theory*. New Delhi: PHI Learning Private.
- Salinas, C., Laguna, J., & Mendoza, M. (29 de Enero de 2014). *LA SATISFACCIÓN LABORAL Y SU PAPEL EN LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN MÉDICA*. Recuperado el 12 de Enero de 2021, de Salud Publica de México: <http://saludpublica.mx/index.php/spm/article/view/5727/6314>
- Serna, J., Montiel, D., Arroyo, E., Estrada, E., Ruiz, H., & Aparicio, A. (7 de Enero de 2019). *E.E. Psicología del Consumidor*. Recuperado el 7 de abril de 2021, de ELEMENTOS BASICOS DE LA MOTIVACION Y NECESIDADES

HUMANAS: <https://clasepsicologiadelconsumidor.blogspot.com/p/elementos-basicos-de-lamotivacion-y.html>

Serrano Orellana, B. J., & Portalanza, C. A. (2014). Influencia del liderazgo sobre el clima organizacional. *Suma de negocios*, 5(11), Pp 117-125. doi:10.1016/S2215-910X(14)70026-6

Serrano Orellana, B., & Portalanza, A. (31 de Octubre de 2014). Influencia del liderazgo sobre el clima organizacional. *Revista Suma Negocios*, 5(11), 117-125. Obtenido de <https://ssrn.com/abstract=3020154>

Silva, M. (2019). *El clima en las organizaciones: teoría, método e intervención*. Barcelona: PPU - PROMOCIONES Y PUBLICACIONES UNIVERSITARIAS.

Telégrafo, D. E. (13 de Abril de 2019). *El hospital de Los Ceibos celebra dos años de servicio a la comunidad*. Obtenido de <https://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/sociedad/6/hospitaldelosceibos-comunidad-pacientes>

Universo, D. e. (31 de marzo de 2017). *Hospital del IESS en Los Ceibos funciona y en una semana habrá servicio total*. Obtenido de <https://www.eluniverso.com/noticias/2017/03/31/nota/6116749/hospital-iess-funciona-semana-servicio-total/>

Villadiego, A., & Alzate, K. (16 de Marzo de 2017). *Análisis Del Clima Organizacional Y Su Relación Con El Desempeño Laboral Y Las Relaciones Interpersonales En Petroleum & Logistics S.A.S. En La Ciudad De Bogotá*,

Durante El Primer Semestre De 2016. Obtenido de Repositorio Universidad de

Cartagena: <http://hdl.handle.net/11227/5505>

Vives, M., & Osorio, A. C. (s/f). *APROXIMACIONES A LA CONCEPTUALIZACIÓN*

DE LA CONFIANZA Y SUS APORTES A LA EDUCACIÓN. Obtenido de

ISBN: 978-987-544-705-9.



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

ANEXO 1

**Cuestionario sobre el clima organizacional y satisfacción laboral de los
trabajadores del área de emergencia del Hospital General Norte de Guayaquil
IESS Ceibos**

FECHA: _____

Objetivo: Determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la sala de emergencias del Hospital General Norte de Guayaquil IESS Ceibos para la elaboración de una propuesta de mejora.

Importante: Toda información obtenida es resultado únicamente para fines estadísticos para el desarrollo del trabajo de titulación para obtener la Maestría en Gerencia en Servicios de la Salud.

Del siguiente cuestionario especifique a su opinión la situación del Hospital Santa Teresita del clima laboral donde usted trabaja. Marque una X de acuerdo con la escala de medición.

N°	Ítems	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca
1	¿Qué tan comprometido se encuentra con el hospital?					
2	¿Existe cohesión de trabajo en el hospital?					
3	¿Existe apoyo de los directivos en el hospital?					
4	¿Existe trabajo en equipo en el hospital?					
5	¿Existe apoyo del supervisor en el hospital?					
6	¿El hospital realiza capacitaciones al personal?					
7	¿Existe libertad de expresión en el hospital?					
8	¿En el hospital existe autonomía para tomar decisiones?					
9	¿Existe presión en el trabajo del hospital?					
10	¿El trabajo en el hospital está orientado hacia las tareas?					
11	¿Existe un adecuado ambiente físico de trabajo en el hospital?					
12	¿Existe disponibilidad de espacios físicos de trabajo en el hospital?					
13	¿Existe control de mantenimiento de la infraestructura física en el hospital?					
14	¿En el hospital existe disponibilidad de áreas verde?					
15	¿En el hospital existe disponibilidad de sistemas de comunicación y tecnologías adecuadas para el trabajo?					
16	¿Usted piensa que existe identidad institucional entre los empleados del hospital?					
17	¿Usted piensa que existe responsabilidad en el trabajo desarrollado por los empleados del hospital?					
18	¿Usted piensa que existe respeto entre los empleados del hospital?					
19	¿Usted piensa que se valora la honestidad entre los empleados del hospital?					
20	¿Usted piensa que se fomenta la sinceridad entre los empleados del hospital?					
21	¿Usted piensa que se fomenta la amistad entre los empleados del hospital?					
22	¿Usted piensa que existe sentido de pertenencia entre los empleados del hospital?					

23	¿Qué tan satisfecho se siente con la dirección del hospital por parte de los directivos?					
24	¿Se siente satisfecho con la infraestructura física que existe en cada área?					
25	¿Qué tan satisfecho se siente con la estructura organizacional del hospital?					
26	¿Usted se siente satisfecho con la organización de las tareas asignadas por cada puesto de trabajo?					
27	¿Usted se siente satisfecho con el manejo de los recursos asignados a cada área de trabajo?					
28	¿Qué tan satisfecho se siente con las horas de trabajo establecida por el hospital?					
29	¿Qué tan satisfecho se siente con el cumplimiento del código de trabajo en el hospital?					
30	¿Qué tan satisfecho se siente con el cumplimiento de pagos de sueldos y salarios del hospital?					
31	¿Qué tan satisfecho se siente con la aplicación de las políticas, normas y reglamentos internos del hospital?					
32	¿Qué tan satisfecho se siente con las recompensas que ofrece el hospital por buen desempeño?					
33	¿Qué tan satisfecho se siente con el ambiente de trabajo?					
34	¿Qué tan satisfecho se siente con el reconocimiento de los directivos del hospital por buen desempeño laboral?					
35	¿Qué tan satisfecho se siente con el reconocimiento por parte de sus compañeros de trabajo?					
36	¿Qué tan satisfecho se siente con los ascensos de puestos de trabajo que realiza el hospital?					
37	¿Qué tan satisfecho se siente con los programas de capacitación que realizan en el hospital?					
38	¿Qué tan satisfecho se siente con el trabajo de los jefes o director del hospital?					
39	¿Qué tan satisfecho se siente con la capacidad que tiene los directivos para resolver conflictos en el hospital?					
40	¿Qué tan satisfecho se siente con el manejo de la información interna entre los empleados y directivos del hospital?					

41	¿Qué tan satisfecho se siente con el manejo de la información interna entre los empleados y directivos del hospital?					
42	¿Qué tan satisfecho se siente con la comunicación entre la dirección y los empleados?					
43	¿Qué tan satisfecho se siente con el sistema de comunicación e información del hospital?					



Presidencia
de la República
del Ecuador



Plan Nacional
de Ciencia, Tecnología,
Innovación y Saberes



SENESCYT
Secretaría Nacional de Educación Superior,
Ciencia, Tecnología e Innovación

DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, **Moran Morocho, Bertha Daniela** con C.C: # 0926947508 autora del trabajo de titulación: *Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores del área de emergencia del hospital general norte de Guayaquil IESS Ceibos* 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, 22 de enero de 2022

f. _____
Nombre: Moran Morocho, Bertha Daniela,
C.I 0926947508



REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE GRADUACIÓN

TÍTULO Y SUBTÍTULO:	Clima organizacional y satisfacción laboral		
	de los trabajadores del área de emergencia del hospital general norte de Guayaquil IESS Ceibos		
AUTORA(ES) (apellidos/nombres):	Moran Morocho, Bertha Daniela		
REVISORA(ES)/TUTORA(ES) (apellidos/nombres):	Camacho Villagomez, Freddy / Bajaña Villagómez, Yanina		
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
UNIDAD/FACULTAD:	Sistema de Posgrado		
MAESTRÍA/ESPECIALIDAD:	Maestría en Gerencia en Servicios de la Salud		
GRADO OBTENIDO:	Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	22/01/2022	No. DE PÁGINAS:	89
ÁREAS TEMÁTICAS:	Clima organizacional, satisfacción laboral, centros de salud		
PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:	Clima organizacional, satisfacción laboral, emergencia, salud laboral		
RESUMEN/ABSTRACT			
<p>Antecedentes: El clima organizacional y la satisfacción laboral son variables que se han estudiado por distintos teóricos durante año. Es por ello, que para algunos autores afirman que estas variables se correlacionan entre sí,</p> <p>Objetivos: Determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la sala de emergencias del Hospital General Norte de Guayaquil IESS Ceibos para la elaboración de una propuesta de mejora.</p> <p>Metodología: Para cumplir el objetivo de esta investigación se empleó el paradigma positivista, bajo la perspectiva de una investigación de campo con las características de una investigación de tipo descriptivos y de corte transversal. La población está constituida por 45 profesionales que trabajan en el área de emergencia del hospital. Las técnicas e instrumentos utilizadas fueron el cuestionario de Bustamante y otros (2015) para medir clima organizacional y la satisfacción laboral fue medido por el cuestionario de Bustamante (2009).</p> <p>Resultados: Los resultados obtenidos demuestra que se cumple la hipótesis general: El clima organizacional tiene relación con la satisfacción laboral de los trabajadores del área de emergencia del Hospital General del Norte de Guayaquil IESS Ceibos.</p> <p>Propuesta: Se espera fortalecer el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores del área de emergencia</p> <p>Conclusiones: Se conoció que clima organizacional y la satisfacción laboral tiene una relación estadísticamente significativa en el caso estudio del Hospital General Norte de Guayaquil IESS Ceibos.</p>			
ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/> Si	<input type="checkbox"/> NO	
CONTACTO CON AUTORA/ES:	Teléfono: 0968233263	E-mail: danielamoránmorocho@hotmail.com	
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN:	Nombre: Núñez Lapo, María de los Ángeles		
	Teléfono: 043804600 / 0997196258		
	E-mail: maria.nunez@cu.ucsg.edu.ec		

SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA	
Nº. DE REGISTRO (en base a datos):	
Nº. DE CLASIFICACIÓN:	
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):	