



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

TEMA:

**La percepción del clima laboral en personal del sector
de la salud**

AUTORA:

Estefanía Del Rocío Andrango Suárez

**Previo a la obtención del Grado Académico de:
Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud**

Guayaquil, Ecuador

2024



**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 **Médico, Estefanía del Rocío Andrango Suárez**, como requerimiento parcial para la obtención del Grado Académico de **Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud**.

REVISORA

Ing. Yanina Bajaña V., PhD

DIRECTORA DEL PROGRAMA

Econ. María de los Ángeles Núñez L, Mgs.

Guayaquil, a los 10 días del mes de junio del año 2024



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

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, **Estefanía del Rocío Andrango Suárez**

DECLARO QUE:

El documento final **La percepción del clima laboral en personal del sector de la salud** previa a la obtención del **Grado Académico de Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud**, ha sido desarrollada en base a una investigación exhaustiva, respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan al pie de las páginas correspondientes, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

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

Guayaquil, a los 10 días del mes de junio del año 2024

LA AUTORA



**firmado digitalmente por:
ESTEFANIA DEL ROCIO
ANDRANGO SUAREZ**

Estefanía del Rocío Andrango Suárez



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

AUTORIZACIÓN

Yo, **Estefanía del Rocío Andrango Suárez**

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, la **publicación** en la biblioteca de la institución del **documento final** previo a la obtención del grado de **Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud** titulado: **La percepción del clima laboral en personal del sector de la salud**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 10 días del mes de junio del año 2024

LA AUTORA



firmado electrónicamente por:
**ESTEFANIA DEL ROCIO
ANDRANGO SUAREZ**

Estefanía del Rocío Andrango Suárez



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

REPORTE COMPILATIO

CERTIFICADO DE ANÁLISIS
magister

Ensayo - Estefania Andrango

< 1%

Textos sospechosos

○

< 1% Similitudes

0% similitudes entre comillas

0% entre las fuentes mencionadas

0% Idiomas no reconocidos

Nombre del documento: Ensayo - Estefania Andrango.docx

ID del documento: 6612cd2c20f7c72c43bf624ff60b087d23861963

Tamaño del documento original: 357,98 kB

Depositante: María de los Angeles Núñez Lapo

Fecha de depósito: 25/4/2024

Tipo de carga: Interface

fecha de fin de análisis: 25/4/2024

Número de palabras: 8088

Número de caracteres: 56.004

Ubicación de las similitudes en el documento:

Fuentes principales detectadas

Nº	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	Ensayo corregido - Pilar Montaña.docx Ensayo corregido - Pilar Montaña #63a5a2 <small>El documento proviene de mi biblioteca de referencias</small> 37 fuentes similares	7%	<div style="width: 100%; height: 10px; background: linear-gradient(to right, #ccc, #ccc 70%, #ccc 70%, #ccc 75%, #ccc 75%, #ccc 80%, #ccc 80%, #ccc 85%, #ccc 85%, #ccc 90%, #ccc 90%, #ccc 95%, #ccc 95%, #ccc 100%);"></div>	🔗 Palabras idénticas: 7% (502 palabras)
2	Ensayo - DANIELA SAAVEDRA.doc Ensayo - DANIELA SAAVEDRA #e61a45 <small>El documento proviene de mi grupo</small> 31 fuentes similares	7%	<div style="width: 100%; height: 10px; background: linear-gradient(to right, #ccc, #ccc 70%, #ccc 70%, #ccc 75%, #ccc 75%, #ccc 80%, #ccc 80%, #ccc 85%, #ccc 85%, #ccc 90%, #ccc 90%, #ccc 95%, #ccc 95%, #ccc 100%);"></div>	🔗 Palabras idénticas: 7% (562 palabras)
3	Ensayo - Paez y Vera.docx Ensayo - Paez y Vera #8251c <small>El documento proviene de mi grupo</small> 35 fuentes similares	7%	<div style="width: 100%; height: 10px; background: linear-gradient(to right, #ccc, #ccc 70%, #ccc 70%, #ccc 75%, #ccc 75%, #ccc 80%, #ccc 80%, #ccc 85%, #ccc 85%, #ccc 90%, #ccc 90%, #ccc 95%, #ccc 95%, #ccc 100%);"></div>	🔗 Palabras idénticas: 7% (554 palabras)
4	Ensayo_David_Secaira.docx Ensayo_David_Secaira #74fa0b <small>El documento proviene de mi biblioteca de referencias</small> 30 fuentes similares	7%	<div style="width: 100%; height: 10px; background: linear-gradient(to right, #ccc, #ccc 70%, #ccc 70%, #ccc 75%, #ccc 75%, #ccc 80%, #ccc 80%, #ccc 85%, #ccc 85%, #ccc 90%, #ccc 90%, #ccc 95%, #ccc 95%, #ccc 100%);"></div>	🔗 Palabras idénticas: 7% (558 palabras)
5	ENSAYO - Olaya Bohorquez.docx ENSAYO - Olaya Bohorquez #cc5a31 <small>El documento proviene de mi biblioteca de referencias</small> 30 fuentes similares	7%	<div style="width: 100%; height: 10px; background: linear-gradient(to right, #ccc, #ccc 70%, #ccc 70%, #ccc 75%, #ccc 75%, #ccc 80%, #ccc 80%, #ccc 85%, #ccc 85%, #ccc 90%, #ccc 90%, #ccc 95%, #ccc 95%, #ccc 100%);"></div>	🔗 Palabras idénticas: 7% (547 palabras)

Fuentes con similitudes fortuitas

Nº	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	doLorg Aplicación de la teoría reniss likert en el clima organizacional de una inst... <small>https://doi.org/10.37811/rljcmv6i1.1558</small>	< 1%	<div style="width: 100%; height: 10px; background: linear-gradient(to right, #ccc, #ccc 95%, #ccc 95%, #ccc 100%);"></div>	🔗 Palabras idénticas: < 1% (35 palabras)
2	Documento de otro usuario #c1e43a <small>El documento proviene de otro grupo</small>	< 1%	<div style="width: 100%; height: 10px; background: linear-gradient(to right, #ccc, #ccc 95%, #ccc 95%, #ccc 100%);"></div>	🔗 Palabras idénticas: < 1% (35 palabras)

AGRADECIMIENTO

Quisiera expresar mi más sincero agradecimiento a nuestros formadores, por su orientación experta, apoyo constante y dedicación durante todo el proceso de investigación y redacción de esta tesis. Su sabiduría, conocimiento y habilidades han sido fundamentales para la elaboración de este proyecto.

Agradezco profundamente a mi familia y amigos, cuyo amor, aliento y comprensión han sido mi fuente de fortaleza a lo largo de este camino académico.

Estefanía del Rocío Andrango Suárez

DEDICATORIA

Este proyecto va dedicado a mi madre que gracias a su apoyo condicional, su amor, sacrificio ha sido mi sostén a lo largo de este camino académico. A mi familia y amigos por su aliento incondicional y comprensión durante los momentos de dedicación intensa a este proyecto. A mis docentes por su orientación experta, sabiduría y dedicación, sin la cual este logro no habría sido posible. A todos aquellos que de alguna manera han contribuido a mi formación académica y personal, les dedico este trabajo con profunda gratitud, sin ustedes, este logro no habría sido posible. Gracias por ser mi fuente de inspiración y motivación en cada paso de mi carrera.

Estefanía del Rocío Andrango Suárez

Introducción

Un trabajador promedio tiene un horario estimado de 8 horas laborables que en un año sería alrededor de 1922 horas para los empleados que desempeñan funciones en una organización, el trabajo es considerado como su segundo hogar dado que satisface las necesidades de cada individuo, las condiciones naturales, físicas y organizativas pueden incidir en el desenvolvimiento de la persona en un entorno laboral y en sus labores cotidianas (Dávila et al., 2023).

La fuerza laboral en las Américas constituye cerca del 50% (460 millones) de la población siendo fundamental en la generación de producción y desarrollo, no obstante para garantizar su máximo rendimiento es imperativo que las condiciones laborales y de empleo sean seguras, saludables, satisfactorias y justas (OPS, 2022). Sin embargo, si no se cumplen las condiciones mencionadas con anterioridad puede dar lugar a accidentes, enfermedades, entre otras afecciones.

En 2022, la Organización Mundial de la Salud reveló que la depresión y la ansiedad por causas ocupacionales resultan en la pérdida de aproximadamente 12.000 millones de días laborales anuales, lo que representa un costo económico de casi un billón de dólares a nivel mundial (Organización Mundial de la Salud, 2022). Estos datos subrayan la intersección crítica entre la salud mental y el clima ocupacional, evidenciando la importancia de entornos laborales que aborden activamente el bienestar emocional de los trabajadores. La necesidad de promover y mantener un clima ocupacional positivo y de apoyo se vuelve crucial para mitigar los efectos psicológicos negativos en la productividad y el bienestar general de los empleados.

El clima laboral es un aspecto relevante en las organizaciones y va evolucionando con el tiempo, lo cual, puede generar un impacto significativo en la productividad, la satisfacción de los empleados y por ende el éxito en la organización debido a que se basa en las políticas, misiones, cultura y valores dentro de un establecimiento que influirán directamente en el trabajador (Medina & Heredia, 2023).

En el vasto campo de la atención médica, el primer nivel de atención emerge como un pilar fundamental, siendo la puerta de entrada al sistema de salud para la mayoría de las personas (Cabral, 2023). Dentro de este ambiente, el personal sanitario se enfrenta a un conjunto diverso de desafíos que superan las complejidades médicas, abarcando aspectos relacionados con el ambiente laboral en el que desempeñan sus funciones diarias (Silva et al., 2020; Eliasson et al., 2023). Este entorno de trabajo no solo afecta el bienestar y la percepción individual de los profesionales, sino que tiene un impacto directo en la calidad de la atención que ofrecen a los pacientes (Kemp et al., 2023).

El análisis de la percepción del personal del área de salud sobre el clima laboral en el primer nivel de atención se alza como un campo de estudio relevante y crucial en el panorama actual de la salubridad pública. Esta evaluación va más allá de simplemente sondear la satisfacción o insatisfacción del personal en su lugar de trabajo. Se adentra en las capas más profundas de la experiencia ocupacional, buscando comprender las dinámicas internas que moldean la interacción entre los equipos de salud, la organización del trabajo, la gestión y el entorno profesional en su totalidad (Eliasson et al., 2023). Por otra parte, no solo permite identificar áreas de mejora en los ambientes laborales en sanidad, sino que también habilita la creación de estrategias y prácticas que fomenten un clima de trabajo más saludable, propicio para el crecimiento profesional, la colaboración efectiva y, en última instancia, para una atención médica de calidad óptima y humanizada tanto para el equipo de profesionales sanitarios como para los pacientes (Chiang et al., 2022).

Los establecimientos de salud buscan continuamente mejorar la calidad y calidez de la atención, así como aumentar la satisfacción del usuario debido a la implementación de herramientas que permiten analizar los factores que influyen en el rendimiento laboral (Ojeda et al., 2021).

De acuerdo a Fajardo et al. (2020), la mejora en el clima laboral sanitario es indispensable para el cumplimiento de la misión, visión y metas de la entidad debido a que la atención al usuario es la esencia en las instituciones sanitarias, la cual, se puede

optimizar por el análisis de desempeño y capacitando al personal para brindar un servicio eficiente.

A través de la Dirección de Gestión del Cambio y Cultura Organizacional, el Ministerio del Trabajo de Ecuador realizó una medición de clima laboral en las instituciones públicas en el año 2021 donde hubo un 87% de participación que de acuerdo a la escala de valoración se obtuvo un 46% aceptable, 44% muy bueno, 6% regular y un 4% excelente por lo que se demostraría que existe un clima laboral positivo y óptimo en las edificaciones gubernamentales del Ecuador (Ministerio del Trabajo, 2021).

El objetivo de este ensayo es analizar la importancia del clima laboral en el contexto del personal del sector da salud conociendo lo positivo, negativo y mejorable.

Esta investigación está dada por tres secciones. La primera sección abarca conceptualización, tipos y factores que influyen en el clima laboral. En la segunda sección se basa en el clima laboral en el área de salud por medio de artículos y estudios revisados para dar a conocer la percepción del clima en los trabajadores del sector salud. En la tercera parte tendremos las implicaciones prácticas y por último las conclusiones del tema dando un enfoque integral de lo negativo y positivo del clima dentro de su lugar de trabajo.

Conceptualización del clima laboral

En la antigüedad, el clima laboral se lo mencionaba como la conducta humana en relación con lo que lo rodea, luego se empezó a entender cómo el comportamiento que se asociaba al desempeño, después se lo estudia como un conjunto de factores que influyen en el ambiente laboral (Fajardo et al., 2020).

Basándose en Mendoza y Villafuerte (2021) menciona que el clima laboral es fundamental para la estructura y construcción de una organización dado que permite analizar el comportamiento de los trabajadores de forma individual como grupal.

El clima laboral permite diferenciar y conocer las cualidades de la organización por medio de los factores en los cuales se desenvuelve el ambiente laboral, por lo que las percepciones del personal afecta el ambiente de trabajo lo que genera cambios (Bustamante et al., 2022). La percepción del ambiente interno y relaciones es relevante para el desenvolvimiento y el impacto en el desarrollo de la institución dado que influye de manera directa e indirectamente en el rendimiento del empleado (Martínez et al., 2019).

Asimismo, el clima laboral describe la relación social que existe en las entidades, además, permite a los responsables determinar los microclimas interinos y propiciar un ambiente interno positivo tanto en las conductas como en la cultura de la empresa que generará la aceptación del personal (Adriazola et al., 2019).

Por su parte, el clima en las organizaciones es utilizado en el proceso de la gestión, cambio e innovación. A su vez, en las diferentes entidades de salud brinda una retroalimentación acerca del personal que permite implementar estrategias efectivas de gestión, promover un ambiente laboral saludable y garantizar la entrega de servicios de calidad (Cuadra et al., 2023).

Según Bustamante et al. (2023) menciona que el análisis de la gestión del clima laboral permite que el establecimiento laboral se convierta un espacio donde exista superación y crecimiento personal, de este modo, el empleado se siente escuchado y valorado, por tanto disminuye la probabilidad de que los trabajadores lleguen a un estado de desmotivación, estrés y en algunos casos el síndrome burnout, problemas que normalmente desembocan en baja de producción y desempeño del trabajo.

Tipos de clima laboral

De acuerdo a Likert (1968 citado por Mero, 2021) establece diferentes climas laborales como son:

- Autoritarismo explotador se caracteriza en la desconfianza de los altos mandos a sus subordinados en donde se percibe un ambiente tenso y lleno de temor, los

empleados no son participes en la toma de decisiones y las instrucciones son su método de comunicación.

- Autoritarismo paternalista existe confianza entre los líderes y los empleados pero la mayoría de las decisiones las toma los jefes pero si consideran las ideas de los demás, se utiliza como motivación los premios o llamados de atención.
- Participativo consultivo mantiene los niveles de jerarquía pero existe mayor participación por parte del resto de la unidad por lo que existe un ambiente más armonioso.
- Participativo en grupo crea el compromiso en equipo para alcanzar los objetivos dado que todos poseen la misma capacidad de toma de decisiones dentro de la organización.

Factores que influyen en el clima laboral

Dentro de los elementos fundamentales que influyen el clima laboral se encuentran la motivación, la personalidad y la capacidad del personal (Berberoglu, 2018). Además, existen diversos factores que influyen en un óptimo clima laboral que impactan en la experiencia de los trabajadores, en los cuales, se mencionan:

Comunicación efectiva

Según Hayashi et al. (2020) la comunicación efectiva implica la habilidad de transmitir información de manera clara, concisa y respetuosa, en el contexto de la salud, este elemento puede mejorar la resolución de problemas y la toma de decisiones entre el personal, además, es crucial para la seguridad del paciente, la coordinación del equipo y la satisfacción de las personas.

Liderazgo y gestión

Un liderazgo sólido implica inspirar, motivar y guiar al equipo. Además, muestran empatía, son capaces de tomar decisiones informadas y apoyan el desarrollo profesional de su equipo (Ribeiro et al., 2021). En cambio Dalkrani y Dimitriadis (2018) sugieren que la gestión efectiva también implica la creación de un entorno de trabajo que fomente la colaboración, la confianza y la participación activa de todos los miembros del equipo.

Condiciones de trabajo

Dalkrani y Dimitriadis (2018) incluyen aspectos físicos y ambientales del entorno laboral, como la disponibilidad de equipos médicos actualizados, instalaciones limpias y seguras, así como la ergonomía de los espacios de trabajo por lo que las condiciones deficientes pueden aumentar el riesgo de accidentes, afectar la calidad de la atención y causar estrés en los trabajadores.

Carga laboral y horarios

Los trabajadores de la salud pueden enfrentar cargas laborales intensas y horarios prolongados (Hayashi et al., 2020). Esto puede resultar en fatiga, agotamiento emocional y físico, lo que a su vez puede afectar la calidad de la atención y la salud mental de los trabajadores (Dalkrani y Dimitriadis, 2018).

Cultura organizacional

Chiang et al. (2022) menciona que la cultura de una organización en el sector de la salud puede influir en la moral y la motivación de los empleados valorando la ética, la transparencia, el trabajo en equipo y la innovación tiende a promover un clima laboral más positivo y colaborativo.

Reconocimiento y desarrollo profesional

Reconocer el trabajo duro y brindar oportunidades para el crecimiento y desarrollo profesional como programas de capacitación, promociones internas y reconocimiento público por logros son aspectos importantes para motivar y generar compromiso del personal (Ribeiro et al., 2021).

Participación y toma de decisiones

Involucrar a los empleados en la toma de decisiones relacionadas con su trabajo les otorga un sentido de pertenencia y responsabilidad por lo que la retroalimentación y la participación activa en la planificación de procesos pueden aumentar la motivación y la satisfacción laboral (Hayashi et al., 2020).

Apoyo

Ribeiro et al. (2021) señala que los trabajadores de la salud a menudo enfrentan situaciones estresantes y emocionalmente desafiantes por lo que contar con programas de apoyo psicológico, asesoramiento y recursos para manejar el estrés y el trauma es esencial para proteger la salud mental de los empleados.

Desafío o riesgo

Genera un ambiente competitivo acerca de los desafíos para alcanzar las metas propuestas (Fajardo et al., 2020).

Conflicto

Fajardo et al. (2020) indica que el conflicto constituye las diferencias entre miembros de la unidad u organización y no evitan solucionar la problemática.

Consecuencias del clima laboral inadecuado.

Las situaciones que pueden convertirse en una amenaza para el empleado se generan cuando se percibe un mal ambiente dentro de la organización, no hay resolución de desacuerdos, los trabajadores se sienten desvalorizados lo que conlleva a una pérdida de la motivación y superación en el ámbito personal como profesional.

Como resultado Navinés et al. (2021) detalla que el estrés laboral se genera cuando se asignan metas que no corresponden a los plazos establecidos, ni a las habilidades y conocimientos del empleado por lo que excede sus aptitudes e incluso en algunas circunstancias puede llegar a afectar el desempeño del trabajador. El estrés dentro de una organización puede afectar de manera positiva como negativa dependiendo de los niveles en los cuales se lo maneja dentro del ámbito laboral (Berberoglu, 2018).

Por otro lado, el Síndrome de Burnout describe al agotamiento profesional causado por un estrés crónico que se genera principalmente en los trabajadores sanitarios, se caracteriza por el desgaste emocional, desmotivación, ambiente negativo, bajo rendimiento en el desempeño, despersonalización y falta de realización personal por lo que se considera enfermedad de riesgo laboral (Linares & Guedez, 2021).

También encontramos el mobbing o acoso laboral reconocida como enfermedad de trabajo, se caracteriza en la coerción que impone el acosador a su subalterno, además desprestigia su persona y desvaloriza su trabajo haciendo perder credibilidad en su capacidad como profesional por lo que influye de manera negativa en su salud (Vilchis & Cruz, 2023).

Métodos y herramientas para evaluar la percepción del personal sobre el clima laboral

En entornos de salud, la evaluación de la percepción del personal y el análisis del clima laboral son componentes vitales para comprender y mejorar la experiencia de los empleados. Para abordar esta compleja dinámica, se emplean una variedad de herramientas y enfoques. Desde encuestas y cuestionarios que capturan la visión colectiva de los empleados, hasta entrevistas individuales y grupos de discusión que profundizan en percepciones personales y temáticas específicas. Entre todas estas herramientas se resalta:

Las encuestas de clima laboral son herramientas estructuradas que evalúan la percepción colectiva de los empleados sobre su entorno laboral. Se centran en aspectos como el liderazgo, la comunicación, el trabajo en equipo, la cultura organizacional y la satisfacción general. Estas encuestas pueden usar escalas de Likert, preguntas abiertas y cerradas para capturar una amplia gama de opiniones. Ejemplos: Great Place to Work Survey, Encuestas personalizadas internas (Charry, 2018).

También, las encuestas de satisfacción laboral se enfocan en medir la satisfacción de los empleados con su trabajo, entorno laboral, relaciones con compañeros y superiores, remuneración, oportunidades de crecimiento, equilibrio trabajo-vida personal, entre otros aspectos. Ejemplos: Encuesta de Satisfacción Laboral de Gallup, Cuestionario de Evaluación de Satisfacción Laboral (O'Hara et al., 2019).

Los cuestionarios de engagement o compromiso miden el nivel de compromiso emocional, cognitivo y conductual de los empleados con la organización. Se centran en evaluar la motivación, la lealtad, el sentido de pertenencia y la disposición para esforzarse

por el éxito de la empresa. Ejemplos: Índice de Compromiso del Empleado (EEI) de Aon Hewitt, Cuestionario Utrecht Work Engagement Scale (UWES) (Wickramasinghe et al., 2018).

Por otro lado, las entrevistas individuales permiten una exploración más profunda de las percepciones, preocupaciones, experiencias y sugerencias de los empleados, proporcionan información cualitativa valiosa para comprender problemas específicos y puntos de vista personales. Ejemplos: Entrevistas de Salida, Entrevistas de Retroalimentación (Nilsson et al., 2023).

Se incluye el análisis de feedback y evaluaciones 360 grados de múltiples fuentes (superiores, subordinados, colegas) sobre el rendimiento de un empleado, el cual, permite identificar áreas de mejora y percepciones sobre el liderazgo y la colaboración. Ejemplos: Evaluación de 360 grados con herramientas como AssessFirst o SurveyMonkey (Olaz & Ortiz, 2022).

El focus groups se basa en reuniones o debates con empleados que representan diferentes áreas o niveles jerárquicos, facilitan la discusión abierta sobre temas específicos del clima laboral, fomentando la retroalimentación colectiva y la generación de ideas. Ejemplos: Grupo de Discusión sobre Clima Laboral, Sesión de Brainstorming sobre Mejora del Clima Laboral (Vergara, 2023).

Los altos índices de rotación y ausentismo pueden indicar insatisfacción laboral o un clima laboral negativo. El análisis de estas métricas cuantitativas ayuda a identificar problemas potenciales. Ejemplos: Tasa de Rotación Anual, Tasa de Ausentismo (Olaz & Ortiz, 2022).

Clima laboral en instituciones de salud

El clima laboral en el ámbito de la salud se basa en la percepción colectiva de las condiciones de trabajo, las relaciones interpersonales, el liderazgo y la cultura organizacional en contextos hospitalarios, clínicos o de atención primaria (Nilsson et al., 2023). Este clima influye directamente en el bienestar emocional, la motivación, el

compromiso y el desempeño de los trabajadores de la salud, afectando tanto su capacidad para brindar atención de calidad como su propia salud física y mental (Moyano et al., 2022; Madsen et al., 2023).

Las instituciones de salud están determinadas por condiciones sociales, económicas y políticas dado que se encuentran en constante cambio basado en salud – enfermedad (Martínez et al., 2019). El desempeño laboral es parte del componente integral en la provisión de calidad de servicios lo que dictamina la eficacia y eficiencia con la que el personal de salud realiza sus actividades laborales que se le designan (Fajardo et al., 2020).

Dentro del sector de salud, el clima laboral tiene un papel importante para comprender la dinámica emocional y relacional que influye en el día a día de los profesionales de la salud dado que se enfrentan a desafíos que van más allá de las demandas laborales cotidianas que influyen en la calidad de la atención y bienestar del profesional (Sigurbjornsson & Arnason, 2021). Según Medina et al. (2023) el clima laboral en ámbito de salud se debe analizar los sistemas de atención, como la precariedad en el primer nivel de atención, empatía y falta colaboración en equipo.

Actualmente, en el entorno altamente competitivo de la atención médica en las instituciones de salud pública, se reconoce la importancia de la fuerza laboral, siendo crucial fomentar un clima laboral positivo para que exista una disminución de abandono del lugar de trabajo (Aguilar et al., 2020). Esta variable esencial moldea la experiencia en el trabajo, desde manejar el estrés y colaborar efectivamente en equipos multidisciplinarios hasta percibir el apoyo institucional y estar dispuesto a afrontar desafíos (Elovainio et al., 2018; De Hert, 2021). En los establecimientos de salud existen factores como la demanda espontánea, distribución inadecuada del personal, carga horaria, rotación e itinerancias del personal, las relaciones sociales, ambiente físico y la toma de decisiones críticas puede impactar tanto en su rendimiento como satisfacción en el empleado.

Además, las unidades de salud enfrentando ambientes estresantes laborales y en algunos casos, demandantes horarios de trabajo, desigualdades laborales e incluso

compensaciones no equitativas, pueden propiciar comportamientos de abuso de poder entre los colegas, especialmente aquellos con jerarquías más altas, desvalorizando a los de menor rango y contribuyendo al desarrollo de problemas de salud mental como la depresión y la ansiedad (Vilchis & Cruz, 2023).

Carrión et al. (2021) en su investigación acerca del impacto del coronavirus en el clima laboral del personal sanitario en Ecuador descubrió que el 94.1% de los trabajadores dieron a conocer que poseen un mal ambiente laboral por otro lado el 6% refirió lo contrario, esto se generó por horarios laborales extenuantes, falta de insumos médicos por lo que las condiciones de trabajo eran inadecuadas.

En Ecuador el MSP fue reconocido por seguir buenas prácticas en el clima laboral en sus instituciones, una iniciativa del Ministerio del Trabajo para mejorar el bienestar de los trabajadores según sus necesidades, alentando a las empresas a realizar mejoras continuas en sus establecimientos y optimizar el rendimiento laboral (MSP, 2022).

Un estudio de carácter cualitativo realizado por Del Ángel et al. (2021) en México a 182 empleados sanitarios dio a conocer que la gran parte del personal (57%) percibe que el ambiente laboral necesita optimizarse, otro 44% como saludable, de acuerdo a características revisadas los trabajadores estaban regularmente satisfechos en las áreas de relaciones sociales (76%), estabilidad laboral (43%), gestión directiva (39%), pertenencia (37%).

En cambio, Ojeda et al. (2021) realizó una investigación de carácter cuantitativa en Perú acerca del clima laboral en la que se analiza la variable determinando que el 70.1% es un ambiente no saludable y dentro de las dimensiones que posee el ambiente laboral como la de comunicación, motivación y edificación se encuentran en condiciones óptimas, en cambio la de remuneración y liderazgo no están dentro de los parámetros adecuados.

Soto et al. (2022) mencionan en su artículo acerca del clima laboral y calidad de atención del personal sanitario en Perú, dieron a conocer que las dimensiones más

valoradas fueron el orgullo, credibilidad, compañerismo y respeto por lo que los trabajadores tienen buena percepción sobre el centro de salud.

El estudio realizado por Adriazola et al. (2019) basado en la percepción del clima laboral en Atención Primaria de Salud en Chile con metodología cualitativa y cuantitativa las dimensiones con mejor aceptación eran la cooperación, motivación, estándares de desempeño, estabilidad, estructura y relaciones con un Alfa de Cronbach mayor al 0.8, en cambio desarrollo como profesional obtuvo un Alfa de Cronbach menor al 0.5.

Martínez et al. (2019) efectuaron un estudio de caso en una unidad del primer nivel de atención en salud en México en donde obtuvieron resultados medianamente satisfactorios en motivación y reciprocidad, sin embargo donde encontraron mejores dimensiones fue en liderazgo donde la solución de conflictos prevaleció y participación con vista a lo positivo.

Los resultados de una investigación realizada en trabajadores de atención primaria sanitaria en Chile, se encontraron diferencias en la percepción del ambiente del trabajo según el nivel de trabajo y las condiciones sociodemográficas, el 57% de los profesionales médicos informaron un clima laboral alto, mientras que los profesionales no médicos mostraron nivel medio alto 54%. Aquellos con jornada completa reportaron un nivel medio con 48% y los de jornada parcial destacaron un clima alto del 63% (Araya, 2019).

Agudelo y Peña (2019) encontraron en un hospital de Manizales-Colombia un ambiente ocupacional "moderadamente satisfecho", con puntuaciones variadas en liderazgo y motivación, este estudio destacó la necesidad de mejorar el clima laboral debido a que obtuvo un porcentaje considerable de descontento entre los trabajadores de la salud en diferentes hospitales.

Por otra parte, Vásquez et al. (2022) destacaron un buen contexto ocupacional en un centro de diagnóstico en Venezuela, subrayando la importancia del liderazgo y la motivación en el equipo de salud. Además, el estudio de Carmo et al. (2022) en Brasil, exploró el entorno laboral y la satisfacción de profesionales en un Servicio de Atención

Móvil de Urgencias (SAMU) en Sao Paulo, resaltaron un ambiente profesional positivo donde destacaron la presencia de un buen ámbito de trabajo, especialmente en áreas como la participación del equipo y el apoyo a nuevas ideas.

Importancia de la percepción del personal en el análisis del clima laboral.

La influencia del clima laboral en el rendimiento del personal de higiene es multifacética. Un ambiente positivo puede aumentar la motivación y el compromiso, lo que lleva a una mayor productividad y eficiencia en el trabajo. Los profesionales de la salud se sienten más capacitados para enfrentar desafíos y tomar decisiones importantes cuando se encuentran en un entorno de trabajo favorable. Además, un entorno laboral adecuado puede reducir la rotación de personal, lo que ayuda a mantener la continuidad en la atención médica y a retener talento clave en la organización (Argyriadis et al., 2023).

Por otro lado, un clima laboral negativo puede tener consecuencias adversas que pueden conducir al agotamiento, la insatisfacción laboral, el estrés crónico y el deterioro de la salud mental y física de los trabajadores de la salud. Esto, a su vez, puede afectar directamente la calidad de la atención que brindan, llevando a errores médicos, menor productividad y una disminución en la satisfacción del paciente (Heistad et al., 2022).

Las organizaciones de atención médica deben esforzarse por crear un clima laboral saludable y positivo. Esto implica implementar estrategias para fomentar la comunicación efectiva, proporcionar apoyo emocional y recursos para manejar el estrés, promover un liderazgo inspirador y brindar oportunidades de desarrollo profesional. El reconocimiento del trabajo bien hecho, la creación de políticas que promuevan el equilibrio entre la vida laboral y personal, y la creación de un entorno inclusivo y respetuoso también son fundamentales para mejorar el clima laboral en el sector de la salud (Carmo et al., 2022; Fløvik et al., 2019).

Asimismo, el clima laboral influye en la percepción de justicia y equidad entre los empleados. Cuando hay transparencia en los procesos de toma de decisiones, reconocimiento equitativo y trato justo, se fortalece la confianza y la lealtad hacia la

organización lo que es crucial en la atención médica, donde la colaboración y la confianza son fundamentales para la coordinación efectiva entre profesionales de diferentes áreas (Sohn et al., 2021).

Además, la formación de equipos sólidos es esencial en el campo de la salud. Un buen clima laboral puede promover la cohesión entre los miembros del equipo, mejorando la comunicación, la colaboración y la capacidad para resolver problemas de manera conjunta, esto impacta directamente en la atención al paciente, ya que equipos bien integrados tienden a ofrecer un cuidado más coordinado y efectivo (Carrión et al., 2022).

Otro punto relevante es el impacto del clima laboral en la atracción y retención de talento. En un entorno donde se promueve el bienestar y se valora el desarrollo profesional, los profesionales de la salud son más propensos a permanecer en la organización a largo plazo. Esto resulta en una mayor estabilidad en el equipo, lo que a su vez contribuye a la consistencia en la calidad de la atención brindada (Keunsook & Jang, 2022).

Impacto de un clima laboral positivo en la calidad asistencial y el bienestar del paciente

Un entorno laboral saludable entre los profesionales de la salud no solo beneficia a quienes trabajan en ese entorno, sino que tiene un impacto directo en la experiencia y el bienestar de los pacientes. Esto se refleja en una comunicación más clara y comprensiva, una atención más centrada en las necesidades individuales de cada paciente, la reducción de errores médicos, una mayor empatía por parte del personal médico y una mejora en la coordinación entre los equipos, todo lo cual se traduce en una percepción general de mayor calidad en la atención recibida por parte de los pacientes (Cabay et al., 2022).

Entre los principales puntos concretos en los que un clima laboral positivo impacta al paciente se menciona que la comunicación clara y efectiva dentro de un equipo médico satisfecho tiende a tener una comunicación más asertiva entre sí, lo que se traduce en una comprensión más completa de los pacientes (Cabay et al., 2022; Hernández et al., 2021).

Los profesionales de la salud, cuando se sienten respaldados en su entorno laboral acompañado de la satisfacción y el compromiso, tienen más tiempo y disposición para explicar de manera detallada y comprensible los procedimientos, diagnósticos y tratamientos a los pacientes, además, un clima laboral positivo fomenta una actitud más receptiva hacia las necesidades individuales de cada persona, lo que lleva a una atención más personalizada y centrada en el usuario (Hernández et al., 2021).

Un ambiente laboral adecuado disminuye el estrés y la fatiga del personal, por tanto los trabajadores con menor estrés suelen prestar más atención a los detalles y ser más precisos en los procedimientos, reduciendo así la posibilidad de errores (Del Ángel et al., 2020).

El personal de salud satisfecho y motivado tiende a mostrar más empatía y a establecer una conexión emocional más fuerte con los pacientes, lo que puede mejorar su bienestar emocional durante el tratamiento, ya que se adapta a las necesidades individuales de cada paciente, ofreciendo un cuidado más personalizado y sensible (Kolankiewicz et al., 2020).

La colaboración entre diferentes equipos médicos, aseguran una mayor continuidad en la atención del paciente y evitando la fragmentación en los tratamientos, se establecen sistemas más efectivos para compartir información entre profesionales, lo que reduce los errores de comunicación y asegura una atención más completa (Cabay et al., 2023; Brito et al., 2023).

Por otro lado, la interacción positiva con el personal médico contribuye significativamente a una experiencia general más satisfactoria para el paciente, lo que influye en su percepción de la calidad de la atención recibida, los pacientes tienden a sentirse más confiados y satisfechos con el servicio recibido (Norful et al., 2023; Fatima et al., 2023).

Implicaciones prácticas

En el contexto del área de salud sobre el clima laboral en el personal sanitario, es esencial comprender que la teoría sobre el clima laboral, si bien proporciona definiciones

claras y marcos conceptuales, cobra vida cuando se aplica en la realidad. El clima laboral no es simplemente un conjunto abstracto de condiciones; es la atmósfera emocional y social en la que los profesionales de la salud llevan a cabo su labor diaria. Esta noción adquiere una dimensión tangible al considerar cómo estas condiciones afectan el bienestar emocional, la satisfacción laboral y, en última instancia, la calidad de la atención médica proporcionada a los pacientes (De Simone et al., 2021).

Mejorar la percepción del personal sanitario acerca del clima laboral en Ecuador requiere un abordaje multidimensional. Implica desde mejoras en la infraestructura y equipamiento médico hasta programas de apoyo emocional y bienestar. Garantizar instalaciones adecuadas y ambientes seguros contribuirá a un entorno laboral más propicio, al igual que implementar programas de apoyo psicológico y recursos para manejar el estrés.

El reconocimiento y los incentivos juegan un papel crucial. Establecer programas que valoren el esfuerzo del personal médico puede aumentar la motivación y la satisfacción laboral. Además, fomentar la participación del personal en la toma de decisiones y el desarrollo profesional puede generar un sentido de pertenencia y compromiso. La comunicación efectiva y un liderazgo colaborativo son esenciales. Desarrollar habilidades de comunicación y liderazgo entre los superiores puede crear un ambiente más transparente y motivador. Reducir la carga laboral excesiva mediante ajustes de horarios y una asignación inadecuada del personal también es fundamental para prevenir el agotamiento (Argyriadis et al., 2023).

El respaldo gubernamental y el financiamiento adecuado son aspectos clave. El gobierno puede jugar un papel crucial al proporcionar financiamiento para el sistema de salud, priorizando el bienestar del personal y creando políticas que respalden un ambiente laboral saludable. Asimismo, la participación de la sociedad civil y organizaciones no gubernamentales puede ser fundamental en la promoción del bienestar del personal de salud a través de programas de apoyo y concientización. Introducir tecnología que simplifique procesos y optimice la gestión de recursos, así como establecer programas de

prevención y atención para problemas de salud mental específicos del personal médico, también son aspectos a considerar. Además, mejorar la formación educativa y continua, proporcionando capacitaciones sobre manejo del estrés y trabajo en equipo, puede ser importantes para mejorar el clima laboral (Harvey et al., 2021).

Conclusiones

La percepción del personal sanitario sobre el clima laboral es fundamental. Esta percepción influye en el bienestar emocional de los trabajadores y tiene un impacto directo en la calidad de la atención que se brinda a los pacientes. Se destaca la intersección crítica entre la salud mental y el ambiente laboral, subrayando la necesidad de entornos que aborden activamente el bienestar emocional de los trabajadores para mejorar la productividad y el bienestar general.

El análisis destaca varios elementos que moldean el ambiente laboral en la salud, como la comunicación efectiva, el liderazgo y gestión, las condiciones de trabajo, la carga laboral y horarios, la cultura organizacional, el reconocimiento y desarrollo profesional, el apoyo emocional, la participación en la toma de decisiones y la formación de equipos sólidos.

Se destacan herramientas como encuestas, cuestionarios, entrevistas individuales y focus groups para comprender la percepción del personal sobre el clima laboral en entornos de salud. Estos métodos proporcionan información cualitativa y cuantitativa valiosa para identificar áreas de mejora.

Un clima laboral positivo entre los profesionales de la salud se traduce en una mejor comunicación, atención centrada en el paciente, reducción de errores médicos, mayor empatía y coordinación efectiva entre equipos, lo que impacta positivamente en la experiencia del paciente y su percepción de la calidad de la atención recibida.

Además, se enfatiza la necesidad de acciones concretas para mejorar la percepción del personal, como programas de apoyo psicológico y reducción de la carga laboral. Sin

embargo, se reconocen las limitaciones, como la subjetividad de las percepciones individuales y la posible influencia de factores externos en la percepción del clima laboral.

Bibliografía

- A. Norful , A., Rosenfeld, A., Schlak, A., Silvestri, V., Lin, B., & de Jacq, K. (2023). Work environment factors correlated to physical and psychological health risk of nurses following the first two surges of COVID-19. *General Hospital Psychiatry*, 83(5), 203-204. doi:<https://doi.org/10.1016/j.genhosppsy.2023.04.006>
- Adriazola, F., López, M., Rojas, R., & Bustamante, M. A. (2019). *PERCEPCIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN ATENCIÓN PRIMARIA DE SALUD EN LA REGIÓN DEL MAULE, CHILE*. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7021662>
- Agudelo, R., & Peña, P. (2019).). Clima organizacional y percepción de la calidad en una institución de salud de la ciudad de Manizales 2018 - 2019. *Archivos de Medicina*, 20(2), 397-409. doi:<https://doi.org/10.30554/archmed.20.2.3473>
- Aguilar, G. F., Delgado, V. A., & Santos, H. O. (2020). Clima organizacional en las instituciones de salud desde una perspectiva teórica. *UISRAEL*, 2631 - 2786.
- Araya, M. (2019). Satisfacción laboral y clima organizacional en funcionarios de atención primaria de salud de una comuna en Chile. *Rev. Méd. Risaralda*, 84-89.
- Argyriadis , A., Ioannidou , L., Dimitrakopoulos, I., Gourni, M., Ntimeri, G., Vlachou, C., & Argyriadi , A. (2023). Experimental Mindfulness Intervention in an Emergency Department for Stress Management and Development of Positive Working Environment. *Healthcare (Basel)*, 11(6), 879. doi:10.3390/healthcare11060879.
- Harvey, S., M Epstein, R., Glozier , N., Petrie, K., Strudwick, J., Gayed, A., . . . Henderson, M. (2021). Mental illness and suicide among physicians. *Lancet*, 398(10303), 920-930. doi:10.1016/S0140-6736(21)01596-8

- Berberoglu, A. (2018). *Impact of organizational climate on organizational commitment and perceived organizational performance: empirical evidence from public hospitals*. Obtenido de <https://doi.org/10.1186/s12913-018-3149-z>
- Bernat Kolankiewicz, A. C., Schmidt, C. R., Fontenele Lima de Carvalho, R. E., Spies, J., Dal Pai, S., & Lorenzini, E. (2020). Cultura de seguridad del paciente desde la perspectiva de todos los trabajadores de un hospital general. *Revista Gaúcha de Enfermagem*, 41(1). doi:<https://doi.org/10.1590/1983-1447.2020.20190177>
- Betzy Moncada, Mónica Suárez Llucca, Luis Cordova, Kenny Escobar Segovia. (2021). ESTRÉS LABORAL EN PERSONAL MÉDICO Y ENFERMERÍA DE ATENCIÓN PRIMARIA ANTE LA EMERGENCIA SANITARIA POR COVID-19. *Perfiles*, Número 25 Vol.1 pag 13. Obtenido de DOI: 10.47187/perf.v1i25.109
- Brito Guirardello , E., Ceretta Oliveira, H., & P. Cimiotti, J. (2023). The practice environment of primary care nurses: A cross-sectional study of five health care districts in San Paulo, Brazil. *International Journal of Nursing Studies Advances*, 5(1). doi:<https://doi.org/10.1016/j.ijnsa.2023.100150>
- Bustamante Vidaurre, M. G.-D.-H. (2023). Clima organizacional y satisfacción laboral del personal de enfermería en el personal sanitario público en Perú. *Revista Venezolana De Gerencia*, 150 - 161.
- Bustamante, M. A., Lapo, M. d., Tello, M. G., & Zerda, E. R. (2022). *Comparación de factores de clima organizacional entre un hospital público y un hospital privado de Guayas (Ecuador)*. Obtenido de <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642022000300249>
- Cabay, K. E., Noroña-Salcedo, D. R., & Vega-Falcón, V. (2022). Relación del estrés laboral con la satisfacción del personal administrativo del Hospital General Riobamba. *Revista Médica Electrónica*, 44(1).

doi:http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1684-18242022000100069&lng=es&tlng=es.

Cabral, M. S. (2023). ¿Por qué respaldar el modelo de Atención Primaria de Salud como Política de Estado? *Revista de salud publica del Paraguay*, 1(13), 3-4.
doi:<https://doi.org/10.18004/rspp.2023.abril.01>

Carmo, H., Peduzzi, M., & Rizatto Tronchin, D. M. (2022). Team climate and job satisfaction in a Mobile Emergency Care Service. *Revista da Escola de Enfermagem da USP*, 56(1). doi:<https://doi.org/10.1590/1980-220X-REEUSP-2022-0174en>

Carrión, N., Castelo, W., Alcívar, M., Quiñonez, L., & Llambo, H. (2021). Influencia de la COVID-19 en el clima laboral de trabajadores de la salud en Ecuador. *Revista Información Científica*, 101(1). doi:http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1028-99332022000100009&script=sci_arttext&tlng=en

CEPAL. (11 de 2020). *Coyuntura Laboral en América Latima y el Caribe*. Obtenido de <https://repositorio.cepal.org/server/api/core/bitstreams/f1b21e64-c332-498e-9e27-f4b87bf94f7d/content>

Charry, H. O. (2018). La gestión de la comunicación interna y el clima organizacional en el sector público. *Comuni@cción*, 9(1).
doi:http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682018000100003&lang=es

Chiang Vega, M., Sanhueza Hernández, C., & Rivera Cerda, M. (2022). Clima organizacional, ¿afecta al estrés laboral?: comparación entre funcionarios de la salud y seguridad pública. *RAN - Revista Academia & Negocios*, 8(1), 12.
doi:<https://doi.org/10.29393/RAN8-6COMM30006>

- Cuadra, D. O., Gómez, M. H., & Carvajal, M. C. (2023). La gestión del clima organizacional: una necesidad impostergable en las instituciones de salud. *Infodir*, e1315.
- Dalkrani, M., & Dimitriadis, E. (2018). The Effect of Job Satisfaction on Employee Commitment. *International Journal of Business and Economic Sciences Applied Research*, 11(3), 16-23. doi:10.25103/ijbesar.113.02
- Dávila, R., Sánchez, J., Silva, H., López, M., & Serna, J. (2023). WORK ENVIRONMENT IN COLLABORATORS OF A PERUVIAN PUBLIC INSTITUTION. *Universidad y Sociedad*, 682-690.
- De Hert, S. (2021). Human factors affecting intraoperative patient safety. *Curr Opin Anaesthesiol*, 34(6), 735-743. doi:10.1097/ACO.0000000000001059.
- De Simone, S., Vargas, M., & Servillo, G. (2021). Organizational strategies to reduce physician burnout: a systematic review and meta-analysis. *Aging Clin Exp Res*, 33(4), 883-894. doi:10.1007/s40520-019-01368-3
- Del Ángel-Salazar, E., Fernández-Acosta, C., Santes-Bastián, M., Fernández-Sánchez, H., & Zepeta-Hernández, D. (2021). Clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de la salud. *Enfermería universitaria*, 17(3). doi: <https://doi.org/10.22201/eneo.23958421e.2020.3.789>
- Eliasson, K., Lewis, C., Hellman, T., Dahlgren, G., Svartengren, M., & Nyman, T. (2023). Does occupational health surveillance lead to risk reduction for workers exposed to hand-intensive work? *Applied Ergonomics*, 112(1). doi:<https://doi.org/10.1016/j.apergo.2023.104074>
- Elovainio, M., Virtanen, M., & Oksanen, T. (2018). Physicians' working conditions, health and working capacity. *Duodecim*, 133(7), 647-652. doi:<https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/29243461/>

- Emidgio, C., & Margarita, S. (2022). *Revista científica en ciencias sociales*. Obtenido de http://scielo.iics.una.py/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2708-04122023000100009&lang=es
- Fajardo Aguilar, G. M., Almache Delgado, V. J., & Olaya Santos, H. K. (2020). Clima organizacional en las instituciones de salud desde una perspectiva teórica. *Revista Científica UISRAEL*, 7(1), 153-164. doi:<https://doi.org/10.35290/rcui.v7n1.2020.200>
- Fajardo, Graciela M.; Almache, Verónica J.; Olaya, Heydi K. (2020). Clima organizacional en las instituciones de salud desde una. *UISRAEL REVISTA CIENTÍFICA*, 2631 - 2786.
- Fatima, M., Sherwani, N., & Singh, V. (2023). Mindful medicine: Exploring the benefits of mindfulness-based stress reduction for doctors using statistical techniques. *Intelligent Pharmacy*, 1(1), 41-47. doi:<https://doi.org/10.1016/j.ipha.2023.04.009>
- Fløvik, L., Knardahl, S., & Christensen, J. (2019). The Effect of Organizational Changes on the Psychosocial Work Environment: Changes in Psychological and Social Working Conditions Following Organizational Changes. *Front Psychol*, 10(28). doi:10.3389/fpsyg.2019.02845
- Hayashi, R., Fujita, S., Iida, S., Nagai, Y., Yoshiko, S., & Hasegawa, T. (2020). Relationship of patient safety culture with factors influencing working environment such as working hours, the number of night shifts, and the number of days off among healthcare workers in Japan: a cross-sectional study. *BMC Health Services Research*, 20(1). doi:<https://doi.org/10.1186/s12913-020-05114-8>
- Heistad, A., Goldsworthy, S., Reilly, S., & Perez, G. (2022). How do intensive work environments affect nurses' absenteeism and turnover intent? *Applied Nursing Research*, 66(1). doi:<https://doi.org/10.1016/j.apnr.2022.151608>

- Hernández Gracia, T. J., Duana Avila, D., & Polo Jiménez, S. D. (2021). Clima organizacional y liderazgo en un instituto de salud pública mexicano. *Revista Cubana de Salud Pública*, 47(2).
doi:http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662021000200010&lng=es&tlng=es.
- Kemp, E., Trivitt, J., & Davis, C. (2023). Evidence-Based Performance Indicators of Positive Inpatient Experiences. *Journal of Healthcare Management*, 68(2).
doi:10.1097/JHM-D-22-00147
- Keunsook , P., & Jang, A. (2022). Factors Affecting the Resilience of New Nurses in Their Working Environment. *Int J Environ Res Public Health*, 19(9), 51-58.
doi:10.3390/ijerph19095158.
- Likert, R. (1968). El factor humano de la empresa. *Bilbao: Deusto*.
- Linares, G., & Guedez, Y. (2021). *Síndrome de burnout enfermedad invisible entre los profesionales de salud*. Obtenido de <https://doi.org/10.1016/j.aprim.2021.102017>
- Madsen, M., Cedergreen, P., Nielsen, J., & Østergaard, D. (2023). Healthcare professionals' perception of their working environment and how to handle mental strain. *Acta Anaesthesiol Scand*, 67(7), 979-986. doi:10.1111/aas.14249
- Martinez, E., Molina, J. F., & Parada, I. M. (20 de 05 de 2019). *Clima Organizacional: estudio de caso en un Centro de Salud del primer nivel de atención Morelos México*. Obtenido de DOI: 10.19136/hs.a18n3.3197
- Medina, N. M., & Heredia, F. D. (2023). Clima laboral en los servidores públicos de salud en Latinoamérica. Una revision literaria. *Rev. Int. Investig. Cienc. Soc.*, 55 - 68.
- Mendoza, M., & Villafuerte, J. (2021). *Evaluación de sistemas administrativos de recursos humanos: modelo Chiavenato aplicado a organizaciones productivas*

de Manabí, Ecuador. Obtenido de
<https://doi.org/10.19053/20278306.v11.n3.2021.13344>

Mero Barzola, I. I. (2021). *Repositorio de la UCSG*. Obtenido de
<http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/16722/1/T-UCSG-POS-MGSS-310.pdf>

Ministerio del Trabajo, M. (2021). *Clima laboral ranking 2021*. Obtenido de
<https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2023/01/Clima-Laboral-Ranking-2021-1.pdf?x42051>

Moyano-Sailema, P. J., Noroña-Salcedo, D. R., & Vega-Falcón, V. (2022). Influencia de factores psicosociales en el clima y estrés laboral del personal de un hospital ecuatoriano. *Revista Médica Electrónica*, 44(5), 771-789.
doi:http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1684-18242022000500771&lng=es&tlng=es.

MSP, M. D. (2022). *MSP*. Obtenido de <https://www.salud.gob.ec/msp-recibe-reconocimiento-a-las-buenas-practicas-de-clima-laboral-en-el-sector-publico/>

Navinés, R., Olivé, V., & Fonseca, F. y. (2021). *Estrés laboral y burnout en los médicos residentes, antes y durante la pandemia por COVID-19: una puesta al día*. Obtenido de <https://doi.org/10.1016/j.medcli.2021.04.003>

Nilsson, K., Nygård, C.-H., Midtsundstad, T., Lundqvist, P., & Crawford, J. (2023). Sustainable Healthy Working Life for All Ages-Work Environment, Age Management and Employability. *Int J Environ Res Public Health*, 20(3). doi:10.3390/ijerph20032712.

Nilsson, K., Nygård, C.-H., Midtsundstad, T., Lundqvist, P., & Crawford, J. (2023). *Sustainable Healthy Working Life for All Ages-Work Environment, Age Management and Employability*. *Int J Environ Res Public Health*, 20(3). Obtenido de <https://doi.org/10.3390/ijerph20032712>

- Ochoa, C., Hernández, E., Guamán, K., & Pérez, K. (2021). *El acoso laboral*. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202021000200113&lang=pt
- O'Hara, M. A., Burke, D., Ditomassi, M., & Palan Lopez, R. (2019). Assessment of Millennial Nurses' Job Satisfaction and Professional Practice Environment. *The Journal of Nursing Administration*, 49(9), 411-417.
doi:10.1097/NNA.0000000000000777
- Ojeda, P., Podestá, L., & Ruiz, R. (2021). Clima organizacional y cultura de seguridad de enfermería en un Instituto de Salud Materno Perinatal. 37(2):e3596.
- Olaz Capitán, Á. J., & Ortiz García, P. (2022). *Cómo lograr un buen clima laboral*. ESIC Editorial. doi:9788418944499
- OPS. (2022). *OPS*. Obtenido de <https://www.paho.org/es/temas/salud-trabajadores>
- Ribeiro, L., Brites, R., Laneiro, T., & Lai, A. E. (2021). Structural empowerment and mental health in healthcare professionals: The role of civility. *Análise Psicológica*, 39(2). doi:<https://doi.org/10.14417/ap.1746>
- Sánchez, R. M., & Pérez, I. A. (2020). Clima organizacional y su abordaje en la salud pública cubana. *Humanidades Médicas*, 689-711.
- Sigurbjornsson, S., & Arnason, V. (2021). Professional moral character of physicians and clinical working environment. *Laeknabladid*, 107(12), 590-596.
doi:10.17992/lbl.2021.12.666.
- Silva, M., Lopez-Ruiz, M., Merino-Salazar, P., Gómez-García, A., & G Benavides, F. (2020). Health inequity in workers of Latin America and the Caribbean. *Int J Equity Health*, 1(19). doi:10.1186/s12939-020-01228-x
- Sohn, S., Seo, Y., Jeong, Y., Lee, S., Lee, J., & Lee, K. (2021). Changes in the working conditions and learning environment of medical residents after the enactment of

- the Medical Resident Act in Korea in 2015: a national 4-year longitudinal study. *J Educ Eval Health Prof*, 18(7). doi:10.3352/jeehp.2021.18.7.
- Soto, J., Ortega, A., Huallapa, B., & Abarca, Y. (2022). *Clima organizacional y calidad de atención del profesional de la salud de un Centro de Salud de Huánuco, Perú*. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192022000200008#B23
- Vargas, G. C. (2021). *Aplicación de la teoría rensis likert en el clima organizacional de una institución educativa. Lima, 2021*. Obtenido de https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i1.1558
- Vásquez, Y., Rodríguez, E., González, J., & Rizo, M. (2022). El clima organizacional y su relación con la calidad en el servicio en los Centros de Diagnóstico Integral en Distrito Capital, Venezuela, 2021. *Revista uruguaya de enfermería*, 17(2). doi:<https://doi.org/10.33517/rue2022v17n2a2>
- Vergara, A. (2023). *Clima laboral, Retención de Colaboradores y Comunicación Interna: Cuatro Casos de Estudio*. ECOTEC. doi:<https://doi.org/10.21855/librosecotec.95>
- Vilchis, E., & Cruz, L. (Mayo de 2023). *Mobbing en médicos residentes e internos en un hospital de segundo nivel de atención en la CDMX*. Obtenido de <https://doi.org/10.24875/rmf.22000064>
- Wickramasinghe , N., Dissanayake, D., & Abeywardena, G. (2018). Validity and reliability of the Utrecht Work Engagement Scale-Student Version in Sri Lanka. *International Journal of Psychophysiology*, 131(1). doi:<https://doi.org/10.1016/j.ijpsycho.2018.07.403>



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, Andrango Suárez Estefanía del Rocío, con C.C: # 0921722682 autora del trabajo de titulación: La percepción del clima laboral en personal del sector de la salud previo a la obtención del grado de **MAGÍSTER 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, 10 días del mes de junio del 2024

f.



Firmado electrónicamente por:
ESTEFANIA DEL ROCIO
ANDRANGO SUAREZ

Nombre: Estefanía del Rocío Andrango Suárez

C.C: 0921722682



Presidencia
de la República
del Ecuador



Plan Nacional
de Ciencia, Tecnología,
Innovación y Saberes



SENESCYT

Secretaría Nacional de Educación Superior,
Ciencia, Tecnología e Innovación

REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE GRADUACIÓN

TÍTULO Y SUBTÍTULO:	La percepción del clima laboral en personal del sector de la salud		
AUTOR(ES) (apellidos/nombres):	Andrango Suárez Estefanía del Rocío		
REVISOR(ES)/TUTOR(ES) (apellidos/nombres):	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:	10 de junio del 2024	No. DE PÁGINAS:	18 páginas
ÁREAS TEMÁTICAS:	Clima Organizacional		
PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:	Ambiente laboral, Salud mental, Cultura Organizacional, Personal de la Salud.		
RESUMEN/ABSTRACT (150-250 palabras):	<p>La percepción del personal sanitario sobre el clima laboral es fundamental. Esta percepción influye en el bienestar emocional de los trabajadores y tiene un impacto directo en la calidad de la atención que se brinda a los pacientes. Se destaca la intersección crítica entre la salud mental y el ambiente laboral, subrayando la necesidad de entornos que aborden activamente el bienestar emocional de los trabajadores para mejorar la productividad y el bienestar general. El análisis destaca varios elementos que moldean el ambiente laboral en la salud, como la comunicación efectiva, el liderazgo y gestión, las condiciones de trabajo, la carga laboral y horarios, la cultura organizacional, el reconocimiento y desarrollo profesional, el apoyo emocional, la participación en la toma de decisiones y la formación de equipos sólidos.</p>		
ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono: +593-4-5048048 / 0991727096	E-mail: estefania.andrango@cu.ucsg.edu.ec / estefania.andrango.s@gmail.com	
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN:	Nombre: María de los Ángeles Núñez Lapo		
	Teléfono: +593-4-3804600		
	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):			