



**REPÚBLICA DEL ECUADOR**

**UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO**

**VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN Y POSGRADOS**

**FACULTAD DE POSGRADOS**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:**

**MAGÍSTER EN ADMINISTRACION PUBLICA MENCION DESARROLLO**

**INSTITUCIONAL**

**TEMA:**

**EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES DEL HOSPITAL  
LEÓN BECERRA DEL CANTÓN MILAGRO**

**Autor:**

**MARÍA AUXILIADORA VELASTEGUI MENDOZA**

**Docente tutor:**

**FLOR KARINA GOVEA ANDRADE**

**Milagro, 2023**

## **APROBACION DEL DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN**

Yo, **Flor Karina Govea Andrade** en mi calidad de director del trabajo de titulación, elaborado por **María Auxiliadora Velastegui Mendoza**, cuyo tema es **El clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores del Hospital León Becerra del cantón Milagro**, que aporta a la Línea de Investigación “**Modelos de Desarrollo Local y empresarial ajustados a los enfoques de la economía popular, solidaria y sostenible**”, previo a la obtención del Grado **Magíster en Administración Pública con mención en Desarrollo Institucional** Trabajo de titulación que consiste en una propuesta innovadora que contiene, como mínimo, una investigación exploratoria y diagnóstica, base conceptual, conclusiones y fuentes de consulta, considero que el mismo reúne los requisitos y méritos necesarios para ser sometido a la evaluación por parte del tribunal calificador que se designe, por lo que lo **APRUEBO**, a fin de que el trabajo sea habilitado para continuar con el proceso de titulación de la alternativa de Informe de Investigación de la Universidad Estatal de Milagro.

Milagro, a los 30 días del mes de abril de 2023

---

**Flor Karina Govea Andrade**

**C.I. 0917664179**

## DERECHOS DE AUTOR

**Sr. Dr.**

**Fabricio Guevara Viejó**

Rector de la Universidad Estatal de Milagro

Presente.

Yo, **María Auxiliadora Velastegui Mendoza** en calidad de autor y titular de los derechos morales y patrimoniales de este informe de investigación, mediante el presente documento, libre y voluntariamente cedo los derechos de Autor de este proyecto de desarrollo, que fue realizada como requisito previo para la obtención de mi Grado, de **Magister en Administración Pública mención Desarrollo Institucional**, como aporte a la Línea de Investigación **“Modelos de Desarrollo Local y empresarial ajustados a los enfoques de la economía popular, solidaria y sostenible”** de conformidad con el Art. 114 del Código Orgánico de la Economía Social de los Conocimientos, Creatividad e Innovación, concedo a favor de la Universidad Estatal de Milagro una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos. Conservo a mi favor todos los derechos de autor sobre la obra, establecidos en la normativa citada.

Así mismo, autorizo a la Universidad Estatal de Milagro para que realice la digitalización y publicación de este Proyecto de Investigación en el repositorio virtual, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

El autor declara que la obra objeto de la presente autorización es original en su forma de expresión y no infringe el derecho de autor de terceros, asumiendo la responsabilidad por cualquier reclamación que pudiera presentarse por esta causa y liberando a la Universidad de toda responsabilidad.

Milagro, a los 28 días de junio del 2023

**María Auxiliadora Velastegui Mendoza**

**C.I. 1205764432**

## APROBACIÓN DEL TRIBUNAL CALIFICADOR



### VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN Y POSGRADO DIRECCIÓN DE POSGRADO CERTIFICACIÓN DE LA DEFENSA

El TRIBUNAL CALIFICADOR previo a la obtención del título de **MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA CON MENCIÓN EN DESARROLLO INSTITUCIONAL**, presentado por **ING. VELASTEGUI MENDOZA MARIA AUXILIADORA**, otorga al presente proyecto de investigación denominado **"EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES DEL HOSPITAL LEÓN BECERRA DEL CANTÓN MILAGRO"**, las siguientes calificaciones:

|                       |           |
|-----------------------|-----------|
| TRABAJO DE TITULACION | 52.00     |
| DEFENSA ORAL          | 35.00     |
| PROMEDIO              | 87.00     |
| EQUIVALENTE           | Muy Bueno |



FUERO AUTENTICADO POR:  
MIGUEL ANGEL  
CEDILLO FAJARDO

Mgs CEDILLO FAJARDO MIGUEL ANGEL  
PRESIDENTE/A DEL TRIBUNAL



FUERO AUTENTICADO POR:  
MONICA ELIZABETH  
ZEA VERA

Msc ZEA VERA MONICA ELIZABETH  
VOCAL



FUERO AUTENTICADO POR:  
FAVIOLA  
LISSETTE  
PERALTA CARPIO

Mgs. PERALTA CARPIO FAVIOLA LISSETTE  
SECRETARIO/A DEL TRIBUNAL

## **DEDICATORIA**

En primer lugar, dedico este importante logro a mi Señor todopoderoso ya que me acompañó en todo momento a afrontar cada reto que se me presentó en el camino, brindándome la sabiduría necesaria para culminar con éxito este proceso académico, bendiciéndome con la culminación del mismo. A mi madre que en los momentos más difíciles, fue mi apoyo incondicional, mi sustento e inspiración, para finalizar este trabajo académico, y por último de manera especial con todo mi amor dedico este esfuerzo a mis preciosos hijos que han sido el pilar fundamental en el desarrollo y culminación de mi carrera profesional.

## **AGRADECIMIENTO**

A cada uno de los catedráticos que, durante el desarrollo de la presente maestría, contribuyeron, con sus conocimientos y experiencia laboral, a mejorar nuestras fortalezas académicas y actividades institucionales y/o empresariales.

A todo el personal y directivos del Instituto de Postgrado y Educación Continua de la Universidad Estatal de Milagro, que han colaborado de la mejor manera, para que, durante el transcurso de la carrera profesional, podamos ejecutar con facilidad nuestras tareas y de más procedimientos académicos.

En especial a cada uno de los empleados y trabajadores del Hospital General León Becerra de la ciudad de Milagro, que colaboraron de forma voluntaria e incondicional, para la ejecución de la presente investigación, que inéditamente, se ha podido culminar y exponerla, ante la comunidad científica.

## RESUMEN

El clima organizacional actualmente es un enfoque que las instituciones analizan de forma constante, esto se debe a que las organizaciones son conscientes de que el talento humano es de vital importancia en el desarrollo organizacional. Por tal, la calidad del entorno laboral permite que los colaboradores desempeñen de mejor forma sus actividades, porque se genera una motivación que provoca un compromiso entre el trabajador y las funciones que este realiza. Esta es una realidad que se basa en el comportamiento de la persona, ligadas a las relaciones interpersonales en todo sentido, entre colaboradores de un mismo nivel y sus jefes. El clima organizacional se convierte en una herramienta importante en el desarrollo de la organización en todo entorno, en el campo de la salud esto no es diferente, por ello para el Hospital León Becerra del cantón Milagro, la relación existente en el personal y su aceptación institucional cuenta mucho porque desencadena en el servicio al usuario. Se fundamenta el presente proyecto a través de las diferentes teorías encontradas y estudios relevantes enfocados en el área de salud pública en distintos países que tienen cierta similitud a nuestra cultura. Se consideran dos variables de análisis para la problemática con sus respectivas dimensiones. El instrumento utilizado para la recopilación de datos es un cuestionario compuesto por 25 ítems y validado por estudios anteriores, así como estadísticamente en el presente trabajo. Finalmente, se dividió en tres categorías los elementos de la muestra, resultando que los del área operativa tienen una mejor perspectiva sobre la satisfacción laboral, lo que es positivo para la institución porque la esencia de la organización brindar servicios de salud.

**Palabras claves:** Clima organizacional, satisfacción laboral, Salud Pública

## ABSTRACT

The organizational climate is currently an approach that institutions constantly analyze, this is because organizations are aware that human talent is of vital importance in organizational development. Therefore, the quality of the work environment allows collaborators to perform their activities in a better way, because motivation is generated that causes a commitment between the worker and the functions that he performs. This is a reality that is based on the behavior of the person, linked to interpersonal relationships in every sense, between collaborators of the same level and their bosses. The organizational climate becomes an important tool in the development of the organization in any environment, in the field of health this is no different, therefore for the León Becerra Hospital in the Milagro canton, the existing relationship among the staff and their acceptance institutional account a lot because it triggers the service to the user. The present project is based on the different theories found and relevant studies focused on the area of public health in different countries that have a certain similarity to our culture. Two analysis variables are considered for the problem with their respective dimensions. The instrument used for data collection is a questionnaire made up of 25 items and validated by previous studies, as well as statistically in the present work. Finally, the elements of the sample were divided into three categories, resulting that those of the operational area have a better perspective on job satisfaction, which is positive for the institution because the essence of the organization is to provide health services.

**Keywords:** Organizational climate, job satisfaction, public health

## LISTAS DE FIGURAS

|                |    |
|----------------|----|
| Figura 1 ..... | 44 |
| Figura 2.....  | 44 |

## LISTAS DE TABLAS

|           |                                                                                           |    |
|-----------|-------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabla 1.  | Nómina de personal del Hospital General León Becerra .....                                | 22 |
| Tabla 2.  | Producción por Especialidad 3 últimos meses .....                                         | 23 |
| Tabla 3.  | Distribución de la muestra .....                                                          | 25 |
| Tabla 4.  | Distribución de Dimensiones.....                                                          | 26 |
| Tabla 5.  | Instrumento de recopilación de información .....                                          | 27 |
| Tabla 6.  | Estadísticas de fiabilidad .....                                                          | 30 |
| Tabla 7.  | Género y edad.....                                                                        | 31 |
| Tabla 8.  | Nivel de Educación.....                                                                   | 31 |
| Tabla 9.  | Satisfacción laboral del personal por área del HGLB .....                                 | 32 |
| Tabla 10. | Correlaciones de dimensiones con el clima organizacional .....                            | 34 |
| Tabla 11. | Correlaciones de dimensiones con la satisfacción laboral.....                             | 35 |
| Tabla 12. | Correlaciones .....                                                                       | 36 |
| Tabla 13. | .....                                                                                     | 36 |
| Tabla 14. | La institución le proporciona oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional<br>38 |    |
| Tabla 15. | Estructura Organizacional y Satisfacción Laboral .....                                    | 39 |

## ÍNDICE GENERAL

|                                                         |      |
|---------------------------------------------------------|------|
| APROBACION DEL DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN ..... | I    |
| DERECHOS DE AUTOR .....                                 | II   |
| APROBACIÓN DEL TRIBUNAL CALIFICADOR.....                | III  |
| AGRADECIMIENTO .....                                    | V    |
| RESUMEN .....                                           | VI   |
| LISTAS DE FIGURAS.....                                  | VIII |
| LISTAS DE TABLAS .....                                  | IX   |
| ÍNDICE GENERAL .....                                    | X    |
| INTRODUCCIÓN .....                                      | 1    |
| CAPÍTULO I .....                                        | 2    |
| EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN .....                   | 2    |
| Planteamiento del problema.....                         | 2    |
| Planteamiento del problema.....                         | 2    |
| Delimitación del problema.....                          | 3    |
| Formulación del problema .....                          | 4    |
| Preguntas de investigación.....                         | 4    |
| Objetivo General.....                                   | 4    |
| Objetivos Específicos.....                              | 4    |
| Hipótesis .....                                         | 4    |
| Justificación .....                                     | 5    |
| Alcance y limitaciones .....                            | 6    |
| CAPÍTULO II .....                                       | 7    |
| MARCO TEÓRICO.....                                      | 7    |
| Antecedentes .....                                      | 7    |
| Antecedentes Históricos.....                            | 7    |
| Antecedentes referenciales.....                         | 11   |
| Contenido Teórico .....                                 | 12   |
| CAPÍTULO III.....                                       | 21   |
| METODOLOGÍA.....                                        | 21   |
| Tipo y diseño de la investigación.....                  | 21   |
| La población y muestra .....                            | 22   |
| Características de la población.....                    | 22   |

|                                                                |    |
|----------------------------------------------------------------|----|
| Delimitación de la población .....                             | 22 |
| Tipo de muestra.....                                           | 23 |
| Tamaño de la muestra .....                                     | 24 |
| Proceso de selección de muestra .....                          | 25 |
| Los métodos y las técnicas.....                                | 25 |
| Procesamiento estadístico de la información .....              | 26 |
| CAPÍTULO IV.....                                               | 30 |
| ANÁLISIS DE RESULTADOS .....                                   | 30 |
| Análisis de la situación Actual.....                           | 30 |
| Análisis comparativo .....                                     | 33 |
| Validación de Hipótesis .....                                  | 37 |
| Discusión de resultados.....                                   | 37 |
| CONCLUSIONES .....                                             | 40 |
| RECOMENDACIONES.....                                           | 41 |
| BIBLIOGRAFÍA .....                                             | 42 |
| ANEXO1 .....                                                   | 48 |
| Encuesta .....                                                 | 48 |
| ANEXO 2 .....                                                  | 51 |
| Estadísticos .....                                             | 51 |
| ANEXO 3 .....                                                  | 67 |
| Organigrama del Hospital León Becerra del cantón Milagro ..... | 67 |
| ANEXO 4 .....                                                  | 68 |
| Organigrama asistencial.....                                   | 68 |

## INTRODUCCIÓN

La presente investigación hace referencia al análisis de la relación existente entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal que labora en el Hospital General León Becerra del cantón Milagro perteneciente al área de salud pública del sistema ecuatoriano, el mismo que se encuentra gestionado por el Ministerio de Salud Pública del Ecuador “MSP”, este proceso tiene gran importancia, porque el Estado Ecuatoriano para este 2023, asignó el 11,4 % del presupuesto general para el área de salud (Observatorio del gasto Publico, 2022). Por ello, en el primer capítulo se analiza la problemática que se observa en el Hospital General León Becerra del cantón Milagro, donde es necesario evaluar el desempeño laboral por parte de los colaboradores, sin embargo, es indispensable analizar previamente el clima organizacional que genera la institución y como ésta incide en la perspectiva de satisfacción laboral en los trabajadores.

El capítulo dos fundamenta los aportes teóricos y tendencias filosóficas desde donde se hace énfasis en el desarrollo de la investigación, así mismo, referencias de otros casos semejantes en el área de salud perteneciente a otras instituciones ecuatorianas e internacionales. Se canalizan las variables a estudiar y sus respectivas dimensiones de valoración que inciden en el estudio.

El capítulo tres, analiza la metodología a desarrollar para encontrar los hallazgos determinados en los objetivos previamente planteados, se detalla la población y muestra a utilizar en función de la unidad de análisis. Para la recopilación de datos se utiliza una encuesta validada por otros estudios e inclusive validez estadísticamente con datos previos de los elementos analizados en el Hospital. El cuestionario cuenta con 25 ítems, en el cual se determinan los aportes de cada dimensión y distribución de los pesos.

El capítulo cuatro presenta el análisis de las diferentes dimensiones, categorías y sus respectivos resultados, estos sirven para generar las conclusiones y aseveraciones de la investigación, verificar cada uno de los objetivos planteados y las respectivas recomendaciones. Las mismas permitirán a los directivos y tomadores de decisión, poder incorporar a sus planificaciones posibles alternativas de solución a los diferentes problemas encontrados o fortalecer procesos que estén presentando ciertas debilidades, todo esto es fundamentado en los resultados encontradas durante el proceso de investigación.

## **CAPÍTULO I**

### **EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **Planteamiento del problema**

Esta investigación es realizada en el Hospital General León Becerra del cantón Milagro (HGLB), ya que es indispensable generar una buena satisfacción del personal para obtener un clima laboral adecuado, ya que es predominante el accionar diario del colaborador, debido a que este genera una influencia directa sobre el personal interno y externo de este nosocomio que se refleja en la mejor atención.

#### **Planteamiento del problema**

La satisfacción laboral es indispensable en la vida diaria de la fuerza laboral, y el mecanismo que impulsa la satisfacción laboral requiere la atención de la administración de las organizaciones corporativas. Para las organizaciones dependientes del Estado ecuatoriano genera mucha importancia en plano de análisis sobre el comportamiento y relación que pueda existir entre el clima laboral y su influencia en la satisfacción laboral que perciba el personal.

La satisfacción laboral de los trabajadores es un precursor de productividad y desarrollo de una sociedad. Apremia, entonces, indagar sobre los factores asociados a ésta, y su variación en el tiempo, considerando que los objetivos organizacionales para las empresas privadas son completamente diferentes que el de las públicas.

Según Grijalva et al. (2017) las instituciones de salud vinculadas al sector público, tienen como prioridad brindar asistencia médica y bienestar en lo relacionado a la salud de la población, por ello de acuerdo a los datos ubicados en la página ecuator en cifras dentro de un parámetro que corresponden a la fecha actual indican que el 41,4% se encuentra con un empleo formal, mientras que el 54,3% se encuentra en la informalidad (Instituto Nacional de Estadísticas y Censo, 2023), considerando a los servidores públicos dentro de la formalidad, es notable verificar la satisfacción en su plaza laboral. Por lo tanto, es de mucha relevancia generar un estudio sobre el clima laboral en el Hospital León Becerra de la ciudad de Milagro, siendo consecuentes con la preocupación y acción que realiza el Gobierno Central al brindar acompañamiento en la medición del clima laboral a través del Ministerio del Trabajo.

Según (Jimenez, 2020) en el sector de salud existe un déficit en la satisfacción laboral de las actividades encomendadas, sobre todo en las mujeres que se encuentran en edades de 25 a 35 años. Por lo tanto, en el Hospital General León Becerra del cantón Milagro en la provincia del

Guayas se busca mejorar el servicio en atención de salud que diariamente requieren los usuarios.

Para llegar a la satisfacción laboral, es indispensable generar un clima adecuado en el lugar de trabajo, puesto que es un factor predominante que se manifiesta en el accionar diario del colaborador, éste genera una influencia directa sobre la motivación y satisfacción laboral, así lo determinan (Molina R. , 2013) y (Ortega y Quispe, 2016) en que existe mucha importancia para el ejercicio de la vida laboral la satisfacción laboral promovida por la motivación en los colaboradores, logrando un clima laboral adecuado. En relación a brindar calidad de servicio en salud, por cuanto, conforme pasa el tiempo, el ciudadano se torna más complejo y exigente al recibir el servicio, por ello para (Molina, Ronny, 2012) la motivación extrínseca prevalece en la satisfacción laboral, tomando como recurso prioritario el salario.

De acuerdo a lo expresado en párrafos anteriores, se analiza que el clima organizacional y la satisfacción laboral se puede determinar el nivel desempeño de las actividades cotidianas, por tal razón, el mayor beneficiario de todo el proceso de mejora siempre será el usuario (Montalvo et al., 2020) y (Quispe, 2015).

Verificar la relación entre el clima laboral y la satisfacción laboral permitirá identificar los factores internos que se deben ajustar dentro del hospital, con la finalidad de optimizar recursos y brindar un mejor servicio a través de la predisposición del personal.

Mejorar la atención en lo relacionado al servicio de una institución dedicada a la salud pública, es una de las prioridades que establecen los gobiernos de turno, puesto que se constituye en servicio indispensable y responsabilidad de aquel que gobierna. Por ello, es que (Bobadilla, 2017) menciona que las organizaciones se interesan en el talento humano para el crecimiento empresarial, con mayor énfasis en la motivación laboral, trabajo en equipo, bienestar laboral, liderazgo, satisfacción laboral, entre otras.

### **Delimitación del problema**

La problemática se basa en poder analizar las acciones que realiza el Hospital General León Becerra del cantón Milagro, siendo el objeto de estudio como la unidad de análisis del presente trabajo, analizando la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores dependientes de la institución.

Los elementos que permitirán recopilar la información para su posterior análisis, hacen énfasis en el personal que tiene relación de dependencia con el Hospital General y que presta servicio de acuerdo a su área según lo solicitado por los ciudadanos que requieren dicho servicio. La

información será recopilada en un tiempo establecido y que corresponde al mes de marzo del 2023 con el personal activo en dicha fecha.

### **Formulación del problema**

¿De qué manera se relaciona el clima laboral y la satisfacción laboral de los colaboradores del Hospital General León Becerra?

### **Preguntas de investigación**

- ¿Qué factores intervienen en el clima organizacional y su interacción con el personal del Hospital General León Becerra?
- ¿De qué manera se relaciona la documentación existente en la confirmación del marco metodológico de la investigación?
- ¿De qué forma se relacionan los resultados a encontrar sobre clima laboral y la percepción de satisfacción en los colaboradores del Hospital General León Becerra?

### **Objetivo General**

Analizar la relación del clima laboral y la satisfacción del personal que labora en el Hospital General León Becerra.

### **Objetivos Específicos**

- Fundamentar teóricamente los factores que intervienen en el clima organizacional e interacción con el personal del Hospital General León Becerra.
- Determinar el marco metodológico y referencial de las variables a través de la documentación existente.
- Establecer los resultados que permiten relacionar el clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores del Hospital General León Becerra.

### **Hipótesis**

La hipótesis estructurada para el presente proyecto se basa en la suposición de ocurrencia de acciones y eventos, por ello se declara la siguiente:

(H1) El clima organizacional incide en la satisfacción laboral de los trabajadores del Hospital León Becerra del cantón Milagro.

Siendo...

(H0) El clima organizacional no incide en la satisfacción laboral de los trabajadores del Hospital León Becerra del cantón Milagro.

### **Justificación**

La satisfacción laboral de los empleados conduce a varios resultados positivos de comportamiento en el trabajo. El presente documento puede asociar la relación entre el clima laboral y la satisfacción laboral, una asociación directa al logro de objetivos que permite visualizar el desempeño laboral.

La administración del Hospital General León Becerra, debe ser muy hábil para establecer un ambiente de trabajo que atraiga y estimule a los empleados, eso permitirá que el servicio de atención mejore notablemente a la par con la perspectiva del ciudadano. Sin embargo, la dinámica del entorno de trabajo organizacional, especialmente en el sector de la atención de la salud, es que tanto las personas clínicas como las no clínicas quisieran participar en un hospital que ofrezca un entorno de trabajo adecuado, libre de amenazas ambientales para la vida y vulnerabilidades, una estructura salarial bien remunerada que impulse al personal a desarrollar todo su potencial profesional. Cada una de las manifestaciones indicadas mejora la satisfacción laboral Jandaghi et al. (2011). Los estudios en las áreas de comportamiento organizacional y desarrollo organizacional informan que el concepto de satisfacción laboral es complicado porque lo que constituye satisfacción laboral para un conjunto de empleados que puede no aplicarse a otro conjunto de empleados y, por lo tanto, se convierte en un desafío para satisfacer a un grupo o a otro equipo de empleados sin evaluar cuidadosamente lo que hace que el individuo satisfaga.

Por ello, se considera importante el desarrollo de la actual investigación, puesto que el Hospital objeto de estudio, se encuentra en una situación compleja en lo que se relaciona al trabajo en equipo y colaboración del personal. Esto se extiende a la atención, por lo que es importante identificar la perspectiva del colaborador en relación a su puesto de trabajo.

En la actualidad la importancia al interés por el entorno laboral es cada vez más alta, puesto que significa un aporte positivo a la conducta de los colaboradores que se presentan con el mejoramiento continuo de las condiciones laborales, así como su incidencia en la calidad de vida (Molina et al., 2016).

La evaluación del clima organizacional en una institución demuestra todas las condiciones laborales que encuentra el colaborador en su puesto de trabajo, y que incide en el desempeño

de sus labores para incrementar la productividad, la misma que es percibida por el trabajador en relación a los objetivos planteados por la organización (Cueva y Ponce, 2019).

Para el presente trabajo es importante indicar que el acceso a la información es viable, porque se posee acceso a la misma. El investigador forma parte del objeto de estudio y por ello, la disponibilidad y apertura en todo momento. Además, para la recopilación de datos se proyecta la utilización de un instrumento validado por otros investigadores en varios estudios, lo que demuestra su validez y confiabilidad. La información podrá medir las variables en estudio: clima organizacional y la satisfacción del personal.

Finalmente, una situación que sustenta la viabilidad de la presente investigación es el beneficio que se genera a la ciudadanía de los sectores de influencia del Hospital, y así definir la responsabilidad social que desarrolla el gobierno a través de sus instituciones públicas. También se identifican como beneficiarios directos a los servidores públicos que forman parte del Hospital, puesto que el estudio en la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral influyen en la vida laboral de los trabajadores. Además, de forma indirecta se benefician los pacientes (usuarios) que reciben el servicio de salud por parte de los trabajadores del Centro de Salud Pública.

### **Alcance y limitaciones**

La investigación se desarrolla en el Ecuador, específicamente en el área de salud pública, por cuanto la unidad de análisis es el Hospital General León Becerra del cantón Milagro perteneciente a la provincia del Guayas.

Se tiene como elementos emisores de información a toda la documentación de tipo académico y de fuentes confiables, que permiten perfilar la guía de la investigación, así como los trabajadores que pertenecen al mencionado Hospital.

Se postulan ciertas limitantes en el desarrollo del presente trabajo, una de ellas es el tiempo disponible para generar la investigación, se considera que no es suficiente para alcanzar todos los resultados que se pueden proyectar, además, las circunstancias para la recopilación de datos es compleja, por cuanto la fecha en la que se procede a la indagación (enero – abril 2023), coinciden con el ingreso de algunos colaboradores con relación de dependencia ocasional, lo que limita hasta cierto punto la perspectiva de los trabajadores en relación al clima laboral de la Institución.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### **Antecedentes**

Uno de los temas emergentes más importantes en el campo del desarrollo de recursos humanos es cómo ayudar de manera efectiva a las organizaciones a lidiar con los cambios demográficos en la fuerza laboral. La cohorte generacional más grande está a punto de jubilarse, lo que resultará en una pérdida de talento, experiencia y conocimientos. La generación más nueva que ingresa a la fuerza laboral es sustancialmente diferente. Para (Eversole y otros, 2012) es probable que los próximos 20 años vean un cambio hacia nuevas formas de trabajar, que reflejen los valores de la generación más joven.

Por ello, La gestión del talento ha ganado importancia a lo largo de los años. La influencia de la gestión del talento y sus objetivos es una forma de seleccionar la definición adecuada que se ha introducido en la investigación y que llama la atención de los académicos. Actualmente existen muchas prácticas en la gestión del talento, una de ellas es estructurar un clima organizacional agradable para generar compromiso laboral y profesional con el colaborador (Saleh & Atan, 2021).

Los profesionales e investigadores sobre el talento humanos tienen un papel en el desarrollo de intervenciones para cambiar la cultura organizacional para que sea más flexible, lo que podría aumentar la retención de trabajadores valiosos a lo largo de las generaciones y generar un entorno laboral adecuado y aceptado por los colaboradores, el mismo que reflejará una percepción sobre la satisfacción laboral.

#### **Antecedentes Históricos**

La Constitución del Ecuador garantiza el derecho a la salud pública para todos sus ciudadanos, además de brindar dicho servicio es necesario que sea de calidez y calidad así lo establece el artículo 32 (Asamblea Constituyente, 2008). Es así, que la salud pública requiere un análisis detallado, al tratarse de un tema trascendental, tal como lo demuestra (Chang Campos, 2017) que posicionar a la salud como derecho y prioridad de Estado ha representado una de las mejores buenas prácticas para el desarrollo de la sociedad.

Para (Malo, 2014), el proceso de reforma de la salud que ha venido experimentando el Ecuador, tiene logros de vital importancia, y esto se debe en gran parte, al hecho que se da en el marco de una nueva Constitución de la República, la cual consintió la agregación de demandas

sociales históricas, producto de las críticas al neoliberalismo en la reestructuración y modernización estatal.

Las instituciones de salud pública se involucran en el hecho de analizar al talento humano en diferentes áreas, una de ellas es la capacidad de adaptación al cargo producto de la gestión institucional y el clima organizacional desarrollado, buscando una satisfacción laboral en el personal.

### **Satisfacción Laboral**

(Sharma & Mani, 2013) afirmó que la satisfacción del empleado en el trabajo es la cantidad de entusiasmo con el que realiza sus actividades, o la medida en que afirman que a los empleados les gusta su trabajo.

La satisfacción de los empleados indica sentimientos de los trabajadores hacia su labor. También se define como una evaluación del trabajo para la empresa. La satisfacción de los empleados puede verse como una máquina que trae un cambio en el ambiente interno en el desempeño del empleado y la calidad del servicio, indispensables en la atención al usuario (Paul, 2019).

La satisfacción de los colaboradores es un elemento importante, sin embargo, de no ser evaluada en algún momento, es muy complejo calcular dicho rendimiento y posibles procesos de mejora (Silvestro y Cross, 2010). Por ende, las organizaciones prefieren medir algo que se pueda medir fácilmente de forma cuantitativa, así como el rendimiento financiero y la productividad, para el caso de percepciones y puntualmente la satisfacción laboral, es necesario definir ítems cualitativos.

La satisfacción laboral de los empleados es un factor importante y atractivo en la investigación, particularmente relacionados con la gestión de recursos humanos. Kusku (2003) afirmó que la satisfacción de los empleados es importante para lograr la calidad y la rendición de cuentas de la organización. Los empleados serán más productivos si están satisfechos con el trabajo y el entorno en el que trabajan los empleados y puede mejorar la calidad de la organización.

Los estudios sobre la relación entre la satisfacción laboral y el desempeño de los empleados generan controversia. Los Estudios Hawthorne llevados a cabo en 1930 se realizaron para probar el efecto del trabajo en actitudes sobre el desempeño. En el estudio se encontró que un empleado feliz es un productivo (Saari & Judge, 2004).

La teoría del intercambio establece que la satisfacción laboral de los empleados afecta la calidad del servicio, pero el impacto no se puede detectar en la satisfacción laboral de los empleados sino en la calidad del servicio al usuario.

Una investigación fue realizada en tres hospitales privados en Java Central con una autoevaluación de 134 empleados que evalúan satisfacción laboral de los empleados y valoración del cliente por parte de 134 clientes que valoran el servicio calidad que recibe como medida del desempeño de una empresa de servicios. La relación entre dos variables se discute de forma ardua, en función de establecer los factores que influyen prioritariamente en la satisfacción laboral, de esa forma poder adecuar las dimensiones y obtener resultados de mayor relevancia (Oh y Yoon, 2011).

### **Clima Laboral**

El ambiente de trabajo es el principal tema de preocupación para dirigir una organización. Pero muchas organizaciones no entienden la importancia del entorno de trabajo y, por lo tanto, sufren mucho para mantenerse al día con la producción de manera constante y ascendente. Este tipo de organizaciones son consideradas internamente débiles (Hasan y Miah, 2020).

Como los empleados contribuyen a una organización exitosa, es obligatorio reunirse con los servicios requeridos de los empleados que brindan un entorno de trabajo adecuado. Un mejor entorno de trabajo garantiza una salida perfecta del resultado (Aiken et al., 2012). Las organizaciones deben garantizar un mejor entorno para los empleados para mantenerlos alejados de las situaciones que obstaculizan la productividad, y permite a los empleados trabajar en todo su potencial.

El entorno de trabajo tiene dos dimensiones. El primero es la condición física del lugar de trabajo y el segundo es la condición social (Skalli et al., 2008). Los resultados han mostrado que el peor escenario proviene de aquellas organizaciones que le dan menos importancia al ambiente de trabajo (Spector, 1997). Y, el ambiente de trabajo cumple con la seguridad en el trabajo, la seguridad de los empleados, la apreciación del desempeño, las instalaciones motivadoras y el mantenimiento de un buen entendimiento entre los compañeros de trabajo y supervisores. Se describe como el vínculo del empleado con las organizaciones que se fortalece al recibir la importancia adecuada de la organización. Aunque, factores como la tasa salarial, el período de trabajo flexible, la participación de los empleados en la toma de decisiones también juega un papel vital para un mejor entorno laboral (Lane, K.; Esser, J.; Holte, B.; Anne, M., 2010).

Actualmente, tanto los empleados como los supervisores enfrentan situaciones críticas si uno de ellos no responde al otro y sucede cuando el supervisor no evalúa adecuadamente o los empleados no comparten ideas (Arnetz, 1999). Y, un sistema de gestión proactivo brinda un mejor ambiente de trabajo en lugar de un sistema de gestión reactivo.

Alcanzar el objetivo de una organización depende en gran medida del entendimiento entre empleados y supervisores, mientras que el flujo continuo de información juega un papel vital para el funcionamiento de la organización (Pettersen, 1998). La discusión anterior hizo que este estudio se centrará en los objetivos de descubrir los impactos en función de la relación entre el entorno laboral y la satisfacción laboral.

### **Ministerio de Salud Pública**

El Ministerio de salud Pública del Ecuador, denominado como por sus siglas MSP, es un ente de control gubernamental que se dedica a gestionar el servicio de salud en el Ecuador, esta labor la realiza a través, de los diferentes centros de salud de diferentes niveles que se encuentran en cada una de las ciudades. Dicho servicio se encuentra organizado en función de la Desconcentración de servicios (COOTAD, 2010).

A nivel mundial las investigaciones vinculadas a los sistemas de salud en los diferentes Estados han incrementado notablemente en función de los rigurosos procesos de evaluación y valoración del servicio (Roncarolo et al., 2017). Por ello, las investigaciones en Salud Pública se han basado en comprender los elementos claves que inciden en el servicio y la gestión del mismo, es así, que los actores del proceso se convierten en una fuente importante de información declarando las estrategias utilizadas para el desarrollo del servicio a la ciudadanía (Organización Mundial de la Salud, 2018).

En Ecuador el MSP al ser el ente rector del servicio de salud pública, se encuentra con el compromiso de corresponder según el presupuesto asignado en cada año, esto es, incremento de personal y medicamentos disponibles para la entrega. La disponibilidad de medicamentos en el Ecuador es influenciada por su producción, lo cual implica un tema de equidad social en el acceso a los mismos, derecho a la salud y control del poder económico controlado por la industria farmacéutica (Iturralde, 2016).

En función de lo antes expuesto, se puede manifestar que el MSP es un ente con muchas instituciones que se encuentran en diversos contextos, pero con la misma necesidad, sin embargo, lo que se debe analizar es el sistema de salud pública, sus procesos y resultados obtenidos en lo cualitativo y cuantitativo.

## **Hospital León Becerra**

El Hospital León Becerra del cantón Milagro, pertenece al sistema de salud pública del Ecuador, el mismo que es categorizado como un Hospital General según los niveles que los caracteriza, su visión es la siguiente:

*Ser reconocidos por la ciudadanía como hospitales accesibles, que prestan una atención de calidad que satisface las necesidades y expectativas de la población bajo principios fundamentales de la salud pública y bioética, utilizando la tecnología y los recursos públicos de forma eficiente y transparente.*

Posee una estructura orgánica que se detalla en los anexos 3 y 4 respectivamente.

## **Antecedentes referenciales**

El clima organizacional es un entorno que permite desarrollar las actividades institucionales y distribución de recursos, con la finalidad de cumplir los objetivos dentro de un ambiente laboral agradable y recíproco. Para (Valdivieso, 2018) el clima organizacional se fundamenta en la motivación tanto intrínseca y extrínseca, que permiten el desempeño laboral en función de la satisfacción laboral. Por ello, en su investigación sostiene que la unidad estudiada debe mejorar las condiciones de los colaboradores, puesto que en los resultados existe una relación inversa y negativa en función de la satisfacción laboral.

Según (Mero, 2021) evidencia que el clima organizacional da a conocer el ambiente laboral de una empresa y de los múltiples factores que pueden llegar a influir en el desempeño del personal. Así como, que existen conductas de desempeño laboral que se fundamentan en los valores y el equipo de trabajo, además, menciona que tanto el clima laboral va entrelazado al desempeño laboral consiguiendo un alto impacto en la organización.

De la misma forma (Ruiz, 2018) en su investigación del clima organizacional y el desempeño laboral indica que el conjunto de características que definen a los miembros de una organización está vinculado con los resultados institucionales que se obtienen, puesto que la gestión de las autoridades influye en el desempeño laboral de los trabajadores.

En otro trabajo en el que se estudia el clima organizacional en una empresa comercial, (Flores, 2022) encontró que al menos un tercio de los trabajadores encuestados manifiestan que trabajan de forma desorganizada y sin planificación, y que la empresa no propicia la innovación entre sus colaboradores, bajo ese aspecto se puede deducir que limitan a los trabajadores en la creatividad para gestionar sus actividades. En función de los resultados encontrados, se generó

un plan con técnicas de motivación, organización y planificación con la finalidad de conseguir mejores resultados y aquellos propuestos por la institución.

## **Contenido Teórico**

### **Clima Organizacional**

El clima laboral, se compone de un gran número de factores, tanto físicos como emocionales, que inciden en el comportamiento y desempeño de los integrantes del equipo de trabajo (García, 2009). Por esta razón el clima organizacional es importante dentro del área laboral por que influye en su calidad de vida, en la motivación y sobre todo en el apoyo directivo ya que determina cómo una persona percibe su trabajo, su desempeño, productividad y satisfacción, teniendo en cuenta el entorno humano y físico en el que trabaja día a día, contribuyendo así en la satisfacción del personal y por ende en la productividad.

El clima laboral es fundamental en la organización debido a que, es uno de los pilares que posibilita a concretar las metas, la igualdad entre el equipo de trabajo. Además, es de gran relevancia en las organizaciones, que quieren ser competitivas y cuidar a los empleados que trabajan para ellas; Estas empresas tratan de mejorar constantemente su entorno organizacional y tratan de aumentar el nivel de productividad laboral prestando más atención a los recursos humanos; en el que el bienestar de las personas y su motivación es la base de esta productividad (Vargas, 2014).

El clima laboral influye en determinar la forma y vida profesional con el desempeño, motivación, productividad y satisfacción del personal. También influye el clima organizacional ya que es el conjunto de propiedades medibles del ambiente de trabajo, es decir, son percibidos x personas que trabajan en ella e influncian motivación y comportamiento (Manosalvas et al., 2015).

El clima laboral es un concepto que se relaciona con la percepción que los empleados tienen de su entorno laboral. Los principales componentes del clima laboral son la comunicación, el liderazgo, la cultura organizacional, el clima y la política de los humanistas. Estos componentes afectan la motivación, la satisfacción, el compromiso y la productividad de los empleados, lo que a su vez puede afectar el éxito y la rentabilidad de la organización. Por lo tanto, el clima laboral puede ser un factor clave en el desempeño y competitividad de una empresa en el mercado (Cuadra y Veloso, 2017).

Podemos decir que la satisfacción de vida profesional es meramente tener motivación y apoyo de la empresa. Al tener un compromiso mejora en su motivación y la conciencia de las necesidades. La evaluación del apoyo a las gestiones ayuda a mejorar lo que sería el trabajo en equipo (Pilligua y Arteaga, 2019). Además, para (Lozano et al., 2014) el clima laboral está conformado por el entorno de la empresa y depende de varios factores importantes que tienen lugar dentro de ella. Uno de los principales componentes del clima laboral son los valores de comportamiento que todos los integrantes de la empresa deben compartir, las condiciones en las que trabaja el empleado, su relación con sus superiores, el liderazgo y autoridad de jefes y supervisores, la empresa debe descubrir los factores psicológicos del trabajador, ya sean sus percepciones, expectativas y motivaciones.

El clima laboral es algo que no podemos medir con exactitud, de tal manera que es muy importante conocer la estructura organizacional que posee la empresa y cómo esta se maneja, también nos ayudará a conocer sus características y factores al igual que su fortalezas y debilidades. De manera en cómo está establecida la estructura empresarial se podrá definir el clima laboral, también que es una de las características que rodea a los trabajadores durante todo el trayecto de su ambiente organizacional esto de aquí también puede presentarse como un reflejo del comportamiento que la empresa misma genere, ya sea un clima totalmente agradable para el trabajador o sea lo contrario (Escalante, 2016).

Para los componentes del clima organizacional, hace referencia acerca del comportamiento de los trabajadores con la empresa, incluyendo el espacio físico que proyecta el clima organizacional. Los principales componentes del clima laboral son:

- El ambiente físico: Es importante proyectar un espacio adecuado para que los trabajadores se sientan cómodos y motivados a cumplir su labor. Ejemplo color, su estructura, estilo etc.
- Relación laboral: Dentro de las empresas es importante que exista comunicación entre los trabajadores, para de esta manera evitar conflictos que perjudiquen a futuro a la empresa.
- Característica del individuo: El desarrollo de actitud y aptitud de las personas, definen la manera en que se logran proyectar dentro de la empresa.
- Comportamiento Organizacional: Es la manera en que el trabajador realiza su trabajo, es decir; se visualiza la productividad, eficacia y a su vez ver si se encuentran cómodos a la hora de realizar su labor

## **Ambiente laboral**

El ambiente de trabajo es un lugar donde los empleados realizan actividades todos los días. Un ambiente de trabajo propicio proporciona una sensación de seguridad y permite que los empleados trabajen de manera óptima. El ambiente de trabajo puede afectar las emociones de los empleados.

Si al empleado le gusta el ambiente de trabajo donde labora, entonces el empleado se sentirá cómodo en el trabajo, haciendo sus actividades para que el tiempo de trabajo se utilice de manera efectiva. La productividad será alta y automáticamente el rendimiento de los empleados también será alto (Akinwale, 2019).

Los indicadores del clima laboral según (De Cooman et al., 2013) citado por (Edem et al., 2017), son los siguientes:

- Iluminación
- Temperatura del aire
- Ruido
- Decoración / maqueta
- Relaciones laborales

Un entorno de trabajo se describe como el entorno físico y emocional del lugar de trabajo que impulsa el compromiso, la productividad y la satisfacción de los empleados. Un ambiente de trabajo propicio juega un papel vital en el estímulo de la satisfacción laboral de los empleados, especialmente en la industria de la salud que está plagada de huelgas incesantes debido al ambiente de trabajo deficiente. Tal entorno físico y emocional define las condiciones de trabajo, los derechos de los empleados, la voz de los empleados, las condiciones seguras de trabajo, los miembros del equipo cooperativo y el supervisor amable, entre otros (Akinwale, 2019).

Comprende dos espectros más amplios: la obra y el contexto. El trabajo consiste en todas las características de los trabajos y las actividades de las tareas, como la formación, la autonomía, la sensación de logro en el trabajo, la variedad de tareas y el valor interno de las tareas. La otra dimensión del ambiente de trabajo y la satisfacción de los empleados es el contexto.

Consiste en el ambiente físico de trabajo y las condiciones sociales de trabajo (Baah y Amoako, 2011). En la visión amplia de (Edem et al., 2017), el ambiente de trabajo implica la seguridad de los empleados, la estabilidad laboral, las buenas relaciones laborales entre los empleados, el

reconocimiento por el mejor esfuerzo y desempeño, una gran inspiración por desempeñarse bien y una participación efectiva en los procesos de toma de decisiones de la organización. (Adegoke et al., 2015) establecieron que en el momento en que los empleados entiendan que su organización les da una alta prioridad, probablemente exhibirán un mayor nivel de dedicación y sentido de propiedad en el lugar de trabajo.

Diversos elementos asociados dentro de un entorno de trabajo, como los salarios, las horas de trabajo, la independencia de los empleados, la estructura organizacional y la comunicación efectiva entre la gerencia y su fuerza laboral pueden tener un impacto positivo en la satisfacción de los empleados (Lane et al., 2010). Otro factor central del ambiente de trabajo que provoca satisfacción en el lugar de trabajo es una predisposición supervisora positiva. El estudio de (Marinova et al., 2015) ha establecido que la orientación positiva de la supervisión no solo fomenta y nutre el desarrollo del talento mientras mantiene a los trabajadores en el camino correcto, sino que también puede exhibir una capacidad de gestión de conflictos.

### **Satisfacción Laboral**

La satisfacción en el lugar de trabajo ha desempeñado un papel dominante en la obtención de un comportamiento laboral positivo en el entorno empresarial de Nigeria (Oyetunde y Ayeni, 2014). Actúa como un impulso que motiva la productividad entre la fuerza laboral, y cualquier organización con visión de futuro que quiera mantener el entorno empresarial competitivo debe dedicar la atención necesaria a la satisfacción laboral de los empleados. (Ugwa et al., 2016) argumentaron que la satisfacción de los empleados en el trabajo es un factor determinante del bienestar individual, ya que permite a los empleados tomar una decisión informada con respecto a abandonar o adherirse a una empresa en particular.

En la industria de la salud de Nigeria, la satisfacción laboral ha sido un tema polémico entre los trabajadores de la salud, especialmente en hospitales y clínicas gubernamentales. Debido a los desafíos y riesgos para la vida que implica, ser feliz en el sector de la salud implica una constelación de factores para los empleados de la salud.

La importancia de la satisfacción laboral de las enfermeras en el cuidado de los pacientes, la satisfacción del paciente, el resultado del paciente y la prestación general de atención médica no se puede exagerar, ya que la satisfacción laboral de los empleados es esencial en la vida diaria de la fuerza laboral.

Se ha establecido que la baja satisfacción laboral es la principal base de la rotación de empleados entre los trabajadores de los servicios de salud (Chamal y Dilina, 2018). La baja

satisfacción laboral influye negativamente en la calidad de la prestación de servicios y el compromiso organizacional de los empleados de atención de la salud. Esto puede estar relacionado con la escasez de personal (Fitzpatrick, 2012) o la presión psicosocial. Los empleados satisfechos parecen ser muy creativos y dedicados al trabajo; se involucran y se absorben con las metas y objetivos de las organizaciones (Malik, 2011).

La satisfacción laboral de los empleados conduce a varios resultados positivos de comportamiento en el trabajo. La investigación ha encontrado una asociación directa entre la satisfacción de los empleados de atención médica y la satisfacción de los pacientes Kever et al. (2018). La administración de hospitales que sea hábil para establecer un ambiente de trabajo que atraiga y estimule a los empleados estaría mejor posicionada en la industria competitiva de atención médica y exigiría operaciones rentables y de calidad Ezeja et al. (2016).

Sin embargo, la dinámica del entorno de trabajo organizacional, especialmente en el sector de la atención de la salud, es que tanto las personas clínicas como las no clínicas quisieran participar en un hospital que ofrezca un entorno de trabajo adecuado, libre de amenazas ambientales para la vida y vulnerabilidades, trabajo seguro, y una estructura salarial bien remunerada que, por extensión, mejora la satisfacción laboral (Jandaghi et al., 2011). Los estudios en las áreas de comportamiento organizacional y desarrollo organizacional han informado que el concepto de satisfacción laboral es complicado porque lo que constituye satisfacción laboral para un conjunto de empleados puede no aplicarse a otro conjunto de empleados y, por lo tanto, se convierte en un desafío para satisfacer a un grupo o equipo de empleados sin evaluar cuidadosamente lo que hace que el individuo satisfaga (Bakotic y Babic, 2013).

Por lo tanto, los empleadores deben comprender qué constituye satisfacción para un grupo diferente de su fuerza laboral. Asimismo, también se ha argumentado que las empresas no pueden funcionar al máximo a menos que los empleados estén satisfechos.

La alta satisfacción laboral genera un comportamiento laboral productivo. Permite a los empleados satisfacer a los clientes/pacientes. Crea experiencia del cliente en el trabajo y reduce la intención de rotación de los empleados. Además, el concepto de satisfacción para los empleados de la salud se ha descrito como un sentimiento positivo de satisfacción que los individuos obtienen de su trabajo mientras trabajan para una organización corporativa (Oblitas-Guerrero, 2020).

En otras palabras, la satisfacción laboral de los empleados describe un componente de actitud de los empleados hacia su trabajo al expresar la satisfacción laboral como el grado en que les gusta o disgusta el trabajo. En el momento en que a las personas les gusta y disfrutan de su trabajo, se observa que están satisfechas, son productivas y, dichos empleados tienden a tener un alto nivel de satisfacción laboral, mientras que aquellos empleados que están insatisfechos con su trabajo tendrán una baja satisfacción con dicho trabajo y pueden experimentar estrés. en el trabajo, el agotamiento y los trastornos de salud psicológica (Coker et al., 2011).

Aparte de los clientes, los empleados son el alma de toda empresa y son los principales determinantes del éxito o el fracaso de toda organización (Bempah, 2013) . Se ha observado que el grado de satisfacción de los trabajadores de la salud con su trabajo se encuentra en diversas técnicas y esto es susceptible a variables como el ambiente laboral, las horas y horarios de trabajo, los sistemas de recompensa y la actitud de la gerencia hacia los empleados (Osibanjo et al., 2014). Al satisfacer a la fuerza laboral en la industria del cuidado de la salud, muchos factores interactúan para impulsar a los trabajadores productivos. Uno de los factores relevantes que impulsan a los empleados en la industria del cuidado de la salud es el clima laboral, también llamado entorno laboral (Edem et al., 2017).

### **Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral**

Considerar que un individuo está sano se describe como una posición de absoluto bienestar físico, mental y social y no solo la ausencia de enfermedad, enfermedad o padecimiento (Eme et al., 2014) . Si bien la industria de la atención de la salud representa un aspecto de las mayores creaciones de empleo a nivel mundial (Ghaffari et al., 2017), un informe de la Organización Mundial de la Salud indica que los proveedores de servicios de atención de la salud en todo el mundo contratan a unos 60 millones de empleados que están expuestos a una variedad de vulnerabilidades difíciles de salud y seguridad, que van desde vulnerabilidades naturales y orgánicas hasta seguridad desfavorable en el lugar de trabajo y atributos psicosociales (Serdar et al., 2013). En muchas naciones del mundo, la escasez de empleados de atención médica, presente y futura, es una preocupación para las partes interesadas de la sociedad. Para los países emergentes o las naciones en desarrollo, esto puede provocar la migración y la fuga de cerebros cuando los empleados altamente calificados se trasladan a países extranjeros, lo que puede estar relacionado con el entorno laboral y la satisfacción laboral. La satisfacción de los trabajadores de la salud se ve gravemente afectada, especialmente en los países en desarrollo, que es la principal justificación de la intención de cambiar a países extranjeros donde serán apreciados y se les brindarán mejores condiciones de trabajo (Kovnet et al., 2014). El concepto de entorno

laboral y satisfacción laboral en el sector de la salud se ha convertido en un debate desafiante debido a los problemas y riesgos que rodean a la profesión a nivel mundial.

Los médicos en los hospitales y por lo que se encuentran con dificultades en la profesión en el curso de la interacción con los pacientes que buscan el equilibrio en sus sistemas de salud. Por lo tanto, se debe priorizar la seguridad y la satisfacción de estos trabajadores de la salud. La pasión es un motor que provoca satisfacción. Los profesionales de la salud s buscan otros lugares mejores, especialmente hospitales privados cuando sus aspiraciones y demandas no pueden ser satisfechas. Cuando no se sienten realizados en el trabajo, se dificulta la satisfacción, así mismo no se logra el compromiso con los objetivos y metas de los hospitales.

En un estudio reciente de Blomberg y Welandar (2019), afirmaron que los profesionales de la salud encuentran felicidad y obtienen satisfacción en su trabajo se habrían embarcado en varios años de servicio para desarrollar tal satisfacción y pasión que las lleve a un comportamiento laboral productivo. En otras palabras, la felicidad en el trabajo no llega una vez, sino que se acumula con el tiempo como consecuencia de las técnicas de motivación que se ofrecen en el lugar de trabajo. Sin embargo, la rotación de enfermeras y otros trabajadores de la salud, en general, puede ser costosa para la gestión de las organizaciones de atención de la salud debido a la participación, capacitación y readiestramiento de los empleados (Lorber y Savic, 2012). Por lo tanto, algunos de los proveedores de servicios de salud motivan a sus trabajadores de la salud y se aseguran de que estén contentos y cómodos con su trabajo y el entorno de la organización.

En relación con el compromiso de los empleados con los hospitales y la elección de dónde trabajar, la satisfacción laboral es uno de los elementos esenciales y, en la mayoría de los casos, determina la intención de los empleados de permanecer en su puesto actual (Edoho et al., 2015). Consideraciones como el salario, la autonomía limitada y el patrón de trabajo estresado conducen a una baja satisfacción laboral (Goetz et al., 2015).

La idea del ambiente de trabajo y la satisfacción en el trabajo está adquiriendo cada vez más importancia con el tiempo debido a su influencia en la sociedad en general. Los resultados del estudio danés implican que una organización puede mejorar su productividad laboral mediante la mejora de los atributos físicos del entorno laboral y el clima interno, lo que puede tener un efecto positivo en la productividad organizacional (Maulabakhsh y Raziq, 2015). Sell and Clear (2011) avanzó un modelo sobre la satisfacción de los empleados al agregar elementos financieros y factores del entorno laboral para descubrir la respuesta de los trabajadores en un

entorno laboral precario con altas ganancias monetarias, un entorno laboral seguro y bajas recompensas financieras. El informe del estudio indica que diversos factores psicosociales y del clima laboral, como las condiciones del lugar de trabajo y el apoyo social, tienen un efecto inmediato en la satisfacción de los empleados, ya que el aumento de los beneficios de recompensa no mejoró la satisfacción deficiente entre los trabajadores.

El efecto crucial de la satisfacción laboral del personal de atención médica en la atención al paciente, la satisfacción del paciente, la atención rápida al paciente y la calidad general de la prestación del servicio de atención médica no se puede exagerar. Esto es el resultado de establecer un buen ambiente de trabajo. A pesar de la atención fundamental que los problemas de comportamiento organizacional y recursos humanos recibieron en los últimos tiempos, el personal de atención médica en los países en desarrollo admitió que sus supervisores y superiores no estaban preocupados por su satisfacción y ambiente de trabajo. Se estableció que la responsabilidad, el reconocimiento y la formación eran los principales factores que impulsan a los profesionales de la salud a ser dedicados a su labor sobre todo en los países en desarrollo, sin embargo, esos factores no están disponibles (Oyetunde y Ayeni, 2014). Muchos factores afectan positiva y negativamente la satisfacción laboral del personal en los países en desarrollo.

### **Sector Público del Ecuador**

Según la Constitución del Ecuador promulgada en el 2008, se determina un nuevo enfoque en relación a la atención en salud pública (Espinosa et al., 2017), lo que generó una responsabilidad directa sobre la administración del servicio de salud pública al Ministerio de Salud Pública del Ecuador (MSP), con ello asumiendo retos en miras de garantizar el servicio de calidad y calidez.

El MSP formuló un nuevo modelo de atención Modelo de Atención Integral de Salud o MAIS, donde el pilar fundamental es la salud. El enfoque se basa en cambiar los esquemas trabajados hasta entonces, se sostenía en lo curativo, trasladándose a lo preventivo y promocional.

Sin embargo, aunque la estructura del Estado a través de su ente de control y ejecución se fundamenta según los lineamientos de las autoridades, era necesaria la actualización del talento humano, por cuanto deberían estar a la par de las nuevas tendencias de administración de salud.

Ello se plasmó en el desarrollo de carteras de servicios acordes con una nueva tipología de los establecimientos de salud (Ministerio de Salud Pública del Ecuador, 2015). Con este nuevo esquema se identifica la brecha existente entre los nuevos servicios y los perfiles del talento humano con el que contaba el MSP para brindar dichos servicios, es así, que empieza la

articulación de las diferentes áreas vinculadas al servicio de salud proveniente desde el Estado Ecuatoriano, tales como Secretaría Nacional de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación (SENESCYT), el Consejo de Educación Superior (CES), el Consejo de Evaluación, Acreditación y Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior (CEAACES), y el Instituto de Fomento del Talento Humano (IFTH), con la finalidad de articular cada uno de los procesos de actualización.

Por tal, todo el proceso se concentra en desarrollar un entorno adecuado para los colaboradores del sector de salud pública, crear todas las condiciones pertinentes con el afán de generar un clima organizacional vinculante a las reglamentaciones e incrementar el nivel de satisfacción de dichos colaboradores como beneficiarios directos, aunque como objetivo institucional es incidir en la satisfacción del ciudadano que hace uso del servicio de salud pública brindado por el Estado.

El sistema de Salud en Ecuador se compone por dos sectores bien establecidos: público y privado, ambos tienen las mismas expectativas en relación al servicio (Lucio et al., 2011), sin embargo, en lo que corresponde a la gestión, es completamente diferente porque los recursos para las entidades públicas proceden del Estado y se fundamentan en la administración pública, lo que conlleva a realizar una serie de procesos diferentes a las instituciones privadas.

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA**

La metodología del presente proyecto narra la forma de realizar cada una de las etapas necesarias para obtener información relevante y adecuada. Durante el presente capítulo se detalla el tipo de investigación y los diferentes instrumentos a utilizar para el levantamiento de datos que posteriormente se convertirán en información.

Dicha información será procesada y analizada en función de las necesidades o hallazgos encontrados en cada uno de los procesos, con la finalidad de encontrar posibles alternativas de soluciones o que respondan a los cuestionamientos realizados en el capítulo inicial del presente documento.

Para (Hernandez, 2014) la investigación es un conjunto de procesos sistemáticos, críticos y empíricos que se aplican al estudio de un fenómeno o problema. Por tal razón, es necesario establecer un plan a seguir para el desarrollo de una investigación, organizar cada una de las etapas a desarrollar, a aquello se lo denomina metodología, es decir, como se desarrolla la investigación.

#### **Tipo y diseño de la investigación**

Esta investigación utiliza un enfoque cuantitativo, el enfoque cuantitativo se utiliza para medir el efecto entre las variables probadas tanto de forma directa como indirecta. con este enfoque se espera que los esfuerzos para comprender la satisfacción de los empleados y los factores que influyen en él se puedan realizar de manera integral, por lo que esta investigación también es una investigación causal (causa y efecto).

Esta investigación se realizó en el Hospital León Becerra del cantón Milagro, en el que existen 291 personas que tiene relación de dependencia con la institución, además, es de tipo no experimental porque no se manipularon los elementos para demostrar relaciones o incidencias en diferentes momentos, y es transversal porque se recopila información en un tiempo establecido.

El alcance de investigación es correlacional descriptivo por cuanto se procura medir la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del trabajador, luego describir lo encontrado en el análisis y procesamiento de la información.

## La población y muestra

### Características de la población

Son personas que desempeñan actividades administrativas y de servicio de salud, siendo la unidad de análisis el Hospital General Leo Becerra, dicha institución cuenta con 291 elementos en la que unos elementos realizan únicamente actividades administrativas y otros se dedican específicamente al servicio de salud pública.

La población tiene una relación de dependencia con la institución y es considerada como servidores públicos al recibir su remuneración exclusivamente del Estado.

### Delimitación de la población

La población para el presente estudio es considerada como elementos que proporcionan información fiable y de primera fuente, porque son aquellos que se encuentran en el centro de la problemática en estudio. Únicamente se consideran a los colaboradores que se encuentran con contrato vigente y activos en el momento de recopilar información, la misma que está distribuida de la siguiente forma:

**Tabla 1. Nómina de personal del Hospital General León Becerra**

|                                                              |            |
|--------------------------------------------------------------|------------|
| <b>TOTAL DE FUNCIONARIOS EN NOMINA</b>                       | <b>291</b> |
| <b>1. PERSONAL ADMINISTRATIVO</b>                            | <b>91</b>  |
| <b>2. PERSONAL MEDICO ASISTENCIAL</b>                        | <b>200</b> |
| <b>2.1. PERSONAL MEDICO</b>                                  | <b>87</b>  |
| <b>2.2. PERSONAL ASISTENCIAL<br/>(ENFERMERIA/AUXILIARES)</b> | <b>113</b> |

**Fuente:** Distributivo con corte al 16/03/2023

También se ubica información relacionada al servicio que ofrece el Hospital a través de su personal, el mismo que servirá como referencia sobre la complejidad del trabajo que realizan:

**Tabla 2. Producción por Especialidad 3 últimos meses**

|                             | <b>ENERO</b> | <b>FEBRERO</b> | <b>MARZO</b> |
|-----------------------------|--------------|----------------|--------------|
| <b>Pediatría</b>            | 281          | 183            | 116          |
| <b>Ginecología</b>          | 208          | 42             | 63           |
| <b>Medicina Interna</b>     | 542          | 466            | 252          |
| <b>Cardiología</b>          | 205          | 170            | 94           |
| <b>Cirugía</b>              | 253          | 164            | 104          |
| <b>Cirugía Pediátrica</b>   | 38           | 22             | 15           |
| <b>Cirugía Vascular</b>     | 0            | 0              | 0            |
| <b>Dermatología</b>         | 359          | 203            | 141          |
| <b>Gastroenterología</b>    | 443          | 375            | 205          |
| <b>Psiquiatría</b>          | 149          | 145            | 74           |
| <b>Neurología</b>           | 268          | 158            | 107          |
| <b>Nutrición</b>            | 20           | 21             | 10           |
| <b>Odontología</b>          | 257          | 169            | 107          |
| <b>Otorrinolaringología</b> | 186          | 138            | 81           |
| <b>Traumatología</b>        | 139          | 61             | 50           |
| <b>Urología</b>             | 82           | 71             | 38           |
| <b>Programa VIH</b>         | 245          | 205            | 113          |
| <b>Endocrinología</b>       | 223          | 155            | 95           |
| <b>Anestesiología</b>       | 49           | 33             | 21           |
| <b>Producción Totales</b>   | <b>3947</b>  | <b>2781</b>    | <b>1682</b>  |

**Fuente:** Registros del HGLB

### **Tipo de muestra**

El tipo de muestra es probabilística porque todos los colaboradores considerados como elementos para recopilar información, tendrán la misma posibilidad de ser seleccionados entre los registros de ingreso de información para su posterior análisis.

La muestra será estratificada en función del aporte que realice la población. En el presente caso tenemos dos categorías de servidores públicos para la unidad de análisis, siendo el personal administrativo el primer grupo y el personal médico asistencial el segundo grupo. Son

clasificados en grupos diferentes por las características de sus funciones, y la intención es obtener una muestra representativa y proporcional de la población general.

### **Tamaño de la muestra**

A continuación, se declara el tamaño de la muestra bajo las condiciones en que es compleja obtener la información de todos los elementos que conforman la población, esto se debe en que el personal médico posee un horario rotativo diverso, por ello coincidir para el levantamiento de información se proyecta como una dificultad.

Es así que, a pesar de conocer el tamaño de población, por cuestiones de conveniencias del investigador y ser una población finita, se aplica la siguiente fórmula de población finita.

**Fórmula 1:** Cuando la población es infinita:

$$n = \frac{Z^2 p q}{E^2}$$

donde:

n: tamaño de la muestra.

Z: nivel de confianza; para el 95%,  $Z = 1,96$

p: posibilidad de ocurrencia de un evento, en caso de no existir investigaciones

previas o estudios piloto, se utiliza  $p = 0,5$

q: posibilidad de no ocurrencia de un evento,  $q = 1 - p$ ; para el valor de p asignado anteriormente,  $q = 0,5$

E: error de la estimación, por lo general se considera el 5%, en ese caso  $E = 0,05$ .

Aplicada la fórmula a los 291 elementos, se obtiene una muestra de:

Muestra: 167

## Proceso de selección de muestra

La selección de la muestra se la realiza en función de los aportes de cada grupo anteriormente manifestados, al identificar una muestra de 167 elementos, es necesario determinar su estratificación, la misma que se establece de la siguiente forma:

**Tabla 3. Distribución de la muestra**

|                                                              | <b>Población</b> | <b>Aporte a<br/>la<br/>población</b> | <b>Muestra</b> | <b>Aporte a<br/>la<br/>muestra</b> |
|--------------------------------------------------------------|------------------|--------------------------------------|----------------|------------------------------------|
| <b>TOTAL DE FUNCIONARIOS EN NOMINA</b>                       | <b>291</b>       | <b>100%</b>                          | <b>167</b>     | 100%                               |
| <b>1. PERSONAL ADMINISTRATIVO</b>                            | 91               | 31%                                  | 52             | 31%                                |
| <b>2.1. PERSONAL MEDICO</b>                                  | 87               | 30%                                  | 50             | 30%                                |
| <b>2.2. PERSONAL ASISTENCIAL<br/>(ENFERMERIA/AUXILIARES)</b> | 113              | 39%                                  | 65             | 39%                                |

**Fuente:** Distributivo con corte al 16/03/2023

## Los métodos y las técnicas

Para la investigación se utiliza la correlación de variables, puesto que se desea conocer el nivel de significancia y afectación de una variable sobre la otra, para lo cual se procede al estudio del comportamiento de ambas en función de una valoración guiada por medio de un instrumento.

También se considera el método analítico – sintético, por cuanto se analizan diferentes posturas en función de lo encontrado en la revisión bibliográfica, donde el analítico según (Lopera et al., 2010) nos mencionan que “el método analítico es un camino para llegar a un resultado mediante la descomposición de un fenómeno en sus elementos constitutivos” (p. 17). En la presente investigación se aplicó el método analítico desde el momento en que se planteó el problema.

La técnica de la encuesta es aplicada a los colaboradores del Hospital León Becerra del cantón Milagro, del mercado central del cantón Milagro, para lo cual se incorpora un instrumento que comprende a varias preguntas validadas por otros autores y con una escala de medición; es decir, un cuestionario diseñado bajo la escala de Likert.

Con respecto al instrumento se especifica que existen dos: uno para el clima organizacional y otro para la satisfacción laboral, ambos constan de 25 preguntas y cada uno de ellos posee dimensiones a medir, las mismas que están detalladas a continuación:

**Tabla 4. Distribución de Dimensiones**

| <b>Dimensión</b>                   | <b>Preguntas</b> | <b>Indicador</b> |
|------------------------------------|------------------|------------------|
| <b>Estructura organizacional</b>   | <b>1 - 5</b>     |                  |
| <b>Comunicación</b>                | <b>6 – 8</b>     |                  |
| <b>Liderazgo</b>                   | <b>9 – 14</b>    |                  |
| <b>Motivación y reconocimiento</b> | <b>15 – 17</b>   |                  |
| <b>Relaciones interpersonales</b>  | <b>18 – 20</b>   |                  |
| <b>Satisfacción laboral</b>        | <b>21 – 25</b>   |                  |

Fuente: (Velasco, 2018)

### **Procesamiento estadístico de la información**

Una vez aplicados los instrumentos y habiendo recolectado todos los datos, estos fueron procesados a través de un software estadístico especializado como es SPSS Statistics, el mismo que permitió efectuar la correlación entre las variables.

El cuestionario a utilizar se compone de 25 preguntas distribuidas en 6 dimensiones, siendo que 5 de ellas miden el clima laboral y la sexta evalúa la satisfacción laboral del personal. A las preguntas vinculadas a las 6 dimensiones, se añaden 4 preliminares que son consideradas como demográficas.

A continuación, se detalla el cuestionario y su respectiva distribución:

**Tabla 5. Instrumento de recopilación de información**

|            |                                                                                                              | <b>TD</b> | <b>D</b> | <b>I</b> | <b>A</b> | <b>TA</b> |
|------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|----------|----------|----------|-----------|
| <b>No.</b> | <b>Pregunta</b>                                                                                              | <b>1</b>  | <b>2</b> | <b>3</b> | <b>4</b> | <b>5</b>  |
| <b>1</b>   | Las funciones y responsabilidades de su cargo están claramente definidas                                     |           |          |          |          |           |
| <b>2</b>   | La productividad se ve afectada por la falta de organización y planificación                                 |           |          |          |          |           |
| <b>3</b>   | Conoce claramente la estructura organizacional de esta institución                                           |           |          |          |          |           |
| <b>4</b>   | La máxima autoridad demuestra interés para que las normas, métodos y procedimientos sean claros y se cumplan |           |          |          |          |           |
| <b>5</b>   | La toma de decisiones o disposiciones establecidas son justas a su criterio                                  |           |          |          |          |           |
| <b>6</b>   | Considera que los canales de comunicación interna permiten entender clara y oportunamente los mensajes       |           |          |          |          |           |
| <b>7</b>   | Cuenta con toda la información necesaria para realizar bien su trabajo                                       |           |          |          |          |           |
| <b>8</b>   | Su jefe escucha y comprende sus necesidades                                                                  |           |          |          |          |           |
| <b>9</b>   | Sus ideas y sugerencias son tomadas en cuenta                                                                |           |          |          |          |           |
| <b>10</b>  | Su jefe reconoce sus errores                                                                                 |           |          |          |          |           |
| <b>11</b>  | Su jefe es flexible y abierto al cambio                                                                      |           |          |          |          |           |
| <b>12</b>  | Su jefe detecta problemas y/o plantea soluciones                                                             |           |          |          |          |           |
| <b>13</b>  | En la organización se evita el favoritismo por personas o unidades.                                          |           |          |          |          |           |
| <b>14</b>  | Su jefe respeta las diferencias de cultura, sexo, religión, etc.                                             |           |          |          |          |           |

- 15 Se siente motivado para realizar su trabajo
  - 16 Su trabajo es reconocido al hacer un esfuerzo o una mejora
  - 17 En la institución las personas son recompensadas según su desempeño.
  - 18 Entre los colaboradores de esta institución prevalece una atmosfera de amistad, respeto y lealtad
  - 19 Existe una relación de confianza y apoyo entre compañeros.
  - 20 Mantiene una excelente relación con mis superiores.
  - 21 La institución le proporciona oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional
  - 22 A menudo se siente presionado por su trabajo
  - 23 Se siente satisfecho con su trayectoria en la institución
  - 24 Las condiciones físicas que presta la institución para el trabajo: infraestructura, iluminación, distribución de espacios, etc. Son adecuadas
  - 25 Se siente orgulloso de pertenecer a la institución
- 

El instrumento es validado por expertos y estadísticamente en el contexto de una empresa pública en la ciudad de Ambato (Velasco, 2018). En virtud de lo redactado anteriormente, se indica que el instrumento será validado en la muestra tomado previa a la aplicación del mismo, con la finalidad de garantizar la veracidad y rigurosidad del instrumento.

El instrumento mide las dimensiones del clima organizacional y la satisfacción laboral con la finalidad de encontrar los niveles de relación e injerencia que tienen entre ellas para definir el comportamiento.

El clima organizacional es analizado producto de la relación existente desde la pregunta 1 hasta la pregunta 20, con segmentaciones de preguntas en cada categoría. Mientras que la satisfacción laboral es analizada en las últimas 5 preguntas y trata de encontrar la percepción del colaborador en relación a las actividades que realiza.

## CAPÍTULO IV

### ANÁLISIS DE RESULTADOS

En el presente capítulo, se procede al análisis de los resultados encontrados en el procesamiento de los datos recopilados y originario de la muestra definida en el apartado anterior, la misma que pertenece a los colaboradores del Hospital León Becerra del cantón Milagro.

Durante el desarrollo del presente capítulo, se mostrarán resultados a través de tablas, las mismas expresan la percepción que tienen los colaboradores en función del cuestionario aplicado en la encuesta.

#### Análisis de la situación Actual

El Hospital León Becerra del cantón Milagro tiene una población de 291 colaboradores, de los cuales, según la muestra de una población finita, se determinaron 167 elementos para recopilar información y posteriormente su análisis y evaluación.

En la tabla 6 se observa la validación del instrumento a utilizar en la aplicación de la encuesta:

**Tabla 6. Estadísticas de fiabilidad**

| Alfa de Cronbach | Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados | N de elementos |
|------------------|-----------------------------------------------------|----------------|
| 0,942            | 0,945                                               | 25             |

**Fuente:** validación estadística

Como se puede observar, el valor que emite el Alfa de Cronbach es de 0,942 lo que indica que el instrumento es fiable para su utilización, esta valoración se la obtiene de los 25 ítems distribuidos en las 6 dimensiones a evaluar con el cuestionario.

**Tabla 7. Género y edad**

|        |           | Edad                  |                    |                    |                    |                   | Total |
|--------|-----------|-----------------------|--------------------|--------------------|--------------------|-------------------|-------|
|        |           | De 18<br>a 23<br>años | De 24 a<br>30 años | De 31 a<br>40 años | De 41 a<br>50 años | Mas de 50<br>años |       |
| Genero | Femenino  | 40                    | 10                 | 24                 | 15                 | 6                 | 95    |
|        | Masculino | 25                    | 14                 | 17                 | 10                 | 6                 | 72    |
| Total  |           | 65                    | 24                 | 41                 | 25                 | 12                | 167   |

**Fuente:** Encuesta a colaboradores HGLB

La tabla demuestra la existencia de una mayor cantidad de mujeres laborando para el hospital, así como una representación de al menos el 50% de trabajadores menores de 30 años, lo que permite desarrollar planificaciones de largo plazo contando con el mismo personal y el nivel de entusiasmo que brinda la misma edad por la cual atraviesan en este momento.

**Tabla 8. Nivel de Educación**

|       |                               | Bachiller | Tercer Nivel<br>(Profesional) | Cuarto nivel<br>(Posgrado -<br>Especialidad) | Total |
|-------|-------------------------------|-----------|-------------------------------|----------------------------------------------|-------|
| Cargo | Administrativo                | 3         | 40                            | 9                                            | 52    |
|       | Administrativo -<br>Operativo | 7         | 33                            | 10                                           | 50    |
|       | Operativo                     | 13        | 44                            | 8                                            | 65    |
|       | Total                         | 23        | 117                           | 27                                           | 167   |

**Fuente:** Encuesta a colaboradores HGLB

La tabla 8 demuestra que existe un personal capacitado en el área que le corresponde desempeñar sus funciones, sobre todo el personal operativo que equivale al personal que

desempeña actividades médicas, el 86% es profesional y el 18% de dicha población tiene al menos una especialidad.

Cabe mencionar que los elementos que cuentan con un nivel de bachillerato realizan actividades que el perfil de puesto así lo requiere. Los datos observados demuestran que existe un espíritu de superación profesional en el personal, puesto que muchas plazas laborales no requieren título profesional o un cuarto nivel.

**Tabla 9. Satisfacción laboral del personal por área del HGLB**

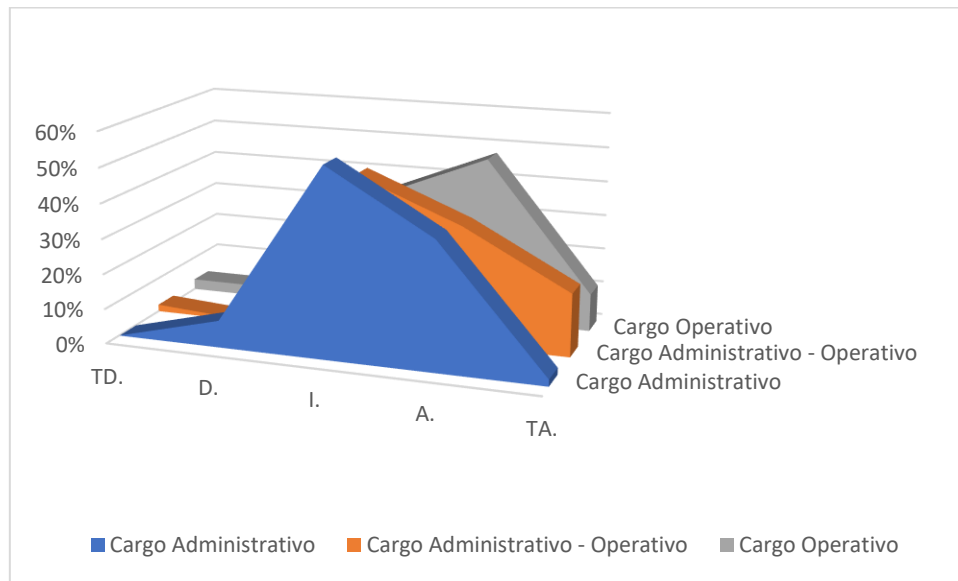
|       |                | <b>TD.</b> | <b>D.</b> | <b>I.</b> | <b>A.</b> | <b>TA.</b> | <b>TOTAL<br/>%</b> | <b>CANTIDAD</b> |
|-------|----------------|------------|-----------|-----------|-----------|------------|--------------------|-----------------|
| Cargo | Administrativo | 0%         | 8%        | 54%       | 37%       | 2%         | 100%               | 52              |
|       | Administrativo | 2%         | 0%        | 46%       | 34%       | 18%        | 100%               | 50              |
|       | - Operativo    |            |           |           |           |            |                    |                 |
|       | Operativo      | 3%         | 3%        | 35%       | 48%       | 11%        | 100%               | 65              |
| Total |                |            |           |           |           |            |                    | <b>167</b>      |

**Fuente:** encuesta propia

TD: Totalmente en desacuerdo; D: en desacuerdo; I: Indeciso; A: De acuerdo; TA: Totalmente de acuerdo.

Los datos expuestos en la tabla 9, indican el nivel de satisfacción laboral del personal según el área al cual pertenecen, se puede aseverar en función de los resultados obtenidos que existen diferencias y tendencias marcadas en el personal de acuerdo a su área, a continuación, se lo puede visualizar gráficamente:

**Figura 1.**  
**Satisfacción laboral del personal**



De acuerdo a los datos reflejados en la tabla 1. el personal administrativo genera una tendencia que llega a la cúspide de su perspectiva en el rango de indeciso, mientras que la cúspide de tendencia de los operativos es en un 4.5 sobre 5 considerando el más alto al *Totalmente de acuerdo*. Mientras que se mantiene la lógica de los resultados de estar en un nivel de perspectiva superior a los administrativos e inferior a los operativos, llegando a la cúspide entre *indeciso* y *de acuerdo*.

### **Análisis comparativo**

El análisis comparativo hace referencia a las relaciones que puedan existir entre las diferentes dimensiones que se consideran en el presente documento. Tiene como finalidad encontrar el nivel de significancia existente entre las dimensiones que componen el clima organizacional frente a la satisfacción laboral.

En función de los resultados obtenidos de las relaciones, se podrá inferir el comportamiento o tendencias de actitud por grupos de colaboradores en los diferentes puntos tratados y desarrollados.

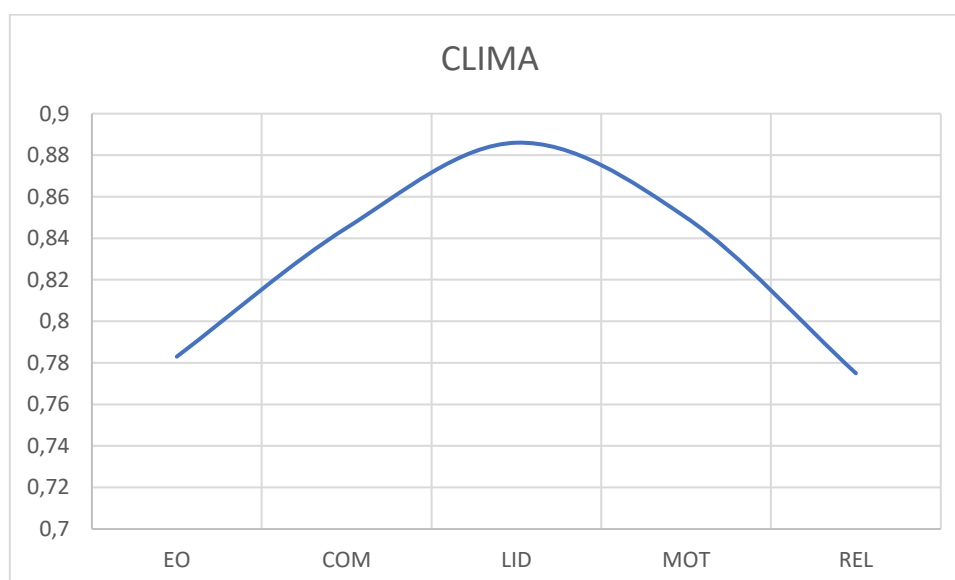
**Tabla 10. Correlaciones de dimensiones con el clima organizacional**

|       |             | EO     | COM    | LID    | MOT    | REL    |
|-------|-------------|--------|--------|--------|--------|--------|
| CLIMA | Correlación | ,783** | ,845** | ,886** | ,850** | ,775** |
|       | de Pearson  |        |        |        |        |        |
|       | Sig.        | 0,000  | 0,000  | 0,000  | 0,000  | 0,000  |
|       | (bilateral) |        |        |        |        |        |
|       | N           | 167    | 167    | 167    | 167    | 167    |

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

**Figura 2.**

**Correlaciones de dimensiones con el clima organizacional**



Tanto en la tabla como en el gráfico donde se ubican los resultados encontrados en las relaciones entre las dimensiones que componen el clima organizacional frente al mismo clima organizacional, con la finalidad de observar el comportamiento de cada uno de ellas en su integración al clima, se detalla que la dimensión Liderazgo es la de mejor valor seguida por la Motivación, mientras que la de Relaciones Interpersonales es la que se debe analizar con mayor detenimiento en el proceso de mejora.

**Tabla 11. Correlaciones de dimensiones con la satisfacción laboral**

|     |                        | EO     | COM    | LID    | MOT    | REL    |
|-----|------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|
| SAT | Correlación de Pearson | ,566** | ,580** | ,649** | ,748** | ,704** |
|     | Sig. (bilateral)       | 0,000  | 0,000  | 0,000  | 0,000  | 0,000  |
|     | N                      | 167    | 167    | 167    | 167    | 167    |

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

En la relación entre la Estructura Organizacional (EO) y la satisfacción laboral, con un resultado de 0,566 se puede manifestar que existe una relación significativa y directa entre ambas dimensiones. Esto sostiene que la Estructura afecta en gran manera a la Satisfacción del personal.

La relación que se marca entre la Comunicación (CO) y la satisfacción laboral, denota una significancia similar a las dimensiones anteriores, el resultado es muy semejante siendo 0,580.

Para la relación entre Liderazgo (LID) y la satisfacción laboral, existe un incremento a diferencia de las dos dimensiones antes analizadas, con un 0,649 como resultado se marca una significancia marcada en su afectación directa. Esto pone de manifiesto que las habilidades de los líderes departamentales, así como de la máxima autoridad, influye sustancialmente en la perspectiva del personal en relación a la satisfacción laboral.

La Motivación (MOT) es vital en este conglomerado de elementos, así lo demuestran los resultados, con un 0,748 indica que la motivación tanto intrínseca como extrínseca son generadores de estabilidad emocional y mejora en el desempeño.

Finalmente, las Relaciones Interpersonales (REL) tienen una incidencia muy similar a la Motivación, el 0,704 alcanzado como resultado en la perspectiva de los colaboradores manifiestan que el personal necesita de la interacción personal, esta debe ser bien constituida en el marco de la convivencia laboral, según la teoría analizada en apartados anteriores, el clima organizacional se constituye de cada una de estas 5 dimensiones analizadas y relacionadas individualmente con la satisfacción laboral, siendo que el clima organizacional es desarrollado por todos los grupos de interés internos de la organización.

**Tabla 12. Correlaciones**

|       |                  | Clima  | SAT    |
|-------|------------------|--------|--------|
| Clima | Correlación de   | 1      | ,779** |
|       | Pearson          |        |        |
|       | Sig. (bilateral) |        | ,000   |
|       | N                | 167    | 167    |
| SAT   | Correlación de   | ,779** | 1      |
|       | Pearson          |        |        |
|       | Sig. (bilateral) | ,000   |        |
|       | N                | 167    | 167    |

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

La correlación entre las variables clima organizacional y satisfacción laboral en los colaboradores del Hospital León Becerra del cantón Milagro, se encuentra en 0,779, esto refleja que existe una relaciona directa de alta significancia, por tal razón, según la perspectiva de los colaboradores se puede afirmar que mientras el clima laboral sea de calidad, la satisfacción laboral tambien será mejor percibida.

Al conocer que existe una relación alta entre el clima organizacional generado por las autoridades del Hospital, se puede indicar que el personal médico y que se dedica exclusivamente a la práctica de la profesión, posee una predisposición más avanzada que del resto de colaboradores.

**Tabla 13.****Se siente orgulloso de pertenecer a la institución**

|        |                          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Totalmente en desacuerdo | 3          | 1,8        | 1,8               | 1,8                  |
|        | Desacuerdo               | 1          | ,6         | ,6                | 2,4                  |
|        | Indeciso                 | 18         | 10,8       | 10,8              | 13,2                 |
|        | De acuerdo               | 81         | 48,5       | 48,5              | 61,7                 |
|        | Totalmente de acuerdo    | 64         | 38,3       | 38,3              | 100,0                |
|        | Total                    | 167        | 100,0      | 100,0             |                      |

Además, según lo expuesto en la tabla 13. El 86% de los encuestados poseen un nivel aceptable de satisfacción y orgullo de pertenecer a la institución, puesto que coinciden en sus respuestas, lo que permite a las autoridades a brindar procesos que puedan cumplir con las expectativas del colaborador, con la finalidad de comprometer en mayor nivel a aquellos que representan el 14% y que por ciertas situaciones su perspectiva no es la mejor para la institución.

### Validación de Hipótesis

Se considera a la hipótesis como una suposición, pero importante como guía para el desarrollo de la investigación.

- El clima organizacional incide en la satisfacción laboral de los trabajadores del Hospital León Becerra del cantón Milagro.

Se procede a realizar la prueba de validación de la hipótesis, en la que se encuentra el siguiente resultado con los datos recopilados.

**Tabla 14. Prueba para una muestra**

| Valor de prueba = 19.14 |      |     |                     |                         |                                                   |          |
|-------------------------|------|-----|---------------------|-------------------------|---------------------------------------------------|----------|
|                         | t    | gl  | Sig.<br>(bilateral) | Diferencia de<br>medias | 95% de intervalo de<br>confianza de la diferencia |          |
|                         |      |     |                     |                         | Inferior                                          | Superior |
| SAT                     | ,014 | 166 | ,989                | ,00371                  | -,5173                                            | ,5247    |

Al obtener un valor de 0,14, se encuentra en la zona de no rechazo de la hipótesis, por lo tanto, se comprueba la suposición en la que se especifica que el clima organizacional incide de forma directa y significativa en la satisfacción laboral percibida en los trabajadores del Hospital General León Becerra del cantón Milagro.

### Discusión de resultados

El instrumento utilizado en el presente trabajo, anteriormente fue aplicado en un proyecto realizado en la ciudad de Ambato en el 2018, tomando como muestra una cantidad de elementos semejantes, en los cuales se puede comparar una diferencia de resultados en el género, en el estudio de (Velasco, 2018) se nota que la presencia de los hombres como trabajadores tiene

una relación de 2 a 1, mientras que los resultados obtenidos en el Hospital León Becerra demuestran la mayor participación de mujeres en dichas plazas laborales.

Con respecto al nivel de educación el 86% de los colaboradores del HGLB son profesionales en alguna de las áreas requeridas para desempeñar sus labores, mientras que en el estudio en el cual se utilizó el mismo instrumento, la cantidad de profesionales apenas supera el 57%, mientras que el resto únicamente cuenta con una formación de bachillerato. Estos resultados son importantes de considerar porque generan incidencia en la capacidad de respuesta y madurez profesional en función de su puesto de trabajo.

Es así, que se puede deducir que el resultado de satisfacción laboral tiene relación porque se ratifican los resultados encontrados en la relación de lo que brinda la Estructura Organizacional y la satisfacción que percibe el trabajador medido como dimensión frente a la medición realizada a través de una pregunta directa, estos resultados se muestran a continuación:

**Tabla 15. La institución le proporciona oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional**

|                                 | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|---------------------------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válido Totalmente en desacuerdo | 11         | 6,6        | 6,6                  | 6,6                     |
| Desacuerdo                      | 20         | 12,0       | 12,0                 | 18,6                    |
| Indeciso                        | 24         | 14,4       | 14,4                 | 32,9                    |
| De acuerdo                      | 79         | 47,3       | 47,3                 | 80,2                    |
| Totalmente de acuerdo           | 33         | 19,8       | 19,8                 | 100,0                   |
| Total                           | 167        | 100,0      | 100,0                |                         |

**Tabla 16. Estructura Organizacional y Satisfacción Laboral**

|     |                        | EO     | SAT    |
|-----|------------------------|--------|--------|
| EO  | Correlación de Pearson | 1      | ,566** |
|     | Sig. (bilateral)       |        | ,000   |
|     | N                      | 167    | 167    |
| SAT | Correlación de Pearson | ,566** | 1      |
|     | Sig. (bilateral)       | ,000   |        |
|     | N                      | 167    | 167    |

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

Más del 70% consideran que la Organización cuenta con la estructura adecuada para permitir el crecimiento profesional y a la vez coinciden en que es una base importante para percibir el entorno laboral como positivo. Por ello, son resultados importantes para el análisis previo a una reorganización o reestructuración de las áreas y decisiones corporativas que desee tomar la organización. Puesto que afecta directamente a la satisfacción laboral.

De la misma forma perciben las oportunidades de crecimiento en el estudio de (Velasco, 2018), es decir coinciden en los resultados, puesto que el 75% ratifican que la Organización brinda esa plataforma y espacios de desarrollo profesional, con este dato se ratifica la similitud de perspectiva que tienen los colaboradores de HGLB.

Una situación relevante de análisis es la dimensión motivación, porque el presente estudio indica que predomina en la afectación de la satisfacción laboral, al sobrepasar con el nivel de significancia al resto, es decir primera entre 5 dimensiones, mientras que el trabajo desarrollado por (Ruiz, 2018) se encuentra en una tercera posición entre las 5 dimensiones que fueron analizadas. Aquí se encuentra una diferencia notable, porque se trata de la misma área investigada, dentro de la misma región, con un número similar de encuestados y distribuidos en las mismas categorías laborales.

## CONCLUSIONES

De acuerdo a los resultados obtenidos en el transcurso del análisis de los datos, se puede concluir que:

El clima organizacional afecta de forma directa y con mucha significancia a la percepción de la satisfacción laboral que tienen los trabajadores del Hospital León Becerra del cantón Milagro, esto permite prestar mayor atención en cada una de las actividades y decisiones que se consideren en la afectación a cada una de las dimensiones que componen el Clima organizacional.

Según la teoría analizada se concluye que la variable Clima organizacional se encuentra estructurada en 5 dimensiones: Estructura organizacional, Comunicación, Liderazgo, Motivación y Relaciones interpersonales. Las mismas que al ser analizadas en la unidad de análisis, se visualiza que tiene una relación directa y de alta significancia en el estudio actual. Así lo demuestran los datos expuestos en el apartado *Análisis de resultados*.

El Liderazgo es un elemento de mucho valor en la conformación del Clima Organizacional, con un 0,886 de significancia demuestra que la brecha al alcanzar 1 es muy poca.

Se afirma que los trabajadores que se encuentran en el área operativa tienen mejor percepción sobre la satisfacción laboral y que aquellos que se encuentran desempeñando funciones en el área administrativa sostienen una opinión de menor nivel sobre la satisfacción laboral, es decir, son aquellos que se encuentran menos satisfechos con las actividades laborales que realizan.

## **RECOMENDACIONES**

Se recomienda desarrollar un plan de actividades que fortalezcan las relaciones interpersonales entre los colaboradores, con la finalidad de mejorar dichas relaciones e incrementar el nivel de comunicación.

Trabajar directamente con el personal perteneciente al área administrativa e identificar los malestares o incertidumbres existentes, es necesario que se mejore los niveles de percepción en relación a la satisfacción laboral, puesto que repercute directamente en el desempeño laboral.

Incentivar en el mejoramiento del perfil profesional de los colaboradores, esto permitirá desarrollar más habilidades y destrezas entre el personal, así como la competitividad profesional y desarrollo de visión en la prospectiva del colaborador.

Exponer los resultados a las autoridades para que tengan insumos en la toma de decisiones adecuadas en función a los problemas encontrados durante el desarrollo de la investigación.

## BIBLIOGRAFÍA

- Adegoke, A., Atiyaye, F., Abubakar, A., Auta, A., & Aboda, A. (2015). Satisfacción laboral y retención de parteras en las zonas rurales de Nigeria. *Midwifery*, 946-956.
- Aiken, L., Clarke, S., & Sloane, D. (2012). Hospital staffing. Organizational support and quality of care: cross-national findings. *International Journal for Quality in Health Care*, 87 - 94.
- Akinwale, O. (2019). La voz de los empleados: hablar en la organización como un correlato de la productividad de los empleados en la industria del petróleo y el gas. *Serbian Journal of Management*, 97-121.
- Arnetz, B. (1999). Percepción del personal sobre el impacto de la transformación de la atención médica en la calidad de la atención. *International Journal for Quality in Health Care*, 34 - 55.
- Asamblea Constituyente. (2008). *Constitucion de la Republica del Ecuador*. Montecristi.
- Baah, K., & Amoako, G. (2011). Aplicación de la teoría de dos factores de frederick herzberg para evaluar y comprender la motivación de los empleados en el trabajo. *European Journal of Business and Management*, 1 - 8.
- Bakotic, D., & Babic, T. (2013). Relación entre las condiciones de trabajo y la satisfacción laboral: el caso de una empresa de construcción naval croata. *International Journal of Business and Social Science*, 206-213.
- Bempah, B. (2013). Determinantes de la satisfacción laboral entre los trabajadores de salud comunitarios en Volta region de Ghana. *Public Policy and Administration Research*, 1 - 14.
- Bobadilla, M. (2017). *Clima Organizacional y Desempeño Laboral en Institutos Superiores Tecnológicos de Huancayo*. Lima: Universidad Nacional del Centro del Perú .
- Chamal, G., & Dilina, H. (2018). Satisfacción de los empleados y factores relacionados entre los trabajadores de la salud pública en St. Lanka: un estudio de caso sobre la dirección regional de Hambanthota. *JOJ Nurse Health Care*, 1 - 7.
- Chang Campos, C. (2017). Evolución del sistema de salud de Ecuador: Buenas prácticas y desafíos en su construcción en la última década 2005-2014. *Anales de la Facultad de Medicina*, 452-460.

- Coker, O., Coker, A., & Onuoha, B. (2011). Un estudio sobre la satisfacción laboral entre el personal hospitalario clínico y no clínico en un hospital universitario en Lagos. *East Efrica Journal of Public Health*, 299-302.
- Conde, J. (2020). *Clima laboral y satisfacción laboral en teleoperadores de una empresa privada del distrito de Cercado de Lima 2020*. Lima: Universidad Cesar Vallejo.
- COOTAD. (2010). *Codigo Organico de Organizacion Territorial*. Quito: LEXIS.
- Cuadra, A., & Veloso, C. (2017). Liderazgo, Clima y Satisfacción Laboral. *Revista Universum*, 40 - 56.
- Cueva, R., & Ponce, M. (2019). *Clima organizacional y la satisfacción laboral del profesional de enfermería del Centro Quirúrgico del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión en el año 2018*. Callao: Universidad Nacional del Callao.
- De Cooman, R., Stynten, D., Van den Broeck, A., Sels, L., & De Witte, H. (2013). Cómo se relacionan las características del trabajo con la satisfacción de necesidades y la motivación autónoma: implicación para el esfuerzo laboral. *Revista de Psicología Social Aplicada*, 1342-1352.
- Edem, M., Akpan, U., & Pepple, N. (2017). Impacto del entorno laboral en los trabajadores de la salud. *Medicina Ocupacional y Asuntos de Salud*, 1 - 6.
- Edem, M., Akpan, U., & Pepple, N. (2017). Impacto del entorno laboral en los trabajadores de la salud . *Medicina Ocupacional y Asuntos de Salud*, 1 - 8.
- Escalante, M. (2016). Importancia del clima laboral en los resultados de una empresa competitiva. *Revista Economicas*, 36 - 48.
- Espinosa, V., De la Torre, D., Acuña, C., & Cadena, C. (2017). Los recursos humanos en salud según el nuevo modelo de atención en Ecuador. *Pan America*, 45 - 51.
- Eversole, B., Venneberg, D., & Crowder, C. (2012). Creación de una cultura organizacional flexible para atraer y retener trabajadores talentosos entre generaciones. *Avances en el desarrollo de recursos humanos*, 607–625.
- Ezeja, E., Azodo, C., Ehizele, A., Ehigiator, O., & Oboro, H. (2016). Evaluación de la satisfacción laboral y las condiciones laborales de los trabajadores de la salud bucodental de Nigeria. *International Journal of Biomedical and Health Sciences*, 143 - 150.
- Fitzpatrick, J. (2012). Satisfacción laboral de la enfermera diplomada y satisfacción con la práctica profesional modelo. *Journal of Nursing Management*, 260 - 265.

- Flores, M. (2022). *Análisis del clima organizacional de la empresa BLIXASESOR S.A.* Guayaquil: UCSG.
- García, M. (2009). Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una aproximación Conceptual. *Revista Cuadernos de Administración*, 43-61.
- Grijalva, A., Palacios, J., & Patiño, C. (2017). Los factores asociados a la satisfacción laboral en Ecuador en 2007 y 2015 utilizando la Encuesta Nacional de Empleo, Desempleo y Subempleo. *Analitika*, 8 - 45.
- Hasan, R., & Miah, S. (2020). Impact of Working Environment on Job Satisfaction. *EJBMR, European Journal of Business and Management Research*, 1-5.
- Hernandez, R. (2014). *Metodología de la investigacion*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Instituto Nacional de Estadísticas y Censo. (31 de marzo de 2023). *Ecuador en Cifras*.  
[https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/EMPLEO/2023/Febrero/202302\\_Boletin\\_empleo.pdf](https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/EMPLEO/2023/Febrero/202302_Boletin_empleo.pdf)
- Iturralde, R. (8 de enero de 2016). *Enferma enferma y muere Problemas de la industria farmacéutica pública en el Ecuador*.  
[http://www.planv.com.ec/sites/default/files/enferma\\_enferma\\_y\\_muere.pdf](http://www.planv.com.ec/sites/default/files/enferma_enferma_y_muere.pdf)
- Jandaghi, G., Mokhles, A., & Bahrami, H. (2011). El impacto de la seguridad laboral en el compromiso de los empleados y la satisfacción laboral en los municipios. *African Journal of Business Management*, 853 - 862.
- Jandaghi, G., Mokhles, A., & Bahrami, H. (2011). El impacto de la seguridad laboral en el compromiso de los empleados y la satisfacción laboral en los municipios. *African Journal of Business Management*, 6853-6858.
- Jimenez, J. (2020). *Influencia del estrés en la satisfacción laboral del personal de*. Milagro: UNEMI.
- Kever, T., Oyibo, S., Gana, A., Ukende, F., Damkor, P., & Danlandi, S. (2018). Encuesta de factores que influyen en la satisfacción laboral entre las enfermeras en el hospital docente universitario Ahmadu Bello Zaria. *Journal of Research in Nursing and Health*, 1 - 14.
- Lane, K., Esser, J., Holte, B., & Anne, M. (2010). Un estudio sobre la satisfacción laboral de las enfermeras en los colegios comunitarios de Florida. *Enseñanza y aprendizaje en enfermería*, 16 - 26.

- Lane, K.; Esser, J.; Holte, B.; Anne, M. (2010). Un estudio sobre la satisfacción laboral del personal docente de enfermería en los colegios comunitarios de Florida. *Enseñanza y Aprendizaje en Enfermería*, 16-26.
- Lopera, J., Ramírez, C., Zuluaga, M., & Ortiz, J. (2010). EL MÉTODO ANALÍTICO COMO MÉTODO NATURAL. *Nómadas*, 1-27.
- Lozano, J., Chacón, S., Sanduvete, S., & Pérez, A. (2014). PRINCIPALES COMPONENTES DEL CLIMA LABORAL EN EL SERVICIO DE URGENCIAS DE UNA ORGANIZACIÓN SANITARIA: UN ABORDAJE CUALITATIVO. *ACCIÓN PSICOLÓGICA*, 3 - 20.
- Lucio, R., Villacres, N., & Henriquez, R. (2011). Sistemas de Salud del Ecuador. *Salud Publica Mex*, Mexico.
- Lucio, Ruth; Villacres, Nilhda; Henriquez, Rodrigo. (2011). Sistema de Salud de Ecuador. *Salud Publica Mex*, 177 - 187.
- Malik, N. (2011). Estudio sobre los factores de satisfacción laboral de los profesores de la universidad de Baluchistán . *Revista internacional de investigación académica*, 34 - 41.
- Malo, M. (2014). Reforma de salud en Ecuador: Nunca más el derecho a la salud como un privilegio. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Publica*, 754-761.
- Manosalvas, C., Manosalvas, L., & Quintero, J. (2015). El clima organizacional y la satisfacción laboral: un análisis cuantitativo riguroso de su relación. *AD-minister*, 45 - 53.
- Marinova, S., Peng, C., Lorinkova, N., Van Dyne, L., & Chiaburu, D. (2015). Comportamiento orientado al cambio: un metanálisis de predictores de diseño individual y laboral. *Journal of Vocational Behavior*, 104-120.
- Mero, I. (2021). *RELACIÓN ENTRE CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL PERSONAL EN UNA CLÍNICA PRESTADORA EXTERNA DE SALUD EN EL CANTÓN DURÁN*. Guayaquil: UCSG.
- Ministerio de Salud Pública del Ecuador. (2015). *Acuerdo Ministerial MSP 5212, Tipología para homologar establecimientos de salud por niveles*. Quito: MSP.
- Molina, L., I., B., & Arteaga, H. (2016). El comportamiento organizacional y su importancia para la administración de empresas. *Dominio de las Ciencias*, 498-510.
- Molina, R. (2013). *Estudio de la motivación laboral en el Hospital Leon Becerra de la ciudad de Guayaquil*. Guayaquil: UG.

- Molina, Ronny. (2012). EL SALARIO Y EL DESARROLLO PROFESIONAL PRECURSORES DE LA MOTIVACIÓN PARA EL DESEMPEÑO LABORAL. Caso: Hospital León Becerra de Guayaquil. *Revista Caribeña de las Ciencias*, 1-12.
- Montalvo, S., Estrada, E., & Mamani, H. (2020). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado. *Ciencia y desarrollo*, 1-6.
- Oblitas-Guerrero, S. (2020). Clima laboral y satisfacción del profesional de enfermería en el servicio de emergencias de un hospital público de Chiclayo, Perú. *REV EXP MED*, 21-27.
- Observatorio del gasto Publico*. (18 de Noviembre de 2022).  
<https://www.gastopublico.org/informes-del-observatorio/las-cifras-del-presupuesto-de-2023#:~:text=USD%203.601%20millones%20ser%C3%A1n%20asignados,enfermeras%20y%20personal%20de%20apoyo>.
- Oh, J., & Yoon, B.-K. (2011). Un estudio de enfermeras. Satisfacción laboral y el efecto de la calidad de servicio. *Study of Tourism and Leisure*, 147-161.
- Organización Mundial de la Salud. (2018). *Monitoreo de la Política Andina de Planificación y Gestión de Recursos Humanos en Salud*. OMS.
- Ortega, J., & Quispe, D. (2016). *Estrés laboral, satisfacción laboral y bienestar psicológico en personal de salud de la microred ampliación Paucarpata*. Arequipa: UNSA.
- Osibanjo, A., Abiodun, A., & Adeniji, A. (2014). Impacto del entorno laboral en la satisfacción laboral y el compromiso entre las enfermeras nigerianas. *Journal of South African Business Research*, 1743-1752.
- Oyetunde, M., & Ayeni, O. (2014). Explorando los factores que influyen en el reclutamiento y la retención de enfermeras en el Estado de Lagos, Nigeria en los años 2008 y 2012. *Open Journal of Nursing*, 590-601.
- Paul, G. (2019). Calidad de servicio en la salud pública, desde la perspectiva de los recursos. *Ciencia y salud*, 34 - 49.
- Petterson, I. (1998). Estrés psicológicos y bienestar en trabajadores de la salud: el impacto de un programa de intervención. *Ciencias Sociales y Medicina*, 763–772.
- Pilligua, C., & Arteaga, F. (2019). El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas. estudio caso: Hardepex. *Cuadernos Latinoamericanos de Administración*, 16 - 25.

- Quispe, Y. (2015). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del hospital nacional hugo pesce pescetto Andahuaylas - 2015*. Andahuaylas: UNJMA.
- Roncarolo, F., Boivin, A., Denis, J.-L., & Hebert, R. (2017). What do we know about the needs and challenges of health systems? A scoping review of the international literature. *MC Health Serv Res*, 36 - 45.
- Ruiz, M. (2018). *Clima Organizacional y su incidencia en la satisfacción laboral del personal del Hospital Civil Santa Teresita del cantón Santa Rosa de la Provincia de El Oro*. Guayaquil: UCSG.
- Saleh, R., & Atan, T. (2021). La Implicación de las Prácticas Sostenibles de Gestión del Talento en la Satisfacción Laboral de los Empleados: Efecto Mediador de la Cultura Organizacional. *Sustainability*, 23 - 45.
- Silvestro, R., & Cross, S. (2010). Applying The Service Profit Chain in a Retail Environment: Challenging The Satisfaction Mirror. *International Journal of Service Industry Management*, 244-268.
- Skalli, A., Theodossiou, I., & Vasileiou, E. (2008). Trabajos como bienes de Lancaster: facetas de satisfacción laboral. *The Journal of Socio-Economics*, 1906–1920.
- Spector, P. E. (1997). *Satisfacción laboral: Aplicación, valoración, causas y consecuencias*. California: Publicaciones de salvia.
- Ugwa, A., Muhammad, L., & Ugwa, C. (2016). Satisfacción laboral entre enfermeras y médicos en un hospital terciario en el noroeste de Nigeria: un estudio transversal. *International Journal of Hospital Research*, 11 - 18.
- Valdivieso, D. (2018). *El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral de los empleados de la Fundación Polinal Ecuador*. Quito: Universidad Central del Ecuador.
- Vargas, A. (2014). *Importancia del clima organizacional en la productividad laboral*. Medellín: Universidad Nueva Granada.
- Velasco, T. (2018). *Clima organizacional y la incidencia en la satisfacción laboral en la EP cuerpo de bomberos*. Ambato: UTA.

## ANEXOS

### ANEXO1

#### Encuesta

Objetivo: La presente encuesta tiene como objetivo conocer la percepción individual de los servidores públicos acerca del clima organizacional y satisfacción laboral del Hospital León Becerra del cantón Milagro.

INSTRUCCIONES: A continuación, encontrará una serie de afirmaciones, las cuales agradezco responda con la mayor sinceridad y honestidad posible, marcando con una “X” la respuesta que considere más acorde con su criterio. Recuerde no hay respuestas buenas ni malas

#### Preguntas Sociodemográficas

##### Genero

##### Edad

##### Estructura laboral

|     |                                                                                                              | TD | D | I | A | TA |
|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|---|---|---|----|
| No. | Pregunta                                                                                                     | 1  | 2 | 3 | 4 | 5  |
| 1   | Las funciones y responsabilidades de su cargo están claramente definidas                                     |    |   |   |   |    |
| 2   | La productividad se ve afectada por la falta de organización y planificación                                 |    |   |   |   |    |
| 3   | Conoce claramente la estructura organizacional de esta institución                                           |    |   |   |   |    |
| 4   | La máxima autoridad demuestra interés para que las normas, métodos y procedimientos sean claros y se cumplan |    |   |   |   |    |
| 5   | La toma de decisiones o disposiciones establecidas son justas a su criterio                                  |    |   |   |   |    |

|    |                                                                                                        |  |  |  |  |  |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|
| 6  | Considera que los canales de comunicación interna permiten entender clara y oportunamente los mensajes |  |  |  |  |  |
| 7  | Cuenta con toda la información necesaria para realizar bien su trabajo                                 |  |  |  |  |  |
| 8  | Su jefe escucha y comprende sus necesidades                                                            |  |  |  |  |  |
| 9  | Sus ideas y sugerencias son tomadas en cuenta                                                          |  |  |  |  |  |
| 10 | Su jefe reconoce sus errores                                                                           |  |  |  |  |  |
| 11 | Su jefe es flexible y abierto al cambio                                                                |  |  |  |  |  |
| 12 | Su jefe detecta problemas y/o plantea soluciones                                                       |  |  |  |  |  |
| 13 | En la organización se evita el favoritismo por personas o unidades.                                    |  |  |  |  |  |
| 14 | Su jefe respeta las diferencias de cultura, sexo, religión, etc                                        |  |  |  |  |  |
| 15 | Se siente motivado para realizar su trabajo                                                            |  |  |  |  |  |
| 16 | Su trabajo es reconocido al hacer un esfuerzo o una mejora                                             |  |  |  |  |  |
| 17 | En la institución las personas son recompensadas según su desempeño.                                   |  |  |  |  |  |
| 18 | Entre los colaboradores de esta institución prevalece una atmosfera de amistad, respeto y lealtad      |  |  |  |  |  |
| 19 | Existe una relación de confianza y apoyo entre compañeros.                                             |  |  |  |  |  |
| 20 | Mantiene una excelente relación con mis superiores.                                                    |  |  |  |  |  |
| 21 | La institución le proporciona oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional                    |  |  |  |  |  |
| 22 | A menudo se siente presionado por su trabajo                                                           |  |  |  |  |  |
| 23 | Se siente satisfecho con su trayectoria en la institución                                              |  |  |  |  |  |

|    |                                                                                                                                               |  |  |  |  |  |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|
| 24 | Las condiciones físicas que presta la institución para el trabajo: infraestructura, iluminación, distribución de espacios, etc. Son adecuadas |  |  |  |  |  |
| 25 | Se siente orgulloso de pertenecer a la institución                                                                                            |  |  |  |  |  |

| Dimensión                   | Preguntas | Indicador |
|-----------------------------|-----------|-----------|
| Estructura organizacional   | 1 - 5     |           |
| Comunicación                | 6 – 8     |           |
| Liderazgo                   | 9 – 14    |           |
| Motivación y reconocimiento | 15 – 17   |           |
| Relaciones interpersonales  | 18 – 20   |           |
| Satisfacción laboral        | 21 – 25   |           |

## ANEXO 2

### Estadísticos

#### Su trabajo es reconocido al hacer un esfuerzo o una mejora

|        |                          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Totalmente en desacuerdo | 4          | 2,4        | 2,4               | 2,4                  |
|        | Desacuerdo               | 15         | 9,0        | 9,0               | 11,4                 |
|        | Indeciso                 | 26         | 15,6       | 15,6              | 26,9                 |
|        | De acuerdo               | 84         | 50,3       | 50,3              | 77,2                 |
|        | Totalmente de acuerdo    | 38         | 22,8       | 22,8              | 100,0                |
|        | Total                    | 167        | 100,0      | 100,0             |                      |

#### Género

|        |           | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Femenino  | 95         | 56,9       | 56,9              | 56,9                 |
|        | Masculino | 72         | 43,1       | 43,1              | 100,0                |
|        | Total     | 167        | 100,0      | 100,0             |                      |

#### Educación

|        |       | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | 1     | 23         | 13,8       | 13,8              | 13,8                 |
|        | 2     | 117        | 70,1       | 70,1              | 83,8                 |
|        | 3     | 27         | 16,2       | 16,2              | 100,0                |
|        | Total | 167        | 100,0      | 100,0             |                      |

### Cargo

|        |       | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|--------|-------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válido | 1     | 52         | 31,1       | 31,1                 | 31,1                    |
|        | 2     | 50         | 29,9       | 29,9                 | 61,1                    |
|        | 3     | 65         | 38,9       | 38,9                 | 100,0                   |
|        | Total | 167        | 100,0      | 100,0                |                         |

### Edad

|        |                 | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|--------|-----------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válido | De 18 a 23 años | 65         | 38,9       | 38,9                 | 38,9                    |
|        | De 24 a 30 años | 24         | 14,4       | 14,4                 | 53,3                    |
|        | De 31 a 40 años | 41         | 24,6       | 24,6                 | 77,8                    |
|        | De 41 a 50 años | 25         | 15,0       | 15,0                 | 92,8                    |
|        | Mas de 50 años  | 12         | 7,2        | 7,2                  | 100,0                   |
|        | Total           | 167        | 100,0      | 100,0                |                         |

### Las funciones y responsabilidades de su cargo están claramente definidas

|        |                          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|--------|--------------------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válido | Totalmente en desacuerdo | 1          | ,6         | ,6                   | ,6                      |
|        | Desacuerdo               | 7          | 4,2        | 4,2                  | 4,8                     |
|        | Indeciso                 | 3          | 1,8        | 1,8                  | 6,6                     |
|        | De acuerdo               | 86         | 51,5       | 51,5                 | 58,1                    |
|        | Totalmente de acuerdo    | 70         | 41,9       | 41,9                 | 100,0                   |
|        | Total                    | 167        | 100,0      | 100,0                |                         |

**La productividad se ve afectada por la falta de organización y planificación**

|        |                          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|--------|--------------------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válido | Totalmente en desacuerdo | 12         | 7,2        | 7,2                  | 7,2                     |
|        | Desacuerdo               | 17         | 10,2       | 10,2                 | 17,4                    |
|        | Indeciso                 | 20         | 12,0       | 12,0                 | 29,3                    |
|        | De acuerdo               | 70         | 41,9       | 41,9                 | 71,3                    |
|        | Totalmente de acuerdo    | 48         | 28,7       | 28,7                 | 100,0                   |
|        | Total                    | 167        | 100,0      | 100,0                |                         |

**Conoce claramente la estructura organizacional de esta institución**

|        |                          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|--------|--------------------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válido | Totalmente en desacuerdo | 2          | 1,2        | 1,2                  | 1,2                     |
|        | Desacuerdo               | 5          | 3,0        | 3,0                  | 4,2                     |
|        | Indeciso                 | 20         | 12,0       | 12,0                 | 16,2                    |
|        | De acuerdo               | 89         | 53,3       | 53,3                 | 69,5                    |
|        | Totalmente de acuerdo    | 51         | 30,5       | 30,5                 | 100,0                   |
|        | Total                    | 167        | 100,0      | 100,0                |                         |

**La máxima autoridad demuestra interés para que las normas, métodos y procedimientos sean claros y se cumplan**

|        |                          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|--------|--------------------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válido | Totalmente en desacuerdo | 5          | 3,0        | 3,0                  | 3,0                     |
|        | Desacuerdo               | 14         | 8,4        | 8,4                  | 11,4                    |
|        | Indeciso                 | 27         | 16,2       | 16,2                 | 27,5                    |
|        | De acuerdo               | 77         | 46,1       | 46,1                 | 73,7                    |
|        | Totalmente de acuerdo    | 44         | 26,3       | 26,3                 | 100,0                   |
|        | Total                    | 167        | 100,0      | 100,0                |                         |

**La toma de decisiones o disposiciones establecidas son justas a su criterio**

|        |                          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|--------|--------------------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válido | Totalmente en desacuerdo | 3          | 1,8        | 1,8                  | 1,8                     |
|        | Desacuerdo               | 19         | 11,4       | 11,4                 | 13,2                    |
|        | Indeciso                 | 40         | 24,0       | 24,0                 | 37,1                    |
|        | De acuerdo               | 73         | 43,7       | 43,7                 | 80,8                    |
|        | Totalmente de acuerdo    | 32         | 19,2       | 19,2                 | 100,0                   |
|        | Total                    | 167        | 100,0      | 100,0                |                         |

**Considera que los canales de comunicación interna permiten entender clara y oportunamente los mensajes**

|        |                          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|--------|--------------------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válido | Totalmente en desacuerdo | 1          | ,6         | ,6                   | ,6                      |
|        | Desacuerdo               | 23         | 13,8       | 13,8                 | 14,4                    |
|        | Indeciso                 | 26         | 15,6       | 15,6                 | 29,9                    |
|        | De acuerdo               | 78         | 46,7       | 46,7                 | 76,6                    |
|        | Totalmente de acuerdo    | 39         | 23,4       | 23,4                 | 100,0                   |
|        | Total                    | 167        | 100,0      | 100,0                |                         |

**Cuenta con toda la información necesaria para realizar bien su trabajo**

|        |                          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|--------|--------------------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válido | Totalmente en desacuerdo | 2          | 1,2        | 1,2                  | 1,2                     |
|        | Desacuerdo               | 19         | 11,4       | 11,4                 | 12,6                    |
|        | Indeciso                 | 15         | 9,0        | 9,0                  | 21,6                    |
|        | De acuerdo               | 92         | 55,1       | 55,1                 | 76,6                    |
|        | Totalmente de acuerdo    | 39         | 23,4       | 23,4                 | 100,0                   |
|        | Total                    | 167        | 100,0      | 100,0                |                         |

### Su jefe escucha y comprende sus necesidades

|        |                          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|--------|--------------------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válido | Totalmente en desacuerdo | 1          | ,6         | ,6                   | ,6                      |
|        | Desacuerdo               | 14         | 8,4        | 8,4                  | 9,0                     |
|        | Indeciso                 | 17         | 10,2       | 10,2                 | 19,2                    |
|        | De acuerdo               | 85         | 50,9       | 50,9                 | 70,1                    |
|        | Totalmente de acuerdo    | 50         | 29,9       | 29,9                 | 100,0                   |
|        | Total                    | 167        | 100,0      | 100,0                |                         |

### Sus ideas y sugerencias son tomadas en cuenta

|        |                          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|--------|--------------------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válido | Totalmente en desacuerdo | 2          | 1,2        | 1,2                  | 1,2                     |
|        | Desacuerdo               | 12         | 7,2        | 7,2                  | 8,4                     |
|        | Indeciso                 | 32         | 19,2       | 19,2                 | 27,5                    |
|        | De acuerdo               | 77         | 46,1       | 46,1                 | 73,7                    |
|        | Totalmente de acuerdo    | 44         | 26,3       | 26,3                 | 100,0                   |
|        | Total                    | 167        | 100,0      | 100,0                |                         |

### Su jefe reconoce sus errores

|        |                          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|--------|--------------------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válido | Totalmente en desacuerdo | 8          | 4,8        | 4,8                  | 4,8                     |
|        | Desacuerdo               | 12         | 7,2        | 7,2                  | 12,0                    |
|        | Indeciso                 | 23         | 13,8       | 13,8                 | 25,7                    |
|        | De acuerdo               | 83         | 49,7       | 49,7                 | 75,4                    |
|        | Totalmente de acuerdo    | 41         | 24,6       | 24,6                 | 100,0                   |
|        | Total                    | 167        | 100,0      | 100,0                |                         |

### Su jefe es flexible y abierto al cambio

|        |                          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|--------|--------------------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válido | Totalmente en desacuerdo | 6          | 3,6        | 3,6                  | 3,6                     |
|        | Desacuerdo               | 7          | 4,2        | 4,2                  | 7,8                     |
|        | Indeciso                 | 27         | 16,2       | 16,2                 | 24,0                    |
|        | De acuerdo               | 78         | 46,7       | 46,7                 | 70,7                    |
|        | Totalmente de acuerdo    | 49         | 29,3       | 29,3                 | 100,0                   |
|        | Total                    | 167        | 100,0      | 100,0                |                         |

**Su jefe detecta problemas y/o plantea soluciones**

|        |                          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|--------|--------------------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válido | Totalmente en desacuerdo | 5          | 3,0        | 3,0                  | 3,0                     |
|        | Desacuerdo               | 6          | 3,6        | 3,6                  | 6,6                     |
|        | Indeciso                 | 24         | 14,4       | 14,4                 | 21,0                    |
|        | De acuerdo               | 79         | 47,3       | 47,3                 | 68,3                    |
|        | Totalmente de acuerdo    | 53         | 31,7       | 31,7                 | 100,0                   |
|        | Total                    | 167        | 100,0      | 100,0                |                         |

**En la organización se evita el favoritismo por personas o unidades.**

|        |                          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|--------|--------------------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válido | Totalmente en desacuerdo | 8          | 4,8        | 4,8                  | 4,8                     |
|        | Desacuerdo               | 15         | 9,0        | 9,0                  | 13,8                    |
|        | Indeciso                 | 30         | 18,0       | 18,0                 | 31,7                    |
|        | De acuerdo               | 76         | 45,5       | 45,5                 | 77,2                    |
|        | Totalmente de acuerdo    | 38         | 22,8       | 22,8                 | 100,0                   |
|        | Total                    | 167        | 100,0      | 100,0                |                         |

**Su jefe respeta las diferencias de cultura, sexo, religión, etc**

|        |                          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|--------|--------------------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válido | Totalmente en desacuerdo | 4          | 2,4        | 2,4                  | 2,4                     |
|        | Desacuerdo               | 2          | 1,2        | 1,2                  | 3,6                     |
|        | Indeciso                 | 21         | 12,6       | 12,6                 | 16,2                    |
|        | De acuerdo               | 78         | 46,7       | 46,7                 | 62,9                    |
|        | Totalmente de acuerdo    | 62         | 37,1       | 37,1                 | 100,0                   |
|        | Total                    | 167        | 100,0      | 100,0                |                         |

**Se siente motivado para realizar su trabajo**

|        |                          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|--------|--------------------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válido | Totalmente en desacuerdo | 4          | 2,4        | 2,4                  | 2,4                     |
|        | Desacuerdo               | 13         | 7,8        | 7,8                  | 10,2                    |
|        | Indeciso                 | 21         | 12,6       | 12,6                 | 22,8                    |
|        | De acuerdo               | 77         | 46,1       | 46,1                 | 68,9                    |
|        | Totalmente de acuerdo    | 52         | 31,1       | 31,1                 | 100,0                   |
|        | Total                    | 167        | 100,0      | 100,0                |                         |

**En la institución las personas son recompensadas según su desempeño.**

|        |                          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|--------|--------------------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válido | Totalmente en desacuerdo | 16         | 9,6        | 9,6                  | 9,6                     |
|        | Desacuerdo               | 33         | 19,8       | 19,8                 | 29,3                    |
|        | Indeciso                 | 26         | 15,6       | 15,6                 | 44,9                    |
|        | De acuerdo               | 57         | 34,1       | 34,1                 | 79,0                    |
|        | Totalmente de acuerdo    | 35         | 21,0       | 21,0                 | 100,0                   |
|        | Total                    | 167        | 100,0      | 100,0                |                         |

**Entre los colaboradores de esta institución prevalece una atmosfera de amistad,  
respeto y lealtad**

|        |                          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|--------|--------------------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válido | Totalmente en desacuerdo | 11         | 6,6        | 6,6                  | 6,6                     |
|        | Desacuerdo               | 20         | 12,0       | 12,0                 | 18,6                    |
|        | Indeciso                 | 28         | 16,8       | 16,8                 | 35,3                    |
|        | De acuerdo               | 67         | 40,1       | 40,1                 | 75,4                    |
|        | Totalmente de acuerdo    | 41         | 24,6       | 24,6                 | 100,0                   |
|        | Total                    | 167        | 100,0      | 100,0                |                         |

**Existe una relación de confianza y apoyo entre compañeros.**

|        |                          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|--------|--------------------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válido | Totalmente en desacuerdo | 8          | 4,8        | 4,8                  | 4,8                     |
|        | Desacuerdo               | 18         | 10,8       | 10,8                 | 15,6                    |
|        | Indeciso                 | 31         | 18,6       | 18,6                 | 34,1                    |
|        | De acuerdo               | 69         | 41,3       | 41,3                 | 75,4                    |
|        | Totalmente de acuerdo    | 41         | 24,6       | 24,6                 | 100,0                   |
|        | Total                    | 167        | 100,0      | 100,0                |                         |

**Mantiene una excelente relación con mis superiores.**

|        |                          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|--------|--------------------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válido | Totalmente en desacuerdo | 3          | 1,8        | 1,8                  | 1,8                     |
|        | Desacuerdo               | 5          | 3,0        | 3,0                  | 4,8                     |
|        | Indeciso                 | 21         | 12,6       | 12,6                 | 17,4                    |
|        | De acuerdo               | 95         | 56,9       | 56,9                 | 74,3                    |
|        | Totalmente de acuerdo    | 43         | 25,7       | 25,7                 | 100,0                   |
|        | Total                    | 167        | 100,0      | 100,0                |                         |

**La institución le proporciona oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional**

|        |                          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|--------|--------------------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válido | Totalmente en desacuerdo | 11         | 6,6        | 6,6                  | 6,6                     |
|        | Desacuerdo               | 20         | 12,0       | 12,0                 | 18,6                    |
|        | Indeciso                 | 24         | 14,4       | 14,4                 | 32,9                    |
|        | De acuerdo               | 79         | 47,3       | 47,3                 | 80,2                    |
|        | Totalmente de acuerdo    | 33         | 19,8       | 19,8                 | 100,0                   |
|        | Total                    | 167        | 100,0      | 100,0                |                         |

**A menudo se siente presionado por su trabajo**

|        |                          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|--------|--------------------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válido | Totalmente en desacuerdo | 11         | 6,6        | 6,6                  | 6,6                     |
|        | Desacuerdo               | 15         | 9,0        | 9,0                  | 15,6                    |
|        | Indeciso                 | 24         | 14,4       | 14,4                 | 29,9                    |
|        | De acuerdo               | 75         | 44,9       | 44,9                 | 74,9                    |
|        | Totalmente de acuerdo    | 42         | 25,1       | 25,1                 | 100,0                   |
|        | Total                    | 167        | 100,0      | 100,0                |                         |

**Se siente satisfecho con su trayectoria en la institución**

|        |                          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|--------|--------------------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válido | Totalmente en desacuerdo | 4          | 2,4        | 2,4                  | 2,4                     |
|        | Desacuerdo               | 4          | 2,4        | 2,4                  | 4,8                     |
|        | Indeciso                 | 22         | 13,2       | 13,2                 | 18,0                    |
|        | De acuerdo               | 83         | 49,7       | 49,7                 | 67,7                    |
|        | Totalmente de acuerdo    | 54         | 32,3       | 32,3                 | 100,0                   |
|        | Total                    | 167        | 100,0      | 100,0                |                         |

**Las condiciones físicas que presta la institución para el trabajo: infraestructura, iluminación, distribución de espacios, etc. Son adecuadas**

|        |                          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|--------|--------------------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válido | Totalmente en desacuerdo | 15         | 9,0        | 9,0                  | 9,0                     |
|        | Desacuerdo               | 20         | 12,0       | 12,0                 | 21,0                    |
|        | Indeciso                 | 28         | 16,8       | 16,8                 | 37,7                    |
|        | De acuerdo               | 72         | 43,1       | 43,1                 | 80,8                    |
|        | Totalmente de acuerdo    | 32         | 19,2       | 19,2                 | 100,0                   |
|        | Total                    | 167        | 100,0      | 100,0                |                         |

### Se siente orgulloso de pertenecer a la institución

|        |                          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|--------|--------------------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válido | Totalmente en desacuerdo | 3          | 1,8        | 1,8                  | 1,8                     |
|        | Desacuerdo               | 1          | ,6         | ,6                   | 2,4                     |
|        | Indeciso                 | 18         | 10,8       | 10,8                 | 13,2                    |
|        | De acuerdo               | 81         | 48,5       | 48,5                 | 61,7                    |
|        | Totalmente de acuerdo    | 64         | 38,3       | 38,3                 | 100,0                   |
|        | Total                    | 167        | 100,0      | 100,0                |                         |

### Correlaciones

|     |                        | EO     | SAT    |
|-----|------------------------|--------|--------|
| EO  | Correlación de Pearson | 1      | ,566** |
|     | Sig. (bilateral)       |        | ,000   |
|     | N                      | 167    | 167    |
| SAT | Correlación de Pearson | ,566** | 1      |
|     | Sig. (bilateral)       | ,000   |        |
|     | N                      | 167    | 167    |

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

### Correlaciones

|     |                        | COM    | SAT    |
|-----|------------------------|--------|--------|
| COM | Correlación de Pearson | 1      | ,580** |
|     | Sig. (bilateral)       |        | ,000   |
|     | N                      | 167    | 167    |
| SAT | Correlación de Pearson | ,580** | 1      |
|     | Sig. (bilateral)       | ,000   |        |
|     | N                      | 167    | 167    |

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

### Correlaciones

|     |                        | LID    | SAT    |
|-----|------------------------|--------|--------|
| LID | Correlación de Pearson | 1      | ,649** |
|     | Sig. (bilateral)       |        | ,000   |
|     | N                      | 167    | 167    |
| SAT | Correlación de Pearson | ,649** | 1      |
|     | Sig. (bilateral)       | ,000   |        |
|     | N                      | 167    | 167    |

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

### Correlaciones

|     |                        | MOT    | SAT    |
|-----|------------------------|--------|--------|
| MOT | Correlación de Pearson | 1      | ,748** |
|     | Sig. (bilateral)       |        | ,000   |
|     | N                      | 167    | 167    |
| SAT | Correlación de Pearson | ,748** | 1      |
|     | Sig. (bilateral)       | ,000   |        |
|     | N                      | 167    | 167    |

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

### Correlaciones

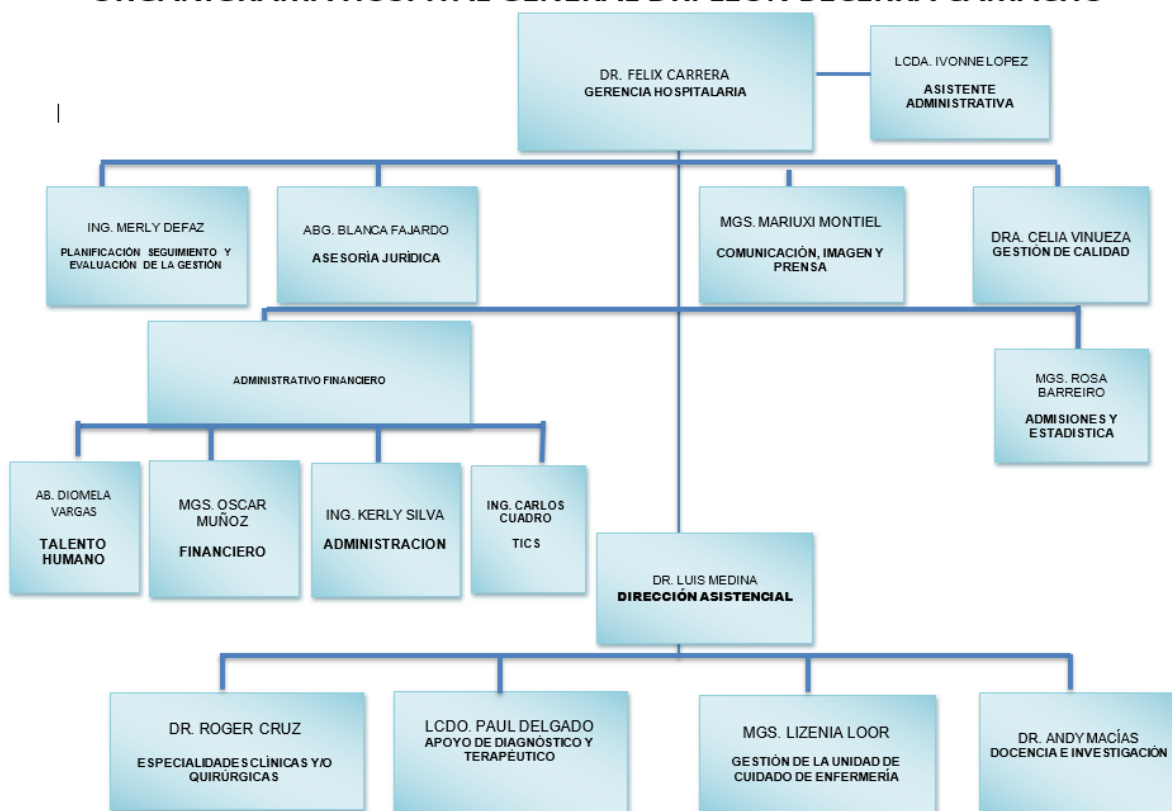
|     |                        | REL    | SAT    |
|-----|------------------------|--------|--------|
| REL | Correlación de Pearson | 1      | ,704** |
|     | Sig. (bilateral)       |        | ,000   |
|     | N                      | 167    | 167    |
| SAT | Correlación de Pearson | ,704** | 1      |
|     | Sig. (bilateral)       | ,000   |        |
|     | N                      | 167    | 167    |

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

## ANEXO 3

### Organigrama del Hospital León Becerra del cantón Milagro

#### ORGANIGRAMA HOSPITAL GENERAL DR. LEÓN BECERRA CAMACHO



## ANEXO 4

### Organigrama asistencial

