



República del Ecuador
Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil
Facultad de Posgrados e investigación

Tesis en opción al título de Magister en:
Administración de Empresas

Tema de Tesis:
Estudio de Clima Organizacional y su incidencia en la Satisfacción laboral de
los trabajadores en una Institución de Salud de la ciudad de Guayaquil
– Ecuador

Autor
Ing. Verónica Katherine Pico Palomino

Director de Tesis:
Psic. Dennis Jiménez Bonilla, Msc.

Diciembre 2020
Guayaquil – Ecuador

DECLARACION EXPRESA

“La responsabilidad del contenido de este trabajo de tesis me corresponde exclusivamente y el patrimonio intelectual de la misma, a la Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil”

Atentamente

Verónica Katherine Pico Palomino

DEDICATORIA

Dedico esta tesis a mis padres, que siempre creyeron en mí, incondicionales, dándome consejos dignos de superación, porque en gran parte gracias a ustedes, hoy puedo ver alcanzada esta nueva meta, impulsándome en los momentos más difíciles de mi carrera.

A mi esposo y mis hijos quienes son mi apoyo y motivación para continuar superándome en todos los caminos.

Y a quien me motivo en esta nueva etapa de estudios y acompaño en muchos momentos de mi vida con su apoyo incondicional en honor a la memoria de Francisco Rodríguez Ruiz.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por su infinito amor, por darme salud y las fuerzas necesarias para ver culminado una meta más en mi vida profesional.

A mi familia, compañero de labores y la Institución en la que realice la investigación.

A la Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil por ser el lugar de los conocimientos obtenidos en estos años

RESUMEN

El presente trabajo es un estudio de investigación, tienen como objetivo medir las variables de Clima Organizacional y como incide en la variable de satisfacción laboral, conceptualmente hablando el clima laboral se entiende como todo proceso perceptivo que tienen los empleados de la empresa mientras que la satisfacción laboral hace referencia a toda manifestación positiva que el empleado experimenta de su ambiente laboral, dentro de los resultados de la variable de clima organizacional se evidencia un buen clima en la institución en todas las sub-variables como comunicación, liderazgo, relaciones interpersonales, desarrollo personal y profesional, identificación con la institución, estabilidad laboral, remuneración, orientación a la calidad, condiciones ambientales, dan como resultado un clima organizacional muy favorable situando un promedio general, dando un nivel muy aceptable viniendo de una institución del sector de la salud, mientras que en la variable de satisfacción laboral los resultados son bastantes satisfactorios percibido por los empleados como un muy buen ambiente laboral, lo que es un valor muy aceptable. Es de considerar que el clima organizacional en términos generales al igual que la satisfacción laboral cuentan con resultados muy favorables, el impacto que tiene el clima sobre los empleados y la satisfacción laboral repercute positivamente para mantener una adecuada gestión de organizacional. Por lo que se sugiere desarrollar programas para potenciar aún más el impacto de estos dos factores para mantener un buen ambiente dentro de la institución.

Palabras clave: Institución – empleado – clima organizacional – satisfacción laboral

ABSTRACT

The present work is a research study, its objective is to measure the variables of Organizational Climate and how it affects the variable of job satisfaction, conceptually speaking the work climate is understood as any perceptual process that the company's employees have while satisfaction Work refers to any positive manifestation that the employee experiences from his work environment, within the results of the organizational climate variable, a good climate in the institution is evidenced in all sub-variables such as communication, leadership, interpersonal relationships, personal development and professional, identification with the institution, job stability, remuneration, quality orientation, environmental conditions, result in a very favorable organizational climate, placing a general average, giving a very acceptable level coming from an institution in the health sector, while that in the job satisfaction variable I The results are quite satisfactory, perceived by employees as a very good work environment, which is a very acceptable value. It is to consider that the organizational climate in general terms, as well as job satisfaction, have very favorable results, the impact that the climate has on employees and job satisfaction has a positive impact on maintaining adequate organizational management. Therefore, it is suggested to develop programs to further enhance the impact of these two factors to maintain a good environment within the institution.

KeyWords: Institution- employee- organizational climate – job satisfaction

DECLARACION EXPRESA	i
RESUMEN	iv
ABSTRACT	v
ÍNDICE DE TABLAS	iii
ÍNDICE DE CUADRO	iii
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	iii
INTRODUCCIÓN.....	10
1 MARCO TEORICO	12
1.1.1 Clima organizacional y satisfacción laboral	14
1.1.2 Clima organizacional	14
1.1.3 Identificación con la institución	15
1.1.4 Relaciones interpersonales	15
1.1.5 Desarrollo personal y profesional	15
1.1.6 Estabilidad laboral	16
1.1.7 Remuneración	16
1.1.8 Orientación a la calidad	16
1.1.9 Condiciones ambientales	17
1.1.10 Organización	17
1.1.11 Comunicación	18
1.1.12 Liderazgo	18
1.2 EL PROBLEMA.....	20
1.2.1 Planteamiento del Problema	20
1.2.2 Formulación del Problema	20
1.2.3 Sistematización del Problema	21
1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	21
1.3.1 Objetivo General	21
1.3.2 Objetivos Específicos	21
2. MARCO METODOLÓGICO	22
2.1 Tipo de Investigación	23
2.1.1 Investigación Exploratoria	23
2.1.2 Investigación Descriptiva	23
2.1.3 Investigación Correlacional	23
2.2 Métodos de Investigación	23

2.2.1 Método Deductivo	24
2.2.2 Método Inductivo	24
2.3 Diseño de Muestreo	24
2.3.1 Población	24
2.3.2 Muestra	24
2.4 Diseño de Recolección de Datos	25
2.4.1 Cuestionario	25
2.4.2 Cuestionario de clima organizacional	25
2.4.3 Interpretación de cuestionario de clima organizacional	27
2.4.4 Cuestionario de satisfacción laboral	27
Operatización de variables de investigación	29
2.5 Procesamiento de la información	30
RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	31
3. Resultados de clima organizacional y satisfacción laboral	31
3.1 Análisis de datos de Clima Laboral	31
3.2 Análisis de datos de Satisfacción laboral	75
3.3 Tabulación de variables de Clima Laboral	95
3.4 Tabulación de datos de Satisfacción laboral	104
III Conclusiones	106
IV Recomendaciones.....	107
BIBLIOGRAFIA.....	108
ANEXOS	110
Anexo I: Cuestionario clima laboral	110
Anexo II: Cuestionario de Satisfacción laboral	119

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Clave de cuestionario de Clima Laboral	
.....	26
Tabla 2: Análisis de datos Satisfacción laboral	
.....	103

ÍNDICE DE CUADRO

Cuadro 1: Operatización de variables	
.....	29

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Ejemplo de resultados de Clima Laboral	
.....	27
Gráfico 2: Pregunta 1 Clima laboral	
.....	31
Gráfico 3: Pregunta 2 Clima laboral	
.....	32
Gráfico 4: Pregunta 3 Clima laboral	
.....	33
Gráfico 5: Pregunta 4 Clima laboral	
.....	33

Gráfico 6: Pregunta 5 Clima laboral	34
Gráfico 7: Pregunta 6 Clima laboral	35
Gráfico 8: Pregunta 7 Clima laboral	36
Gráfico 9: Pregunta 8 Clima laboral	37
Gráfico 10: Pregunta 9 Clima laboral	38
Gráfico 11: Pregunta 10 Clima laboral	39
Gráfico 12: Pregunta 11 Clima laboral	40
Gráfico 13: Pregunta 12 Clima laboral	41
Gráfico 14: Pregunta 13 Clima laboral	42
Gráfico 15: Pregunta 14 Clima laboral	43
Gráfico 16: Pregunta 15 Clima laboral	44
Gráfico 17: Pregunta 16 Clima laboral	45
Gráfico 18: Pregunta 17 Clima laboral	46

Gráfico 19: Pregunta 18 Clima laboral	47
Gráfico 20: Pregunta 19 Clima laboral	48
Gráfico 21: Pregunta 20 Clima laboral	49
Gráfico 22: Pregunta 21 Clima laboral	50
Gráfico 23: Pregunta 22 Clima laboral	51
Gráfico 24: Pregunta 23 Clima laboral	52
Gráfico 25: Pregunta 24 Clima laboral	53
Gráfico 26: Pregunta 25 Clima laboral	54
Gráfico 27: Pregunta 26 Clima laboral	55
Gráfico 28: Pregunta 27 Clima laboral	56
Gráfico 29: Pregunta 28 Clima laboral	57
Gráfico 30: Pregunta 29 Clima laboral	58
Gráfico 31: Pregunta 30 Clima laboral	59

Gráfico 32: Pregunta 31 Clima laboral	60
Gráfico 33: Pregunta 32 Clima laboral	61
Gráfico 34: Pregunta 33 Clima laboral	62
Gráfico 35: Pregunta 34 Clima laboral	63
Gráfico 36: Pregunta 35 Clima laboral	64
Gráfico 37: Pregunta 36 Clima laboral	65
Gráfico 38: Pregunta 37 Clima laboral	66
Gráfico 39: Pregunta 38 Clima laboral	67
Gráfico 40: Pregunta 39 Clima laboral	68
Gráfico 41: Pregunta 40 Clima laboral	69
Gráfico 42: Pregunta 41 Clima laboral	70
Gráfico 43: Pregunta 42 Clima laboral	71
Gráfico 44: Pregunta 43 Clima laboral	72

Gráfico 45: Pregunta 44 Clima laboral	73
Gráfico 46: Pregunta 45 Clima laboral	74
Gráfico 47: Pregunta 1 Satisfacción laboral	75
Gráfico 48: Pregunta 2 Satisfacción laboral	76
Gráfico 49: Pregunta 3 Satisfacción laboral	77
Gráfico 50: Pregunta 4 Satisfacción laboral	78
Gráfico 51: Pregunta 5 Satisfacción laboral	79
Gráfico 52: Pregunta 6 Satisfacción laboral	80
Gráfico 53: Pregunta 7 Satisfacción laboral	81
Gráfico 54: Pregunta 8 Satisfacción laboral	82
Gráfico 55: Pregunta 9 Satisfacción laboral	83
Gráfico 56: Pregunta 10 Satisfacción laboral	84
Gráfico 57: Pregunta 11 Satisfacción laboral	85

Gráfico 58: Pregunta 12 Satisfacción laboral	86
Gráfico 59: Pregunta 13 Satisfacción laboral	87
Gráfico 60: Pregunta 14 Satisfacción laboral	88
Gráfico 61: Pregunta 15 Satisfacción laboral	89
Gráfico 62: Pregunta 16 Satisfacción laboral	90
Gráfico 63: Pregunta 17 Satisfacción laboral	91
Gráfico 64: Pregunta 17 Satisfacción laboral	92
Gráfico 65: Pregunta 18 Satisfacción laboral	93
Gráfico 66: Pregunta 19 Satisfacción laboral	94
Gráfico 67: Variable de comunicación	95
Gráfico 66: Variable de liderazgo	96
Gráfico 67: Variable de relaciones interpersonales	97
Gráfico 68: Variable de desarrollo personal y profesional	98

Gráfico 69: Variable de identificación con la institución con la institución	99
Gráfico 70: Variable de estabilidad laboral	100
Gráfico 71: Variable de remuneración	101
Gráfico 75: Variable de orientación a la calidad	102
Gráfico 76: Variable de condiciones ambientales	103
Gráfico 77: Resultados de Satisfacción laboral	104

INTRODUCCIÓN

Para un buen clima organizacional hay que considerar un buen ambiente físico donde el empleado se sienta cómodo con su infraestructura, esto también servirá para otorgar una calidez en el que el empleado siente y percibe un ambiente confortable para realizar sus labores, también debe estar acompañado por un ambiente social agradable donde se maneje el compañerismo y se destaque el trabajo en equipo, dejando de lado la competitividad entre empleados o áreas de la organización. La innovación es una parte fundamental que debe ser practicada diariamente debido a que la rutina hace que decaiga la productividad del empleado, algo muy importante que hay que recalcar es el cumplimiento los acuerdos que se llegan entre empleador y empleado, cuando hay inconformidad respecto a la satisfacción laboral en los empleados la baja motivación y empiezan a desencadenarse muchos problemas que influyen en otros trabajadores, llegando a afectar gravemente la empresa.

El clima organizacional debe ser fuerte o dominante, de tal manera que integre y sobre pase a los miembros de una institución, o dicho de mejor manera, que los miembros de la organización, integren las características de clima organizacional a sus propios intereses. De la misma manera un empleado puede percibir el clima organizacional al tratar de interactuar con los miembros de la institución, pues una organización es percibida y constituye un referente al momento de ser parte de esta y adquirir de ella un producto, beneficio o aporte sea, bien o servicio. Esta se va creando un prestigio e imagen y se posicionando en la mente de los diferentes grupos de interés.

El clima laboral y la satisfacción organizacional están íntimamente relacionados con la producción en una empresa, por ello es importante el mantener un adecuado sistema de valores y comportamientos entre las relaciones humanas, que se van estableciendo en la institución, la importancia

de invertir en un buen diagnóstico y plan de acción para potenciar el clima y la satisfacción laboral es imprescindible en toda organización. En las instituciones de salud, el riesgo por enfermarse es alto y están siempre en constantes estudios para determinar los principales factores que repercuten de una manera positiva o negativa en la labor del personal administrativo de un centro de salud. Es por ello por lo que este estudio centra su atención en determinar los principales factores de clima organizacional y de satisfacción laboral.

1 MARCO TEORICO

1.1 Antecedentes de la investigación

El departamento de Talento Humano de las empresas debe velar por los derechos de los trabajadores y hacer comprender a los empleadores que gracias a sus empleados la empresa surge. Se conoce que los directivos no siempre están pendientes de entender el bienestar común, sino únicamente el productivo de la institución a la que representan, pero es allí donde interviene este departamento, haciendo lo posible para que cambie la percepción de los mandos superiores respecto a lo que se cree que ocurre y lo que en verdad sucede. (Jimenez, 2016)

La satisfacción laboral está ligada a las expectativas del empleado y están relacionadas con factores externos al trabajo, por lo general vinculados a expectativas de la familia, de estudios, u otros tipos de interés. Sin embargo, en las instituciones la forma de manejar la satisfacción laboral es formal y siguiendo patrones establecidos, ya que se instauran reglas o canales de comunicación para todos los miembros, y que estos deben ser cumplidos. Así, en las organizaciones se crean políticas de información y protocolos para mantener bien a todos los miembros, lo que aumentará la percepción de los trabajadores de que son escuchados y la organización está gustosa en compartir la información con sus colaboradores, aumentando el nivel de confianza (Jimenez, 2016)

El clima organizacional ha suscitado el interés de investigadores, probablemente que representan un elemento clave para el éxito o el fracaso de una organización; dado que influye en el accionar, en el estado de bienestar, en la forma de pensar en sus miembros; e impacta en el desempeño del personal

y por ende en la productividad de la organización. Es así que siguiendo un orden cronológico a través de la historia del concepto de clima organizacional ha sido producto de varios investigadores en sus estudios; así tenemos: El precursor de los estudios del clima organizacional habría sido Kurt Lewin, en la década de los 40' s, al concluir producto de su investigación que “el comportamiento está en función de la interacción del ambiente y la persona” (Eder, 2017)

Así, por ejemplo, Tagiuri (1968) afirmó que el clima organizacional es una cualidad relativa del medio ambiente interno de una organización que la experimenta sus miembros e influye en la conducta de estos. Se puede describir en términos de los valores de un conjunto particular de características. (Ramos, 2012). Durante la década de los sesenta continuaron publicándose libros y artículos que trataban de delimitar el concepto de clima organizacional y presentar los resultados empíricos obtenidos en las investigaciones llevadas a cabo en las organizaciones (Litwin y Stringer, 1968; Tagiuri y Litwin, 1968). Los estudios experimentales y de campo de esta época incidían en la operacionalización del clima organizacional que parecía consolidarse definitivamente. (Ramos, 2012)

Es de destacar la participación de los trabajadores en las tareas compartidas de la institución, esto lo podemos evaluar en la consolidación de objetivos que mediante los indicadores de gestión de la empresa miden la eficiencia de trabajo de nuestro personal. El objetivo general es determinar cómo incide la variable de clima laboral en la variable de satisfacción laboral a los trabajadores administrativos de la institución de salud. Se pretende diagnosticar los niveles en que se presentan los principales factores de clima laboral, aplicando las encuestas de clima laboral y de satisfacción organizacional, para medir los principales variables y subvariables como son en clima laboral: comunicación, liderazgo, relaciones interpersonales, desarrollo

personal y profesional, identificación con la institución, estabilidad laboral, remuneración, orientación a la calidad, condiciones ambientales; aplicados a 66 trabajadores de una institución de salud, del departamento del área de administración.

1.1.1 Clima organizacional y satisfacción laboral

Para determinar la diferencia entre clima laboral y satisfacción laboral es necesario especificar que el clima organizacional es individual propio del sujeto y hace referencia a la percepción que tiene el empleado de la organización, mientras que la variable de satisfacción laboral (Sánchez Trujillo & García Vargas, 2017) puede ser colectivo e individual y representa el grado en términos valorativos de la motivación y empatía que manifiesta el trabajador acerca de las condiciones generales de trabajo (Olaz, 2013).

1.1.2 Clima organizacional

El ambiente sea físico o subjetivo está relacionado a los principales factores como el lugar de trabajo, la relación con los compañeros, el liderazgo de la empresa, el trato que un jefe tiene con personal de la institución, la relación entre el personal de la empresa e incluso la relación con clientes internos y externos, este cumulo de factores son propios del clima laboral. Las relaciones laborales dependerán de las manifestaciones que en la empresa se vayan tejiendo en relación a las principales formas de comunicación que se vayan estableciendo e incluso los valores individuales y compartidos se vayan entretejiendo de modo que se vuelven con el paso del tiempo más sólidas y duraderas. Esto dará lugar a una mejor cohesión de grupo, pero no siempre sucede así ya que en algunos casos los intereses individuales anteceden y tienden a no fusionarse con los intereses compartidos de la organización,

originando malestar con el paso del tiempo y en algunos casos terminan con la desvinculación del empleado (Jimenez, 2016).

1.1.3 Identificación con la institución

El rol de una organización es velar por la producción de la empresa y ofrecer las mejores condiciones a los trabajadores de la institución, para ello es importante acondicionar los espacios de trabajo de cada empleado, gestionar un buen clima laboral y de la cultura de la organización, así como de las relaciones en la forma de comunicaciones sean verticales, horizontales y cruzadas.

La empresa deberá de ir estableciendo objetivos y a medida que los vaya cumpliendo, se planteen nuevas metas con el único fin de velar por el personal de la empresa y por ende de la producción. La identificación con la empresa dependerá del liderazgo y de factores externos como son leyes de gobierno, desastres naturales, cambios en el mercado y los valores compartidos entre empleado y empleador. Importante para una cohesión y exista una verdadera identificación con la institución (Encalada, 2016).

1.1.4 Relaciones interpersonales

En las empresas hay que considerar las relaciones interpersonales como las formas en las cuales se van cohesionando los grupos de trabajo de la organización. La empresa debe precautelar buenas relaciones de comunicación entre los empleados de la institución. Es importante para ello que la empresa ponga atención a los grupos y subgrupos de empleados a fin de ir evaluando las condiciones en que se desenvuelven (Naranjo Pereira, 2008).

1.1.5 Desarrollo personal y profesional

El desarrollo de cada trabajador está íntimamente ligada al desarrollo profesional que persigue el empleado, pues en el ser humano de por si se cuenta con necesidades y metas por ello la empresa deberá de velar por un

desarrollo de carrera de los empleados y cuando se den las condiciones para ascender a un colaborador, dando oportunidad de un plan de sucesión de puestos incluso, esto motivara al empleado a seguir dando de si lo mejor para la institución pues pensara que en algún momento si trabaja y se prepara tendrá oportunidad de poder escalar a mejores puestos dentro de la empresa.

1.1.6 Estabilidad laboral

Todo empleado cuando ingresa a una organización pensara en dos cosas en esencial atención, el tema de dinero y la estabilidad laboral, del segundo hace referencia a un contrato indefinido y si sumamos a beneficios que la empresa pueda ofrecerle como: beneficios económicos por bonos de productividad etc., el empleado sentirá una satisfacción y empatía con la organización que será difícil que pueda a la empresa si tomamos como ejemplo que no muchas empresas ofrecen todos los requisitos que pocas empresas pueden ofrecer (Reyes Mejía , 2017).

1.1.7 Remuneración

Está sujeta a la sectorización en que se maneje en el Ecuador, es decir si la empresa es del sector bancario el sueldo de un asistente contable, no será el mismo que en el sector alimentación, dependiendo del sector en que la empresa se situé y las posibilidades que tenga para ofrecerte el empleado opta por x o y empresa, lo importante para los empleados más que un sueldo son los beneficios sociales y compensaciones que la empresa pueda ofrecerte a largo plazo.

1.1.8 Orientación a la calidad

Toda empresa sabe que el mercado en la actualidad es muy cambiante y globalizado por lo que se vuelve imprescindible, cada vez más el uso de capital humano orientado a trabajar a presión, es decir que sea muy competitivo y que

sepa dar de sí lo mejor, hoy en día sean empresas públicas o privadas el empleador cada vez más pide compromiso y competitividad de sus empleados, para ello incluso invierte en captación de capital humano y brinda a sus colaboradores educación continua para el fortalecimiento de sus competencias. Generando una orientación a la calidad a objetivos y metas de la institución a la cual pertenecen.

1.1.9 Condiciones ambientales

Hoy en día brindar un excelente clima laboral con beneficios incluso de ser socios de la empresa representa una fórmula que pocos trabajadores dejarían escapar en el sector público o privado. Sin embargo, esta también promueve una cultura de cambio para mejorar las condiciones ambientales de los empleados y por lo tanto de los empleadores. Siendo importante precautelar en todo momento la salud mental de los colaboradores generando condiciones seguras en el puesto de trabajo y dando incentivos para la retención del personal.

1.1.10 Organización

Una organización es donde están dos o más personas, guiados por intereses comunes, con objetivos compartidos, valores y persiguen un lucro en el caso de las empresas, cimentado con una estructura organizativa y diseñada con una planeación estratégica que esta a su vez fundamentada con una visión y misión que lo comparten con todos los que están involucradas sean de manera directa o indirecta para la organización. De la misma manera cuentan con un espacio físico donde puedan desenvolverse y están involucrados proveedores, clientes internos y externos de la empresa.

1.1.11 Comunicación

Cuando escribimos sobre comunicación nos hace referencia a las formas que tenemos para poder relacionarnos y esto se da tres formas específicas: comunicación horizontal que es cuando el trabajo que realizan está directamente relacionado en su misma área de trabajo y entre pares es decir en el mismo nivel jerárquico, la comunicación vertical se da entre jefe y subordinados y viceversa, la comunicación cruzada es aquella que se da entre departamentos o áreas afines o no afines. Como vemos hay adicional dos formas de comunicación la formal que es la utilizada entre el empleador y trabajadores y la informal que se da entre miembros de la organización y se da en forma de “chismes” conversaciones no relacionadas con actividades de la empresa, etc. Es decir, aquellas que no están necesariamente relacionadas a la empresa.

1.1.12 Liderazgo

Hablar de líder es hablar de la forma en que los empleados siguen a los empleadores de la empresa, aunque no necesariamente sean los jefes líderes, si tienen que tener claro que las organizaciones deben de invertir en gestionar liderazgo en la organización puesto que esta variable hará que mejore la producción de sus empleados permitiendo mejorar el clima laboral de la misma y se consolide la planificación estratégica de cada institución, recordemos que existen tipos de liderazgo como son: liderazgo democrático, participativo, emocional, autoritario, etc.

El liderazgo tiene mucho que ver con el éxito de una organización, pues ayuda a resolver problemas de manera ágil y eficiente, guían al grupo a la consolidación de objetivos y metas propuestas por la empresa, influyen en los trabajadores en situaciones de extrema vulnerabilidad o crisis de una institución, es importante señalar que los líderes siempre son referentes para sus compañeros de manera positiva puesto que van al frente de los desafíos

que se presenten en la empresa. Enseñando a sus colaboradores la forma de realizar las actividades, sirviendo como modelos para que los demás trabajadores los sigan.

Es posible identificar asuntos problemáticos surgidos en las organizaciones, entre los cuales pueden mencionarse la eficiencia, la estructura, las relaciones humanas y el cambio. Para pensar en ellos e incluso intentar solucionarlos surgen teorías y enfoques administrativos desde diversas perspectivas que brindan caminos para la intervención organizacional, uno de estos caminos se hace a través de los aportes sobre clima (Díaz, 2012). El análisis del clima en el ámbito empresarial tiene una importancia fundamental como variable clave para determinar y valorar nuestro entorno, en un mundo cada vez más globalizado y competitivo, donde la información y el conocimiento en las organizaciones resultan cada vez más valiosos, la consideración del clima se torna fundamental, de hecho, en algunas organizaciones llega a ser un elemento diferenciador que potencia la competitividad y la calidad de trabajo que allí se realiza. (Díaz, 2012)

El clima organizacional constituye dos componentes de esencial importancia para la elevación de la productividad laboral. El clima organizacional es un componente esencial del proceso de socialización del conocimiento y clima. La socialización de clima organizacional y del conocimiento en una organización es una premisa fundamental de su éxito en tiempos donde la colaboración es fuente de ventajas competitivas (Estrada, 2012). El clima organizacional es un concepto analizado y estudiado desde hace muchos años por los antropólogos, que han desarrollado diversas teorías de variada complejidad. Algunos consideran como parte integrante del sistema socio laboral. Otros la ven como un sistema de ideas, mental y subconsciente (Allaire y Firsirotu, 1992, p. 5). Estos estudios destacaron los aspectos de clima organizacional y como mejorar la producción y sus efectos sobre el

comportamiento, pero poco se ocuparon de las características clima organizacional (Garay, 2009)

Es importante tener presente que se va a tener el control o dominio total sobre todas las características que conforman, sin embargo, estas se pueden desarrollar entre los miembros de la institución a mediano y largo plazo. Las actitudes también pueden cambiarse, pueden ser moldeadas a corto plazo, promoviendo y gestionando para que sean asumidas por todos los trabajadores de la organización.

1.2 EL PROBLEMA

1.2.1 Planteamiento del Problema

En las instituciones del siglo XXI la velocidad con que se maneja los sistemas financieros, económicos, bursátiles y el talento humano, nos dan una idea de la importancia de contar con una organización sólida y robusta mediante un adecuado sistema de administración y gestión del clima organizacional, para que el trabajador se vea reflejado en su lugar de trabajo y se sienta a nivel psicológico, emocional y afectivo, cohesivo y empático con la organización y la filosofía de trabajo de una institución, esto logrará mejorar la productividad organizacional.

1.2.2 Formulación del Problema

¿De qué manera influye el clima organizacional en la satisfacción laboral de los trabajadores en una institución de salud?

1.2.3 Sistematización del Problema

¿De qué manera influye el clima organizacional a los trabajadores de una institución de salud?

¿De qué manera influye la satisfacción laboral en los trabajadores de una institución de salud?

¿Existe relación entre clima organizacional y satisfacción laboral?

1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1 Objetivo General

Analizar los principales factores de clima organizacional y su incidencia en la satisfacción laboral de los trabajadores en una institución de salud.

1.3.2 Objetivos Específicos

- Evaluar los principales factores en que se presentan las dimensiones de clima organizacional de los trabajadores en una institución de salud.
- Evaluar los principales factores en que se presentan las dimensiones de satisfacción laboral de los trabajadores en una institución de salud.
- Determinar la relación entre las principales variables de clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores en una institución de salud.

2. MARCO METODOLÓGICO

El presente trabajo tiene como objetivo general analizar longitudinalmente como el clima organizacional incide en la satisfacción laboral de los empleados de una institución de la ciudad de Guayaquil. Este método es importante, ayudara a establecer las causas y los efectos de las variables.

Esta investigación tiene un enfoque cuantitativo ya que posee pasos a seguir y ser ejecutados. Los pasos no deben saltarse y a medida que se avanza uno, pasamos al siguiente, es deductiva, emplea procesos estadísticos para probar hipótesis. Adicional, este enfoque cuenta con las siguientes características como plantear que el problema de estudio debe ser delimitado y concreto, recopilación teórica o revisión literaria, hipótesis, recolección de datos, análisis de datos estadísticos, la investigación debe de ser objetiva, cuentan con un patrón predecible y estructurado, se escoge a toda la población y se analizan los resultados de esta.

El diseño es no experimental, ya que utiliza un ambiente concreto y determinado, no se manipula ninguna de las variables y se realiza en el lugar en donde se detectó tema a investigar.

El tipo de estudio es transaccional, debido a que se ha realizado un análisis de la perspectiva lo más exacta posible de lo que ocurre dentro de una institución y en el ambiente laboral y perspectiva de la satisfacción de sus trabajadores basándose en los resultados del cuestionario de clima laboral y satisfacción, la cual busca vincular las perspectivas estructurales y dialécticas, centrándose en la comprensión de los significados que los sujetos acciones y

comportamientos de un grupo y fundamentalmente porque se realiza en un periodo de tiempo determinado.

2.1 Tipo de Investigación

2.1.1 Investigación Exploratoria

Es de tipo exploratoria pues la presente investigación dotara de información base para posibles trabajos de investigación relacionados a clima organizacional y satisfacción laboral, en instituciones del sector de la salud.

2.1.2 Investigación Descriptiva

Porque intenta determinar los principales factores de las variables de clima organizacional y satisfacción laboral.

2.1.3 Investigación Correlacional

Es correlacional pues intenta comparar las variables de clima organizacional y satisfacción laboral.

2.2 Métodos de Investigación

2.2.1 Método Deductivo

Mediante este método se busca indagar cuales son los factores principales que determinan el clima organizacional y la variable de satisfacción laboral.

2.2.2 Método Inductivo

Mediante este método, se emplea la observación, registro y contraste de la información, para construir premisas generales que puedan servir de sustento o de explicación en el presente y trabajo y en futuros investigaciones.

2.3 Diseño de Muestreo

2.3.1 Población

Para **Fuente especificada no válida.**, la población o universo es “un conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones”. Como población de estudio, se considera a los 222 empleados que corresponden a todos los trabajadores de la Institución de salud de la ciudad de Guayaquil.

2.3.2 Muestra

Para la muestra se escogió al área de Administración de la Institución de salud siendo en su totalidad 66 empleados, se escogió el muestreo estratificado ya que los sujetos de estudio son seleccionados en función a la facilidad de que el investigador tiene para la aplicación del presente estudio, en este caso el área administrativa de la institución de salud.

2.4 Diseño de Recolección de Datos

2.4.1 Cuestionario

Es una técnica que permite obtener información confiable acerca de factores que investigaremos como son clima laboral y satisfacción laboral, los cuestionarios son muy utilizados puesto que ayudan a recolectar información acerca de los principales factores de estudio, por lo tanto, esta técnica es muy utilizada para la obtención de resultados.

En el presente trabajo se establecerá la toma de dos cuestionarios, los instrumentos utilizados:

2.4.2 Cuestionario de clima organizacional

Instrumento para el diagnóstico de clima laboral: aprobado por el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social en el año 2010. Recopilado y adaptado por Licda. Mabelle Mejía Cárdenas en febrero del año 2010, contiene 45 preguntas cerradas, con cinco opciones en una escala numérica de 1 a 5, y una escala cualitativa que parte de totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, indiferente, de acuerdo y totalmente de acuerdo. Tiene una duración de media hora aproximadamente. Fue validado por autoridades del Ministerio de Salud Pública y Asistencia

Social, Dr. Ludwig Werner Ovalle Cabrera, Ministro de Salud Pública y Asistencia Social y Dra. Silvia Palma Viceministra de Hospitales. Y por el equipo técnico del programa de Fortalecimiento de

la Red hospitalaria, Dr. Carlos Dagoberto Lemus Urizar, Gerente General y Licda. Nimia Miranda de Ángel, Responsable Componente III.

Los factores que fueron evaluados son: Comunicación, Liderazgo, Relaciones Interpersonales, Desarrollo Personal y Profesional, Identificación con la Institución, Estabilidad Laboral, Remuneración, Orientación a la Calidad, Condiciones Ambientales, todos ellos a través de las preguntas cerradas. (Ver Anexo 1)

Tabla 1 *Clave de cuestionario de Clima Laboral (Mejía, 2010)*

FACTOR	NUMERO DE PREGUNTAS
Comunicación	1-10-18-23-31-37-45
Liderazgo	2-11-38
Relaciones interpersonales	3-12-19-24-32-39
Desarrollo personal y profesional	4-13-20-25-33-40
Identificación con la institución	5-14-21-26-34-41
Estabilidad laboral	6-15-27-35-42
Remuneración	7-28-43
Orientación a la calidad	8-16-29-36
Condiciones ambientales	9-17-22-30-44

Fuente: Datos de autor

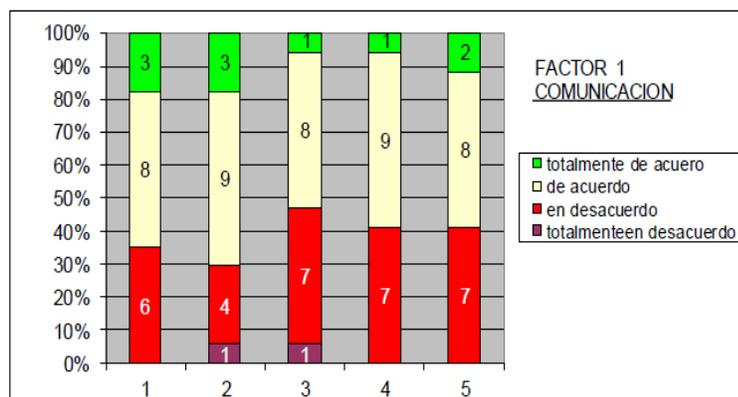
Los criterios cualitativos para interpretar los resultados son los siguientes: clave: desfavorable son en la escala totalmente en desacuerdo y de acuerdo; favorable en cambio son en la escala de totalmente de acuerdo y de acuerdo

2.4.3 Interpretación de cuestionario de clima organizacional

Elaborar gráficas en las cuales el eje de las "x" presenta cada pregunta, en el eje de las "y" los porcentajes que corresponden a la proporción de personal que corresponde a cada grado.

Los colores indican el valor absoluto de la frecuencia de aceptación en cada grado.

Gráfico 1 Ejemplo de resultados de Clima Laboral



Fuente: Datos elaborados por autor

2.4.4 Cuestionario de satisfacción laboral

Nombre: Encuesta para evaluar la satisfacción laboral (cualitativa)

Dirigida a: Trabajadores del área administrativa

¿Qué mide? Mide factores, que, según la Teoría analizada, dan pauta al nivel de satisfacción laboral de los empleados:

Reactivos: El instrumento cuenta con 20 reactivos de tipo escala Lickert, a cada pregunta podrán responder de acuerdo con la siguiente escala:

De acuerdo con los grados siendo a) escasamente, b) que representa a veces, c) generalmente y d) siempre.

Tiempo de aplicación: No hay tiempo de aplicación.

Forma de aplicación: Auto aplicable.

La presente encuesta tiene la finalidad de medir la satisfacción laboral del personal, por lo que a continuación encontrará una serie de preguntas las cuales deberá leer y asignarle una calificación.

Operatización de variables de investigación

Cuadro 1: Operatización de variables de clima y satisfacción laboral

Variables	Objetivos	Conceptualización	Dimensiones	Indicadores	Fuente	Instrumentos
Clima Laboral	General	El clima laboral se refiere al contexto de trabajo, caracterizado por un conjunto de aspectos tangibles e intangibles que están presentes de forma relativamente estable en una determinada organización. (María Jesús Bordas Martínez, 2016, Gestión Estratégica del clima laboral, UNED, pág. 25)	Clima organizacional	Comunicación	Trabajadores	Cuestionario de Clima Organizacional
	Analizar los factores de clima organizacional y su incidencia en la satisfacción laboral de los trabajadores en una institución de salud.			Liderazgo	Trabajadores	
				Relaciones interpersonales	Trabajadores	
				Desarrollo personal y profesional	Trabajadores	
				Identificación con la institución	Trabajadores	
				Estabilidad laboral	Trabajadores	
				Remuneración	Trabajadores	
				Orientación a la calidad	Trabajadores	
				Condiciones ambientales	Trabajadores	
Específicos	1.- Determinar los factores de clima organizacional de los trabajadores en una institución de salud.	satisfacción laboral	Condiciones laborales	Trabajadores	Cuestionario de satisfacción laboral	
2.- Determinar los factores de satisfacción laboral de los trabajadores en una institución de salud.			Infraestructura	Trabajadores		
			3.- Comparar y relacionar las variables de clima organizacional y satisfacción laboral.	Recursos		Trabajadores
Salarios	Trabajadores					
Horarios	Trabajadores					
Beneficios Sociales	Trabajadores					
Vacaciones	Trabajadores					
Habilidades	Trabajadores					
Desempeño	Trabajadores					

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: Verónica Pico Palomino

2.5 Procesamiento de la información

La información se procesará de la siguiente manera:

- a) Se ordenaron los datos de los cuestionarios a utilizarse.
- c) Se tabularán los datos de cuestionario de clima organizacional para el respectivo análisis.
- d) Se tabularán los datos de cuestionario de satisfacción laboral para el respectivo análisis.
- e) Se estableció las respectivas comparaciones entre variables y conclusiones del presente trabajo investigativo.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

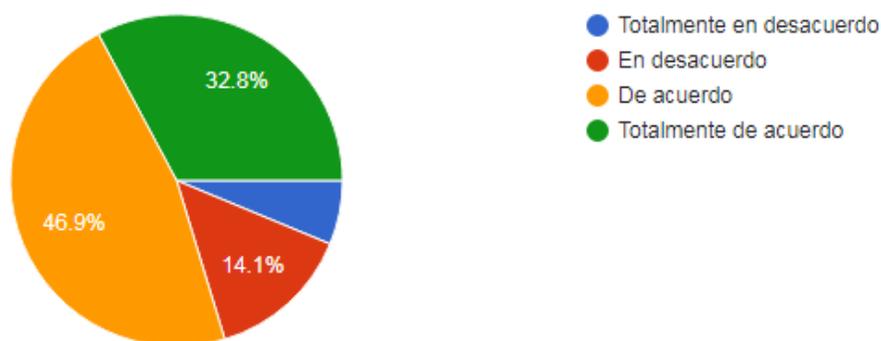
3. Resultados de clima organizacional y satisfacción laboral

Dentro de los resultados se realizará un análisis tanto de clima organizacional como de satisfacción laboral, siendo cada una de las variables a analizar, por lo cual se presenta a continuación cada una de las variables con sus respectivos análisis:

3.1 Análisis de datos de Clima Laboral

1. ¿En la Institución se nos alienta a hacer sugerencias para mejorar nuestro trabajo y el del proyecto en general?

Gráfico 2: Pregunta 1



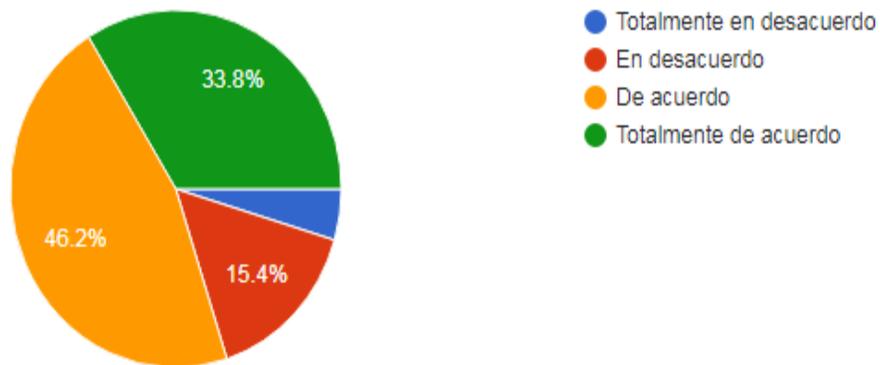
Fuente: Encuesta a personal administrativo de centro de salud pública

Elaborado: Ing. Verónica Pico Palomino

El 46.9% de las personas encuestadas manifiesta que se les alienta a hacer sugerencias para mejorar su trabajo y el del proyecto en general, seguido del 32.8% que está totalmente de acuerdo, no así el 14.1% quienes manifiestan estar en desacuerdo junto al 6.2% manifiestan en cambio están totalmente en desacuerdo.

2. ¿La forma de dirigir estimula relaciones y el logro de resultados?

Gráfico 3: Pregunta 2



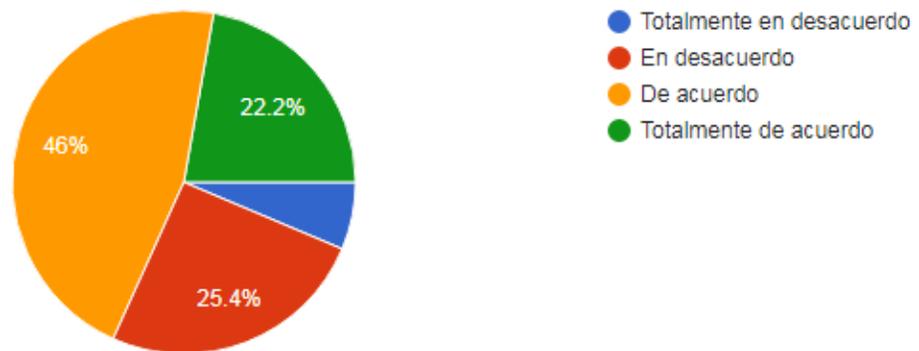
Fuente: Encuesta a personal administrativo de centro de salud pública

Elaborado: Ing. Verónica Pico Palomino

El 46.2% de las personas encuestadas manifiesta la forma de dirigir las relaciones y el logro de resultados, seguido el 33.8% que está totalmente de acuerdo con los resultados, no así el 15.4% están en desacuerdo junto al 4.6% que se encuentran totalmente en desacuerdo.

3. ¿El hospital promueve el crecimiento y desarrollo personal y profesional?

Gráfico 4: Pregunta 3



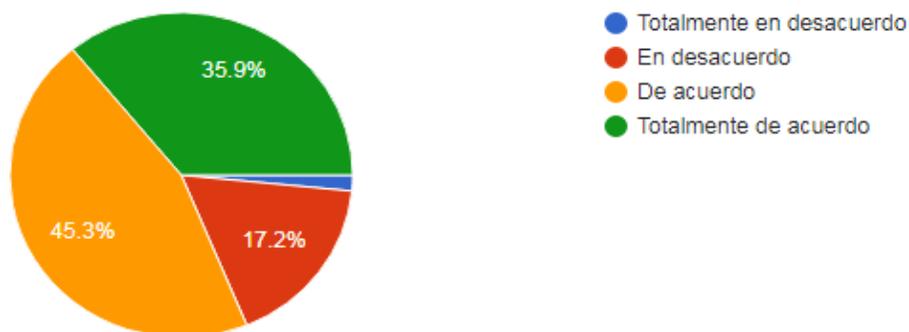
Fuente: Encuesta a personal administrativo de centro de salud pública

Elaborado: Ing. Verónica Pico Palomin

El 46% de las personas encuestadas están de acuerdo que se promueva el crecimiento y desarrollo personal y profesional, seguido el 22.2% que están de acuerdo, no así el 25.4% están en desacuerdo en que promuevan dicho crecimiento y desarrollo junto al 6.4% que se encuentran totalmente en desacuerdo.

4. ¿Considero la Institución como una gran familia?

Gráfico 5: Pregunta 4



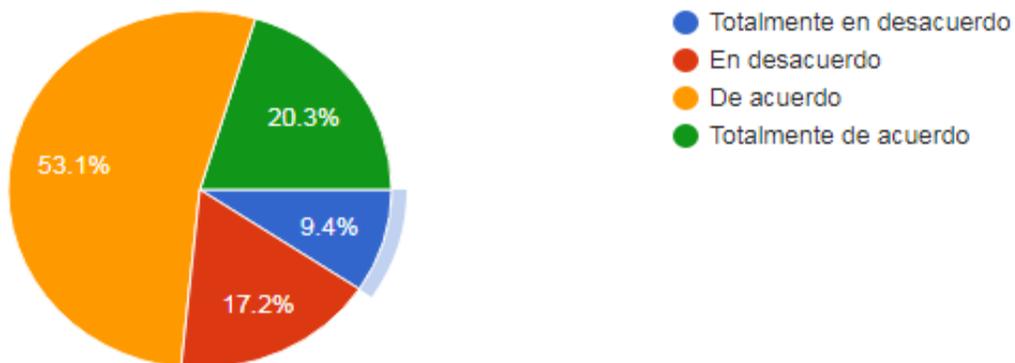
Fuente: Encuesta a personal administrativo de centro de salud publica

Elaborado: Ing. Verónica Pico Palomino

El 45.3% de las personas encuestadas están de acuerdo que se considere la institución como una gran familia, seguido el 35.9% que están totalmente de acuerdo con la consideración, no así el 17.2% están en desacuerdo, junto al 1.6% que se encuentran totalmente en desacuerdo.

5. ¿Tengo un cierto nivel de seguridad en mi trabajo, de cara al futuro?

Gráfico 6: Pregunta 5



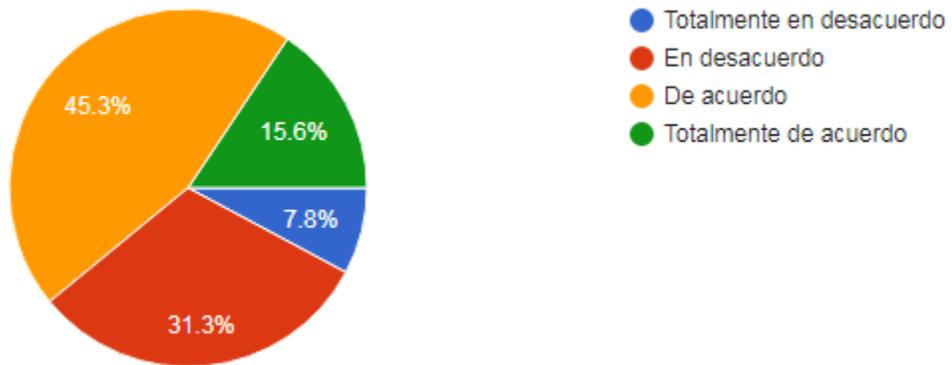
Fuente: Encuesta a personal administrativo de centro de salud publica

Elaborado: Ing. Verónica Pico Palomino

El 53.1% de las personas encuestadas están de acuerdo con el nivel de seguridad en el trabajo es decir de cara al futuro, seguido el 20.3% que también están totalmente el acuerdo de dicho nivel, no así el 17.2% están en desacuerdo, junto al 9.4% que se encuentran totalmente en desacuerdo.

6. ¿Considero que mi trabajo está bien remunerado?

Gráfico 7: Pregunta 6



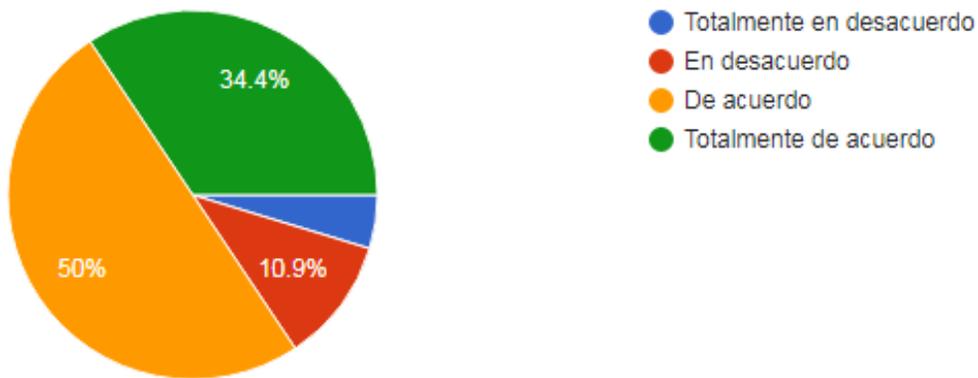
Fuente: Encuesta a personal administrativo de centro de salud pública

Elaborado: Ing. Verónica Pico Palomino

El 45.3% de las personas encuestadas están de acuerdo en que su trabajo sea bien remunerado, no así el 31.3% que están en desacuerdo con dicha decisión, seguido el 15.6% que están totalmente de acuerdo, junto al 7.8% que se encuentran en desacuerdo.

7. ¿El personal de la Institución cada día trata de hacer mejor las cosas?

Gráfico 8: Pregunta 7



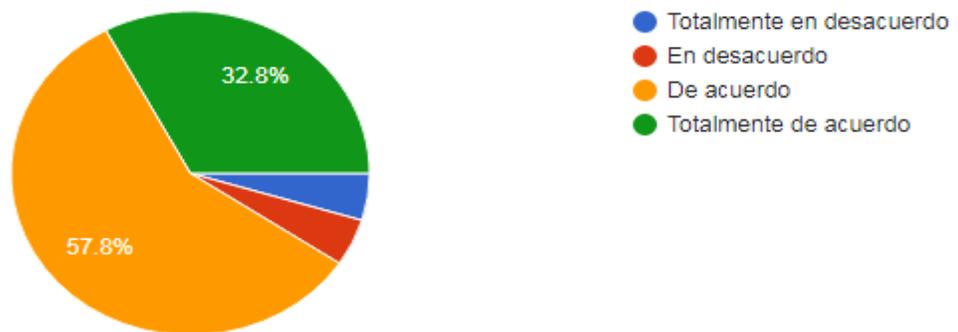
Fuente: Encuesta a personal administrativo de centro de salud pública

Elaborado: Ing. Verónica Pico Palomino

El 50% de las personas encuestadas manifiesta el personal de la institución cada día trate de hacer mejor las cosas, seguido del 34.4% que está totalmente de acuerdo, no así el 10.9% quienes manifiestan estar en desacuerdo junto al 4.7% manifiestan en cambio que están totalmente en desacuerdo.

8. ¿Mi puesto de trabajo me resulta cómodo?

Gráfico 9: Pregunta 8



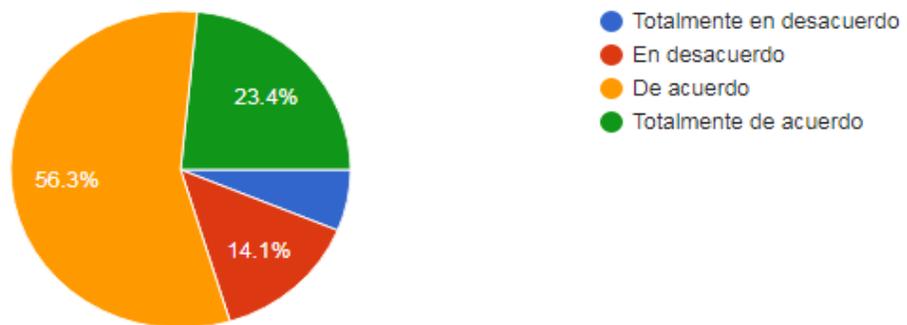
Fuente: Encuesta a personal administrativo de centro de salud pública

Elaborado: Ing. Verónica Pico Palomino

El 57.8% de las personas encuestadas manifiesta que el puesto de su trabajo le resulta cómodo, seguido del 32.8% que está totalmente de acuerdo, no así el 4.7% quienes manifiestan estar en desacuerdo junto al 4.7% manifiestan en cambio que están totalmente en desacuerdo.

9. ¿Cuándo tengo una queja o insatisfacción me siento en libertad de hablar con él (la) jefe(a)?

Gráfico 10: Pregunta 9



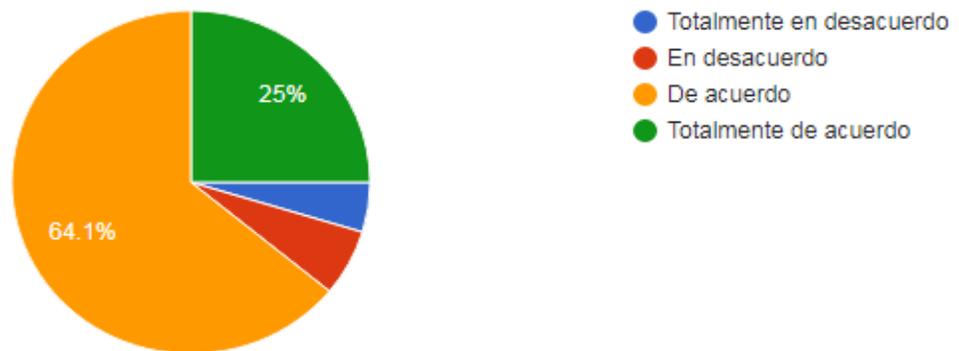
Fuente: Encuesta a personal administrativo de centro de salud pública

Elaborado: Ing. Verónica Pico Palomino

El 56.3% de las personas encuestadas manifiesta que cuando tienen una queja o insatisfacción se sienten en libertad de hablar con él (la) jefe(a), seguido del 23.4% que está totalmente de acuerdo, no así el 14.1% quienes manifiestan estar en desacuerdo junto al 6.2% manifiestan en cambio están totalmente en desacuerdo.

10. ¿La comprensión y el respeto son características propias de los niveles de jefatura del hospital?

Gráfico 11: Pregunta 9



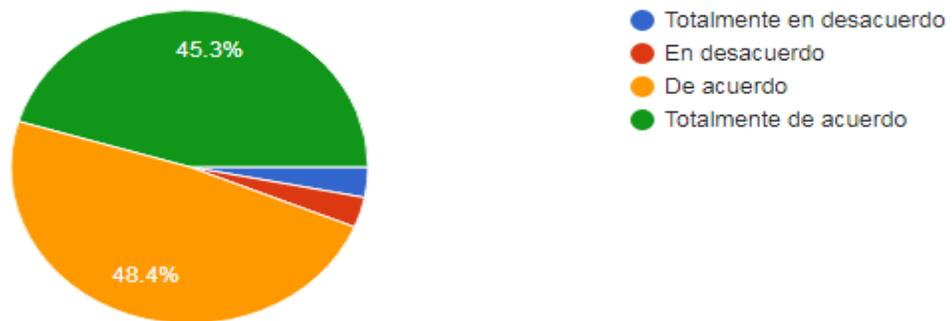
Fuente: Encuesta a personal administrativo de centro de salud pública

Elaborado: Ing. Verónica Pico Palomino

El 64.1% de las personas encuestadas están de acuerdo con que la comprensión y el respeto sean características de los niveles de jefatura del hospital, seguido del 25% que está totalmente de acuerdo con dichas características, no así el 6.3% quienes manifiestan estar en desacuerdo junto al 4.6% manifiestan su totalmente en desacuerdo.

11. ¿Me llevo bien con mis compañeros de equipo?

Gráfico 12: Pregunta 11



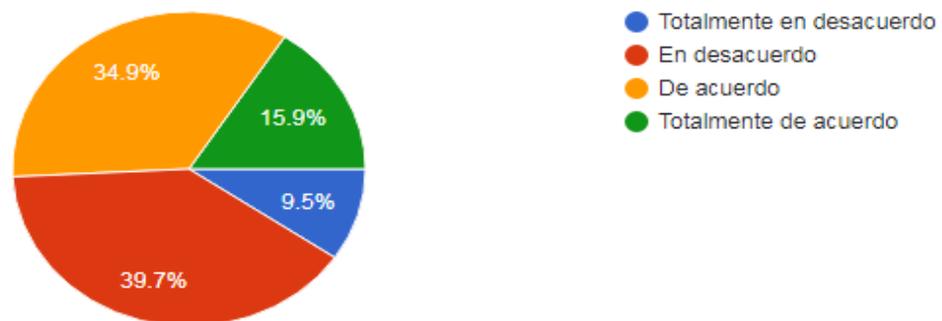
Fuente: Encuesta a personal administrativo de centro de salud pública

Elaborado: Ing. Verónica Pico Palomino

El 48.4% de las personas encuestadas manifiesta que se llevan bien con sus compañeros de equipo, seguido del 45.3% que están totalmente de acuerdo, no así el 3.2% quienes mencionan estar en desacuerdo porque no llevan un buen compañerismo junto al 3.1% que manifiestan que también están totalmente en desacuerdo por la misma situación.

12. ¿La Institución brinda oportunidades de desarrollo profesional con programas que enriquecen mi desempeño personal y laboral?

Gráfico 13: Pregunta 12



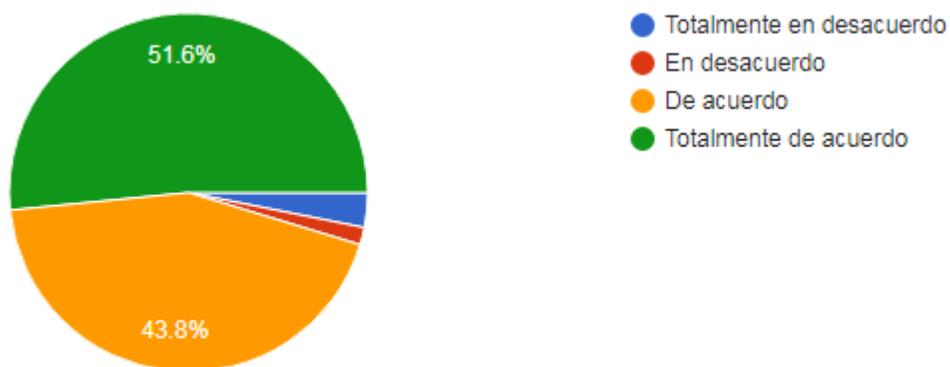
Fuente: Encuesta a personal administrativo de centro de salud pública

Elaborado: Ing. Verónica Pico Palomino

El 39.9% de las personas encuestadas están de acuerdo que la institución brinda oportunidades de desarrollo profesional con programas que enriquecen su desempeño personal y laboral, no así el 39.7% que están en desacuerdo que la institución brinda aquellos programas, seguido del 15.9% quienes mencionan estar totalmente de acuerdo y el 9.5% manifiestan totalmente en desacuerdo.

13. ¿Me siento orgulloso(a) de trabajar para el hospital?

Gráfico 14: Pregunta 13



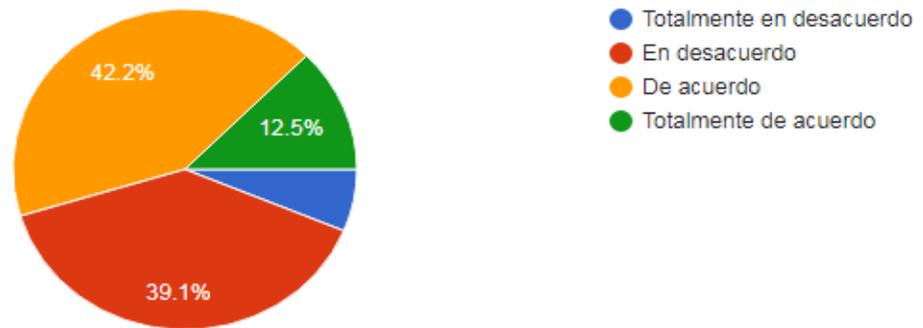
Fuente: Encuesta a personal administrativo de centro de salud pública

Elaborado: Ing. Verónica Pico Palomino

El 51.6% de las personas encuestadas manifiesta que se sienten orgullosos de trabajar para el hospital, seguido del 43.8% que está de acuerdo, no así el 3.1% quienes manifiestan estar totalmente en desacuerdo ya que no se sienten orgullosos de pertenecer al hospital junto al 1.5% que así mismo manifiestan estar en desacuerdo.

14. ¿Existen posibilidades de promoción en la Institución?

Gráfico 15: Pregunta 14



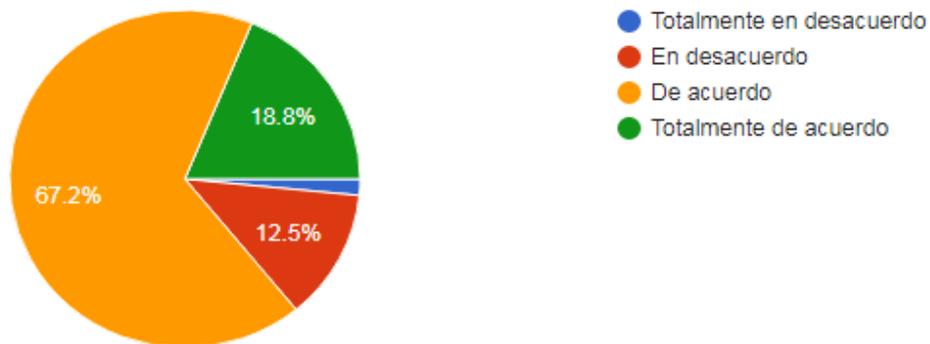
Fuente: Encuesta a personal administrativo de centro de salud pública

Elaborado: Ing. Verónica Pico Palomino

El 42.2% de las personas encuestadas manifiesta que si existen posibilidades de promoción en la institución, no así del 39.1% que está en desacuerdo de que existan dichas posibilidades, seguido del 12.5% quienes manifiestan estar totalmente de acuerdo puesto al 6.2% que manifiestan en cambio están totalmente en desacuerdo.

15. ¿La actitud del personal es de optimizar el tiempo de la jornada laboral?

Gráfico 16: Pregunta 15



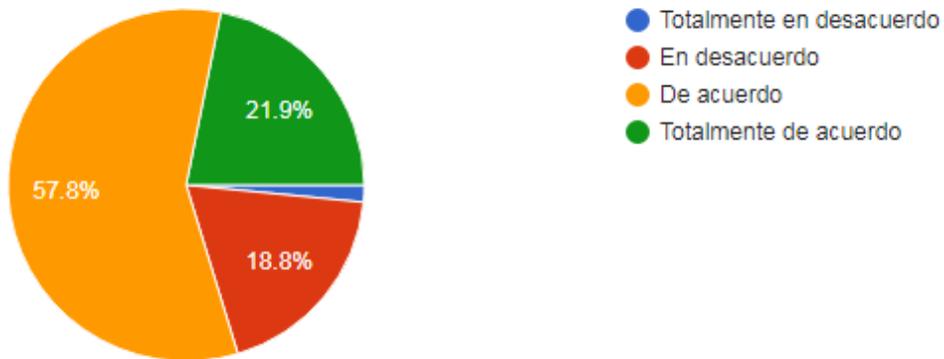
Fuente: Encuesta a personal administrativo de centro de salud pública

Elaborado: Ing. Verónica Pico Palomino

El 67.2% de las personas encuestadas manifiesta que la actitud del personal es de optimizar el tiempo de la jornada laboral, seguido del 18.8% que está totalmente de acuerdo, no así el 12.5% quienes manifiestan estar en desacuerdo junto al 1.5% que de la misma manera mencionan estar totalmente en desacuerdo.

16. ¿Tengo espacio suficiente en mi puesto de trabajo?

Gráfico 17: Pregunta 16



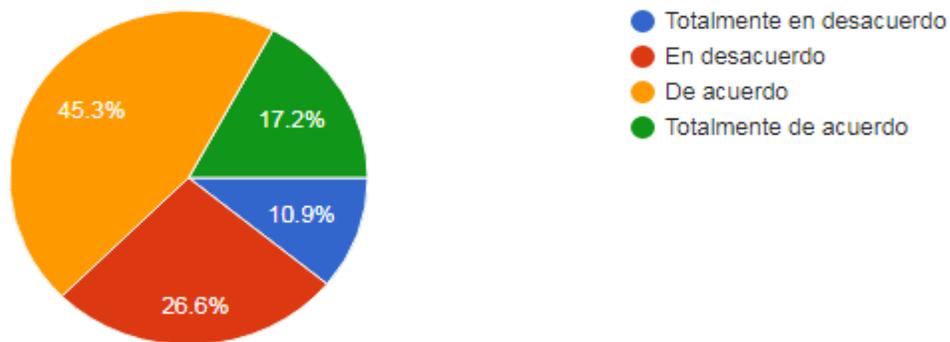
Fuente: Encuesta a personal administrativo de centro de salud pública

Elaborado: Ing. Verónica Pico Palomino

El 57.8% de las personas encuestadas manifiesta que se sienten satisfechas con el espacio que tienen en el puesto de trabajo, seguido del 21.9% que está totalmente de acuerdo sintiéndose muy cómodas, no así el 18.8% quienes manifiestan estar en desacuerdo con el espacio que tienen en su trabajo junto al 1.5% manifiestan que están totalmente en desacuerdo por la misma situación.

17. ¿Se puede decir lo que se piensa en la Institución?

Gráfico 18: Pregunta 17



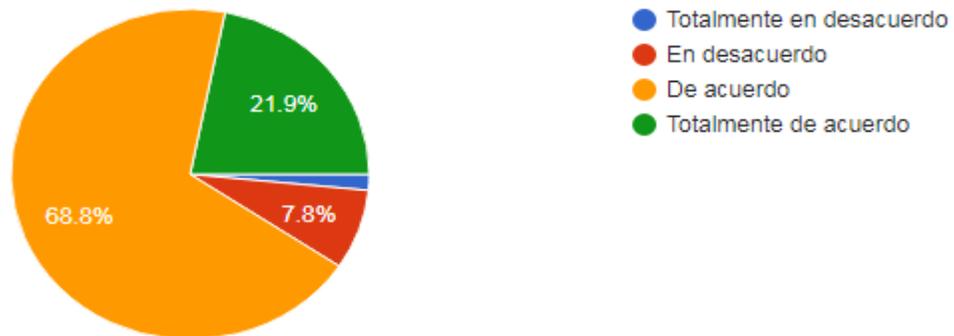
Fuente: Encuesta a personal administrativo de centro de salud pública

Elaborado: Ing. Verónica Pico Palomino

El 45.3% de las personas encuestadas manifiesta que dentro de la institución si se puede decir lo que se piensa, no así el 26.6% está en desacuerdo, por el contrario, el 17.2% manifiestan estar totalmente de acuerdo y el 10.9% mencionan en cambio estar totalmente en desacuerdo ya que no se sienten libres de decir lo que piensan.

18. ¿Considero que entre mis compañeros de trabajo se desarrollan buenas relaciones?

Gráfico 19: Pregunta 18



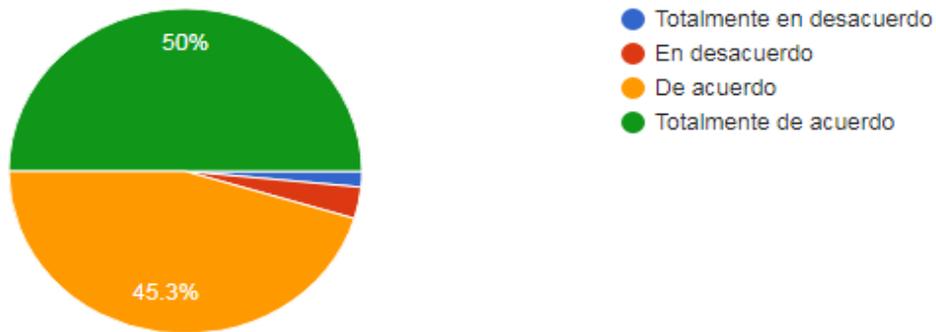
Fuente: Encuesta a personal administrativo de centro de salud pública

Elaborado: Ing. Verónica Pico Palomino

El 68.8% de las personas encuestadas consideran que se desarrollan buenas relaciones entre sus compañeros de trabajo, seguido del 21.9% que está totalmente de acuerdo, no así el 7.8% quienes mencionan estar en desacuerdo puesto que no desarrollan buenas relaciones con sus compañeros junto al 1.5% que de la misma manera manifiestan estar totalmente en desacuerdo.

19. ¿Estoy consciente del aporte que brindo la Institución?

Gráfico 20: Pregunta 19



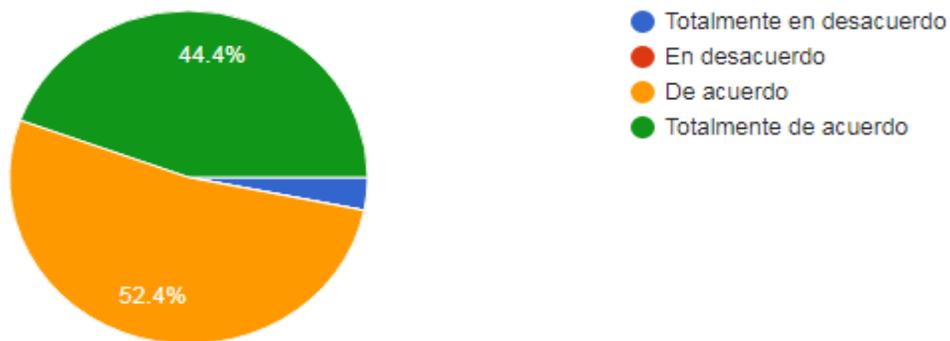
Fuente: Encuesta a personal administrativo de centro de salud publica

Elaborado: Ing. Verónica Pico Palomino

El 50% de las personas encuestadas manifiesta que están conscientes de los aportes que brindan en la institución, seguido del 45.3% que están totalmente de acuerdo, no así el 3.1% quienes manifiestan estar en desacuerdo ya que no se sienten seguros de los aportes que brindan junto al 1.6% que de la misma manera manifiestan estar totalmente en desacuerdo.

20. ¿Me siento integrado(a) al hospital?

Gráfico 21: Pregunta 20



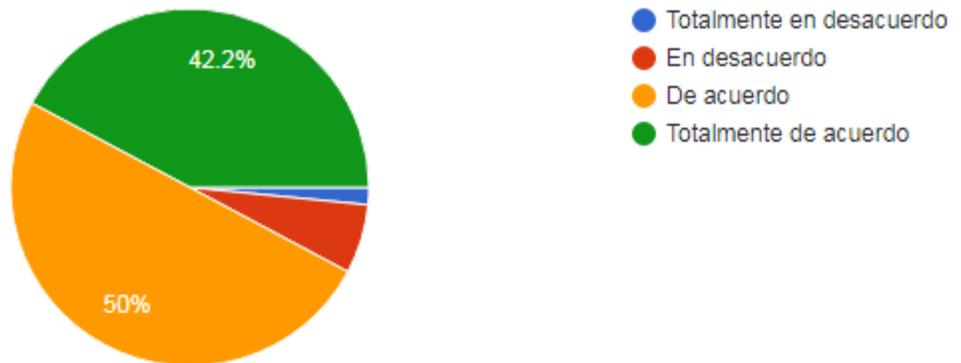
Fuente: Encuesta a personal administrativo de centro de salud pública

Elaborado: Ing. Verónica Pico Palomino

El 52.4% de las personas encuestadas manifiesta que se sienten integrados al hospital, seguido del 44.4% que está totalmente de acuerdo, no así el 3.2% quienes manifiestan estar totalmente en desacuerdo puesto que no se sienten integrados junto al 0.0% que manifiestan estar en desacuerdo.

21. ¿Mi puesto de trabajo me resulta agradable?

Gráfico 22: Pregunta 21



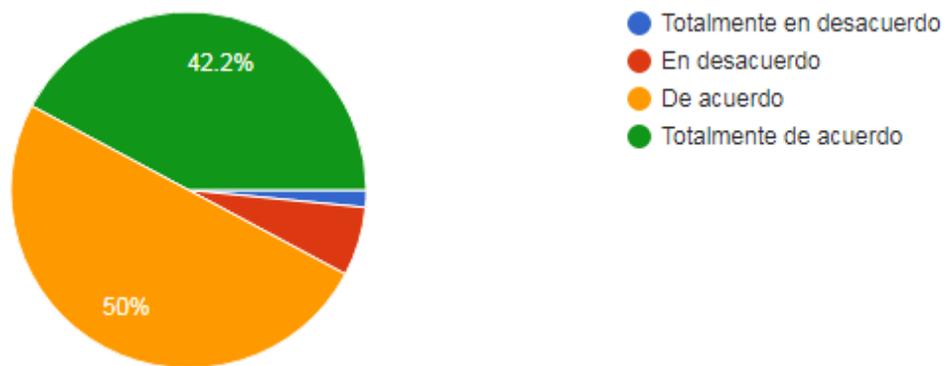
Fuente: Encuesta a personal administrativo de centro de salud pública

Elaborado: Ing. Verónica Pico Palomino

El 50% de las personas encuestadas manifiesta que el puesto de su trabajo le resulta agradable, seguido del 42.2% que está totalmente de acuerdo, no así el 6.3% quienes manifiestan estar en desacuerdo ya que no les resulta agradable junto al 1.6% que de la misma manera mencionan estar totalmente en desacuerdo.

22. ¿Existe colaboración entre el personal de los diferentes equipos y áreas del hospital?

Gráfico 23: Pregunta 22



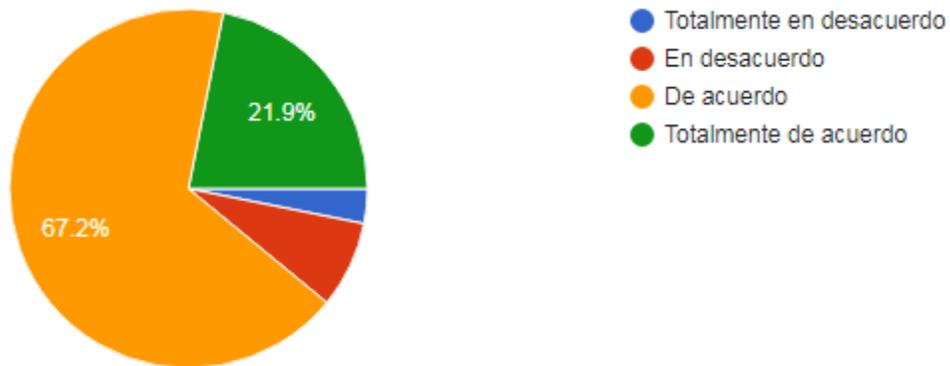
Fuente: Encuesta a personal administrativo de centro de salud pública

Elaborado: Ing. Verónica Pico Palomino

El 62.5 % de las personas encuestadas están de acuerdo que existe colaboración entre el personal de equipo y el área de hospital, seguido del 18.8% presentan su total acuerdo sobre la colaboración entre las dos áreas, no así el 10.9% está en desacuerdo de la relación entre ambas áreas junto al 7.8 % que está en total desacuerdo entre la relación entre el área de equipo y área de hospital.

23. ¿Existe buena comunicación de arriba abajo en la institución?

Gráfico 24: Pregunta 23



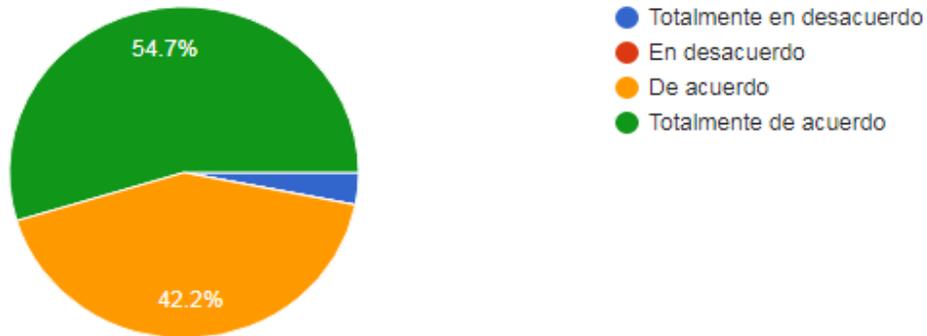
Fuente: Encuesta a personal administrativo de centro de salud pública

Elaborado: Ing. Verónica Pico Palomino

El 67.2 % de las personas encuestadas están de acuerdo que existe una buena comunicación de arriba a abajo en la institución, seguido del 21.9% presentan su total acuerdo, no así el 7.8% está en desacuerdo puesto que manifiestan no haber buena comunicación junto al 3.1% que está en total desacuerdo por la misma situación.

24. ¿Me gusta trabajar en la Institución?

Gráfico 25: Pregunta 24



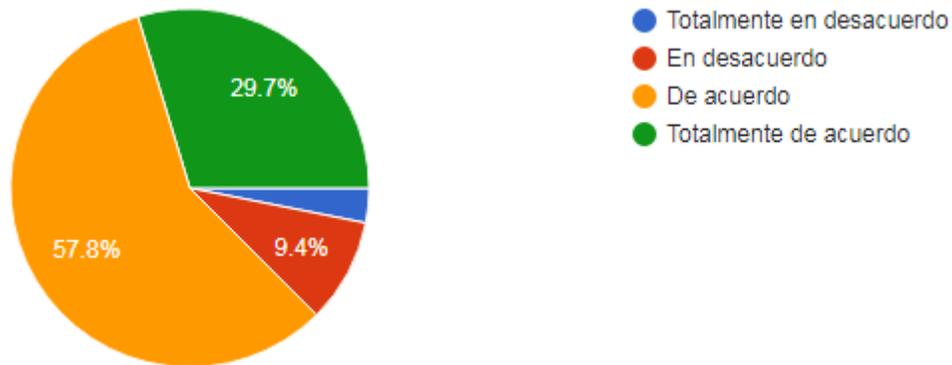
Fuente: Encuesta a personal administrativo de centro de salud pública

Elaborado: Ing. Verónica Pico Palomino

El 54.7% de las personas encuestadas están totalmente de acuerdo en que le gusta trabajar en la institución, seguido del 42.2% que está de acuerdo en que le gusta trabajar en la institución, no así el 0.0% en desacuerdo y el 3.1% totalmente en desacuerdo de trabajar en la institución.

25. ¿El hospital me brinda la seguridad de contar con un trabajo?

Gráfico 26: Pregunta 25



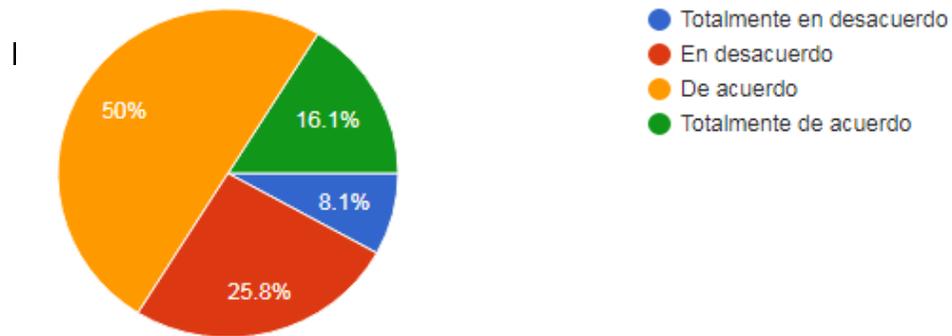
Fuente: Encuesta a personal administrativo de centro de salud pública

Elaborado: Ing. Verónica Pico Palomino

El 57.8% de las personas encuestadas están de acuerdo en que el hospital les brinda la seguridad de contar con un buen trabajo, seguido del 29.7% que está totalmente de acuerdo, no así el 9.4% manifiesta que está en desacuerdo y el 3.1% totalmente en desacuerdo que el hospital les brinda seguridad

26. ¿Mi sueldo está en concordancia con los sueldos que hay en mi entorno social, fuera de la Institución?

Gráfico 27: Pregunta 26



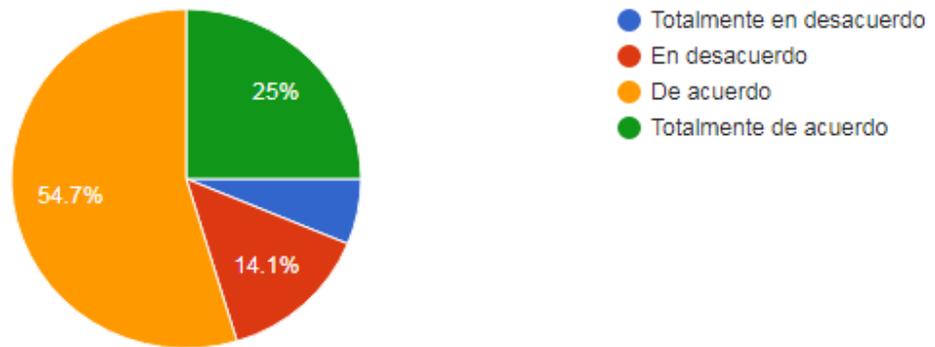
Fuente: Encuesta a personal administrativo de centro de salud pública

Elaborado: Ing. Verónica Pico Palomino

El 50% de las personas encuestadas manifiesta que el sueldo que reciben está en concordancia con los sueldos que existen a su alrededor, no así el 25.8% manifiesta lo contrario y por ello están en desacuerdo, seguido el 16.1% son quienes mencionan estar en totalmente de acuerdo y el 8.1% manifiestan que están totalmente en desacuerdo.

27. ¿En la Institución se promueve para que hagamos con calidad nuestro trabajo?

Gráfico 28: Pregunta 27



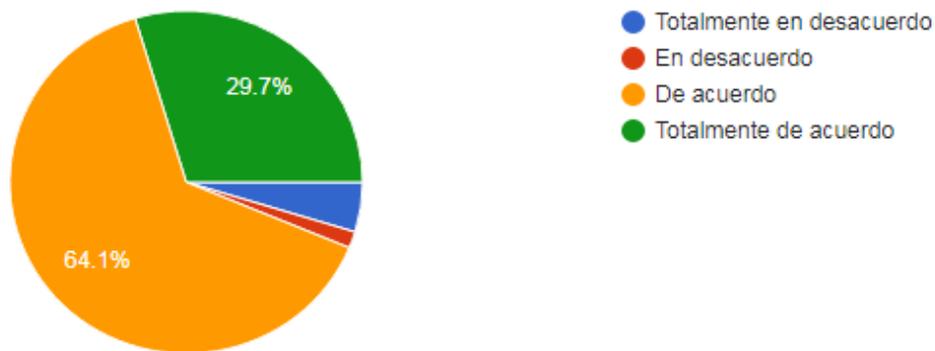
Fuente: Encuesta a personal administrativo de centro de salud pública

Elaborado: Ing. Verónica Pico Palomino

El 54.7% de las personas encuestadas están de acuerdo que la institución se promueve para que realicen con calidad su trabajo, seguido del 25% que está totalmente de acuerdo, no así el 14.1% quienes manifiestan estar en desacuerdo junto al 6.2% que de la misma manera manifiestan estar totalmente en desacuerdo.

28. ¿La limpieza, higiene y salubridad en mi lugar de trabajo son adecuadas?

Gráfico 29: Pregunta 28



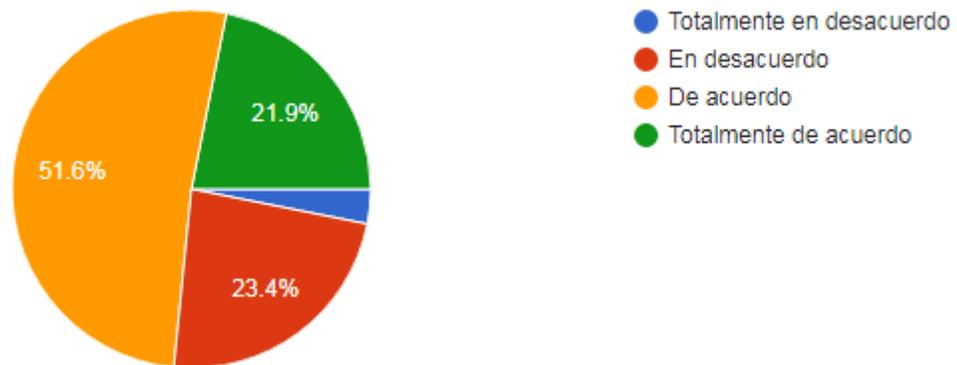
Fuente: Encuesta a personal administrativo de centro de salud pública

Elaborado: Ing. Verónica Pico Palomino

El 64.1% de las personas encuestadas menciona que en su trabajo la limpieza, higiene y salubridad son adecuadas, seguido del 29.7% que está totalmente de acuerdo, no así el 4.7% quienes manifiestan estar en totalmente desacuerdo ya que les parece lo contrario junto al 1.5% que manifiestan estar así mismo en desacuerdo.

29. ¿Existe una buena comunicación de abajo a arriba en la Institución?

Gráfico 30: Pregunta 29



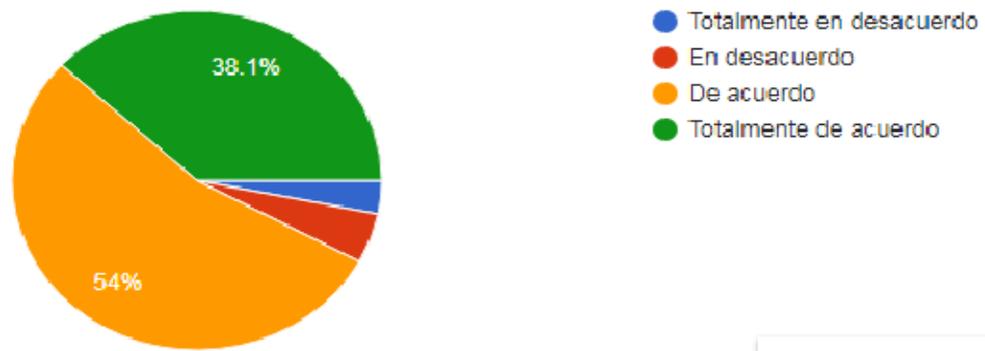
Fuente: Encuesta a personal administrativo de centro de salud pública

Elaborado: Ing. Verónica Pico Palomino

El 51.6% está de acuerdo con la buena comunicación de abajo a arriba en la institución, seguido del 23.4% en desacuerdo con la existencia de la buena comunicación de abajo a arriba en la institución, no así el 3.1% totalmente en desacuerdo con la comunicación en la institución y el 21.9% totalmente de acuerdo con la buena comunicación de abajo a arriba en la institución.

30. ¿Existe armonía entre el personal de mi área?

Gráfico 31: Pregunta 30



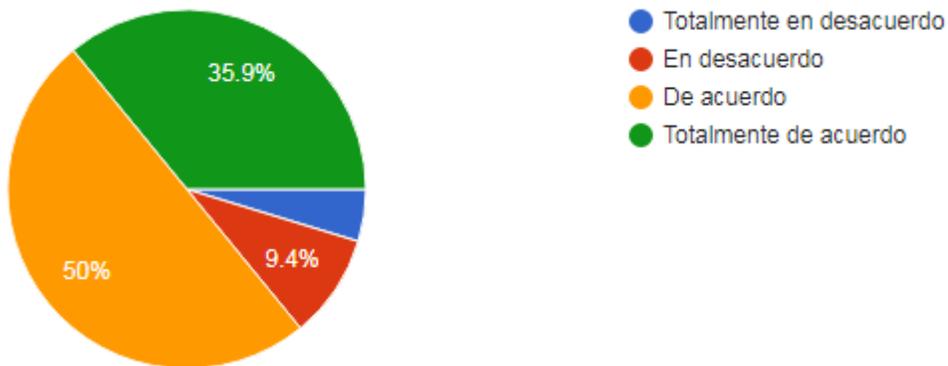
Fuente: Encuesta a personal administrativo de centro de salud pública

Elaborado: Ing. Verónica Pico Palomino

El 54% de las personas encuestadas manifiesta que dentro de su área personal si existe armonía, seguido del 38.1% que está totalmente de acuerdo, no así el 4.8% quienes manifiestan estar en desacuerdo junto al 3.1% manifiestan así mismo están totalmente en desacuerdo.

31. ¿Mi trabajo está en relación con mi experiencia y nivel académico?

Gráfico 32: Pregunta 31



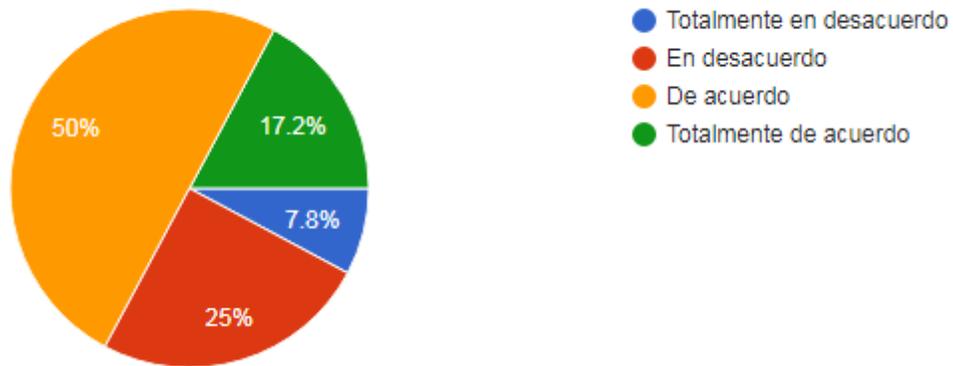
Fuente: Encuesta a personal administrativo de centro de salud pública

Elaborado: Ing. Verónica Pico Palomino

El 50% de las personas encuestadas está de acuerdo de la relación entre su experiencia y su nivel académico, seguido del 35.9% totalmente de acuerdo con la relación existente, no así el 9.4% está en desacuerdo de dicha relación y el 4.7% totalmente en desacuerdo de la relación entre su experiencia y su nivel académico.

32. ¿Considero al hospital como mío, como algo propio?

Gráfico 33: Pregunta 32



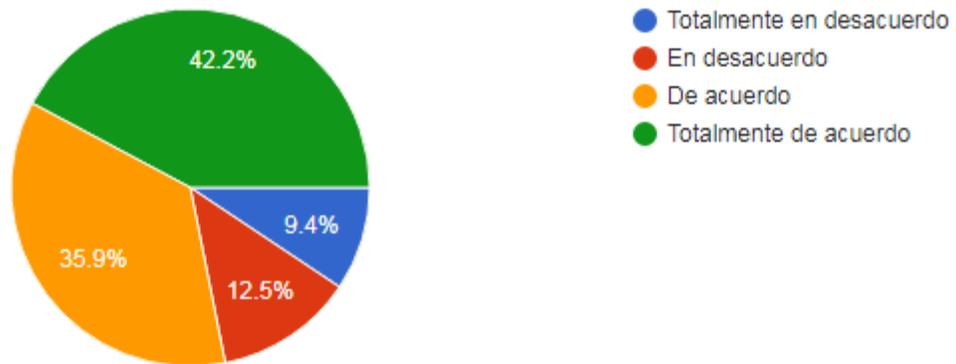
Fuente: Encuesta a personal administrativo de centro de salud pública

Elaborado: Ing. Verónica Pico Palomino

El 50% de las personas encuestadas está de acuerdo en que considera al hospital como algo propio, seguido del 17.2% está totalmente de acuerdo en que el hospital es algo propio, no así el 25% está en desacuerdo con que el hospital sea algo propio y el 7.8% está totalmente en desacuerdo de que el hospital sea propio.

33. ¿Puedo estar seguro(a) de conservar mi puesto si hago un buen trabajo?

Gráfico 34: Pregunta 33



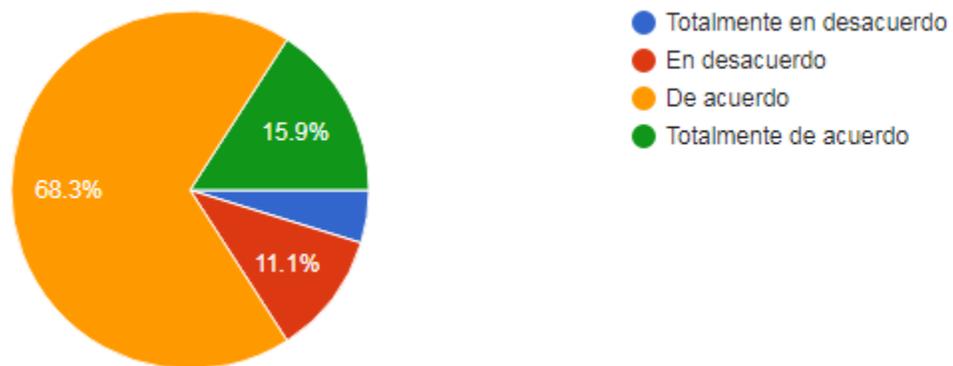
Fuente: Encuesta a personal administrativo de centro de salud pública

Elaborado: Ing. Verónica Pico Palomino

El 42.2% de las personas encuestadas manifiesta que están seguros que si hacen un buen trabajo pueden conservar sus puestos, seguido del 35.9% que está de acuerdo, no así el 12.5% quienes manifiestan estar en desacuerdo sintiéndose inseguros de poder conservarlo junto al 9.4% manifiestan estar totalmente en desacuerdo.

34. ¿Los sistemas y procedimientos con que contamos facilitan la práctica de la calidad?

Gráfico 35: Pregunta 34



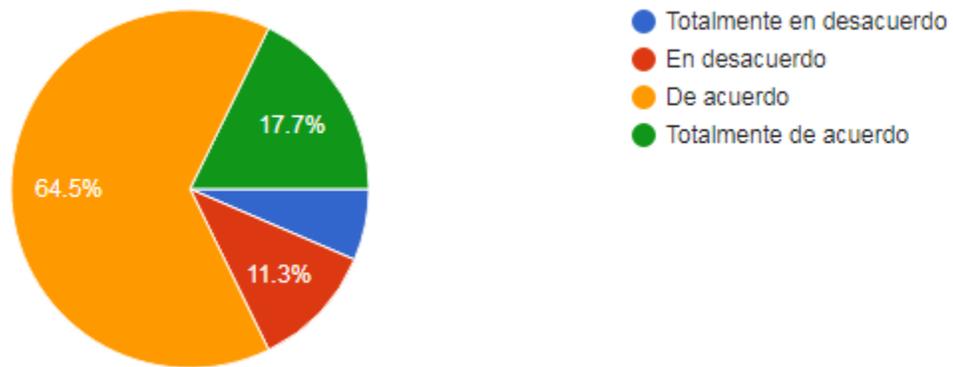
Fuente: Encuesta a personal administrativo de centro de salud pública

Elaborado: Ing. Verónica Pico Palomino

El 68.3% de las personas encuestadas están de acuerdo que los sistemas y procedimientos con los que cuentan facilitan la práctica de la calidad, seguido el 15.9% que están totalmente de acuerdo, no así el 11.1% están en desacuerdo con esas dos alternativas, junto al 4.7% que de la misma manera se encuentran totalmente en desacuerdo.

35. ¿Estoy informado de los logros y resultados de las acciones del Hospital?

Gráfico 36: Pregunta 35



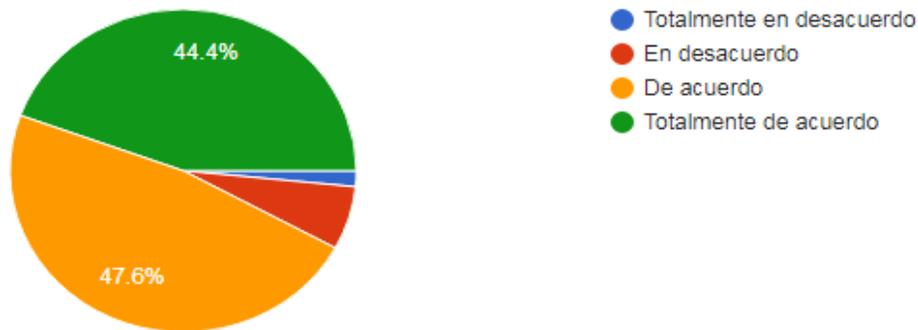
Fuente: Encuesta a personal administrativo de centro de salud pública

Elaborado: Ing. Verónica Pico Palomino

El 64.5% de las personas encuestadas está de acuerdo en cuanto a la información sobre los logros y los resultados de las acciones del hospital, seguido del 17.7% está totalmente de acuerdo con la información de los logros y resultados de las acciones del hospital, no así el 11.3% está en desacuerdo sobre la información de los logros y el 6.5% totalmente en desacuerdo de estar informado de los logros y resultados de las acciones del hospital.

36. ¿El (la) jefe(a) me trata con respeto y con amabilidad?

Gráfico 37: Pregunta 38



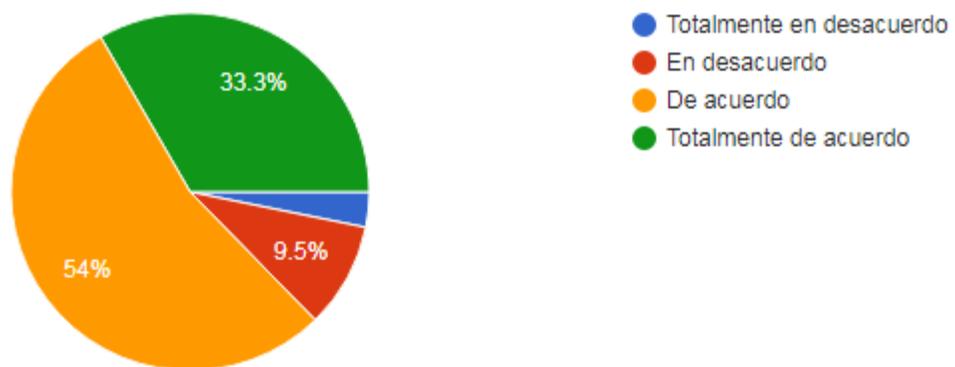
Fuente: Encuesta a personal administrativo de centro de salud pública

Elaborado: Ing. Verónica Pico Palomino

El 47.6% de las personas encuestadas están de acuerdo que el (la) jefe(a) siempre los ha tratado con respeto y amabilidad, seguido el 44.4% que están totalmente de acuerdo, no así el 6.3% están en desacuerdo puesto que piensan lo contrario, junto al 1.7% que de la misma manera se encuentran totalmente en desacuerdo.

37. ¿Cuándo entré a trabajar mis compañeros de equipo me ayudaron y apoyaron los primeros días?

Gráfico 38: Pregunta 37



Fuente: Encuesta a personal administrativo de centro de salud pública

Elaborado: Ing. Verónica Pico Palomino

El 54% de las personas están de acuerdo en que recibió apoyo de parte de su equipo, seguido del 33.3% están totalmente de acuerdo en que recibió apoyo por parte de su equipo en sus primeros días, no así 9.5% en desacuerdo de recibir apoyo en sus primeros días y el 3.2% totalmente en desacuerdo de recibir ayuda en sus primeros días de trabajo.

38. ¿Mi trabajo es suficientemente valorado?

Gráfico 39: Pregunta 38



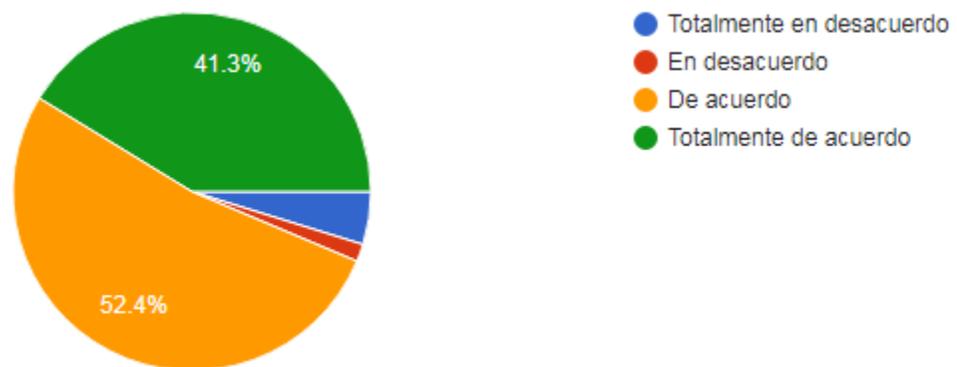
Fuente: Encuesta a personal administrativo de centro de salud pública

Elaborado: Ing. Verónica Pico Palomino

El 56.5% de las personas encuestadas manifiestan que su trabajo es lo suficientemente valorado, no así el 22.6% que están en desacuerdo puesto que mencionan que su trabajo no es valorado, seguido el 19.4% están totalmente de acuerdo, y el 1.5% se encuentran totalmente en desacuerdo.

39. ¿Conozco la Visión y Misión de la Institución?

Gráfico 40: Pregunta 39



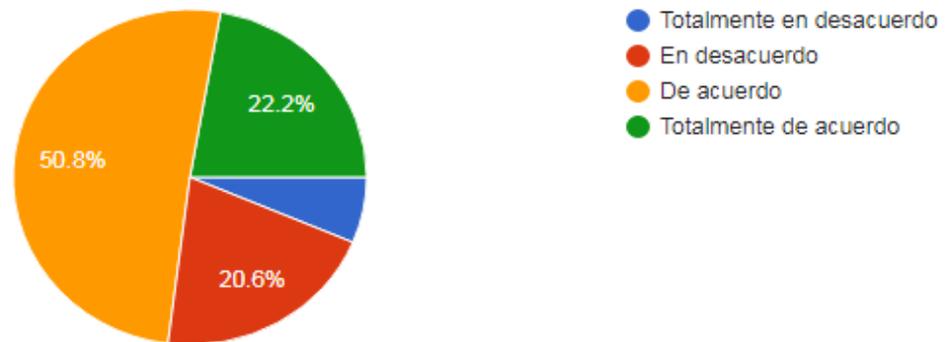
Fuente: Encuesta a personal administrativo de centro de salud pública

Elaborado: Ing. Verónica Pico Palomino

El 52.4% de las personas encuestadas está de acuerdo en tener conocimiento de la misión y la visión de la institución, seguido del 41.3% está totalmente de acuerdo en conocer la misión y la visión, no así el 1.6% está en desacuerdo sobre dicha información y el 4.7% está totalmente en desacuerdo en conocimiento referente a la misión y visión de la institución.

40. ¿La Institución valora y trata de conservar al personal?

Gráfico 41: Pregunta 40



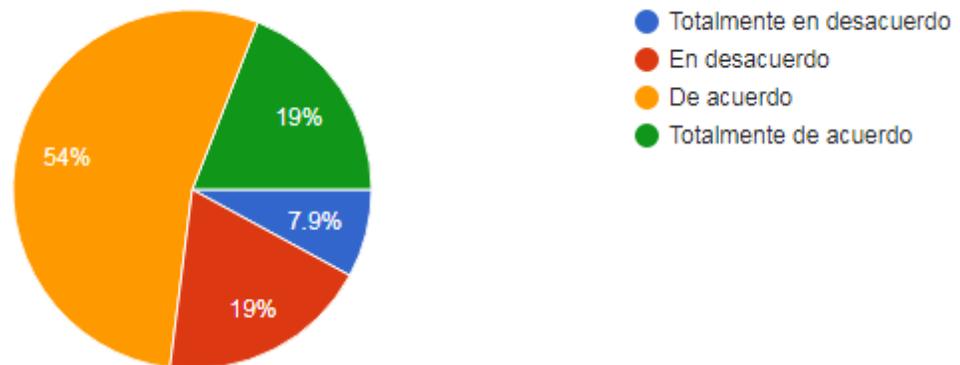
Fuente: Encuesta a personal administrativo de centro de salud pública

Elaborado: Ing. Verónica Pico Palomino

El 50.8% de las personas encuestadas manifiesta que la institución siempre valora y trata de conservar al personal, seguido del 22.2% que está totalmente de acuerdo, no así el 20.6% quienes manifiestan estar en desacuerdo puesto que la institución realiza lo contrario junto al 6.4% que manifiestan de la misma manera estar totalmente en desacuerdo.

41. ¿Creo que mi sueldo está en consonancia con la labor que realizo?

Gráfico 42: Pregunta 41



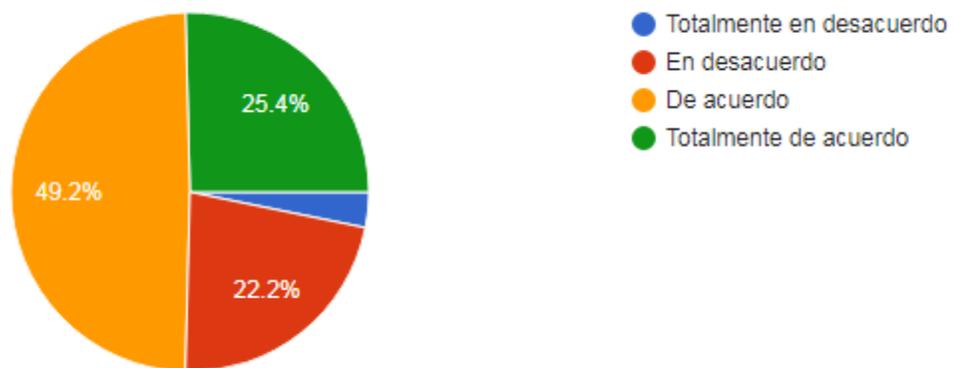
Fuente: Encuesta a personal administrativo de centro de salud pública

Elaborado: Ing. Verónica Pico Palomino

El 54% de las personas encuestadas está de acuerdo en consonancia con la labor realizada, seguido del 19% totalmente de acuerdo con el sueldo por la labor realizada, no así el 19% está en desacuerdo por el sueldo que recibe y el 7.9 % totalmente en desacuerdo en referente a su sueldo.

42. ¿Las condiciones de trabajo son seguras (no representan riesgos para la salud)?

Gráfico 43: Pregunta 42



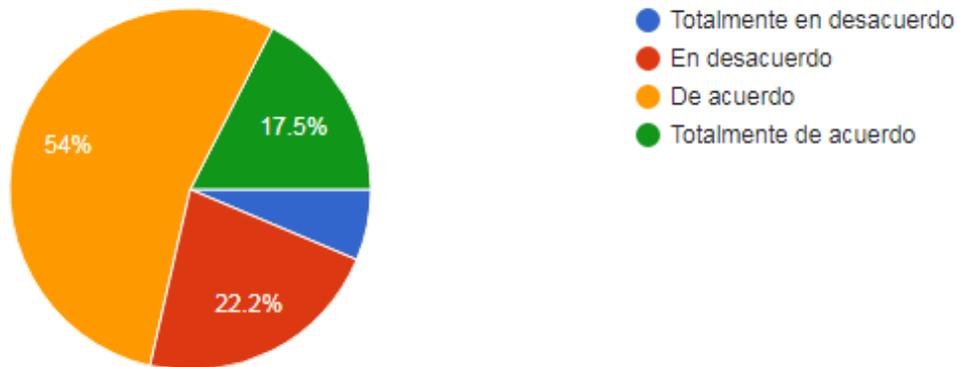
Fuente: Encuesta a personal administrativo de centro de salud pública

Elaborado: Ing. Verónica Pico Palomino

El 49.2% de las personas encuestadas están de acuerdo que las condiciones de trabajo son seguras, seguido del 25.4% que está totalmente de acuerdo, no así el 22.2% quienes manifiestan estar en desacuerdo puesto que no se sienten seguros que las condiciones que brindan junto al 3.2% que manifiestan de la misma manera estar totalmente en desacuerdo.

43. ¿A los empleados en general, se nos informa oportunamente de lo que acontece en la Institución?

Gráfico 44: Pregunta 43



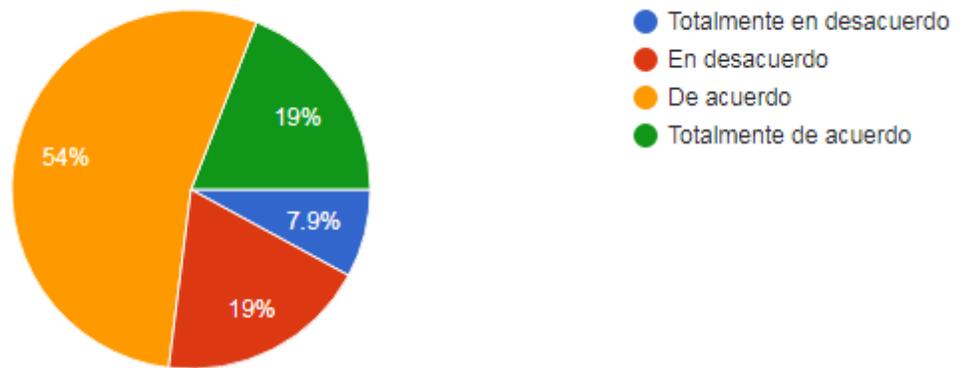
Fuente: Encuesta a personal administrativo de centro de salud pública

Elaborado: Ing. Verónica Pico Palomino

El 54% de las personas encuestadas están de acuerdo en que se les informe sobre los acontecimientos en la institución, seguido del 17.5% están totalmente de acuerdo en que se les notifique sobre los acontecimientos de la institución, no así el 22.2% en desacuerdo sobre si se les informa oportunamente de lo que acontece en la institución y el 6.3% está totalmente en desacuerdo sobre se les informe oportunamente de lo que acontece en la institución.

44. ¿Las personas en el hospital nos comprendemos y aceptamos tal como somos?

Gráfico 45: Pregunta 44



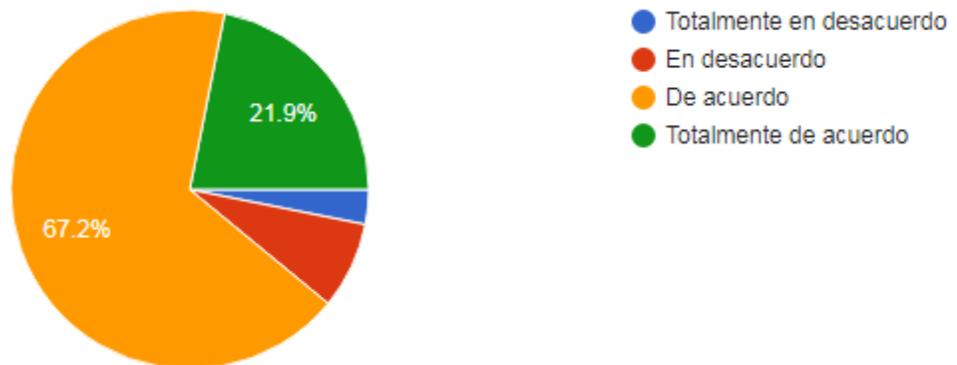
Fuente: Encuesta a personal administrativo de centro de salud pública

Elaborado: Ing. Verónica Pico Palomino

El 54% de las personas encuestadas manifiestan que siempre se comprenden y se aceptan tal y como, seguido del 19% están totalmente de acuerdo, no así el 19,1% está en desacuerdo puesto que piensan lo contrario junto al 7.9 % que de la misma manera están totalmente en desacuerdo de no existir una comprensión y aceptación entre compañeros.

45. ¿Tengo la suficiente libertad de iniciativa en mi trabajo?

Gráfico 46: Pregunta 45



Fuente: Encuesta a personal administrativo de centro de salud pública

Elaborado: Ing. Verónica Pico Palomino

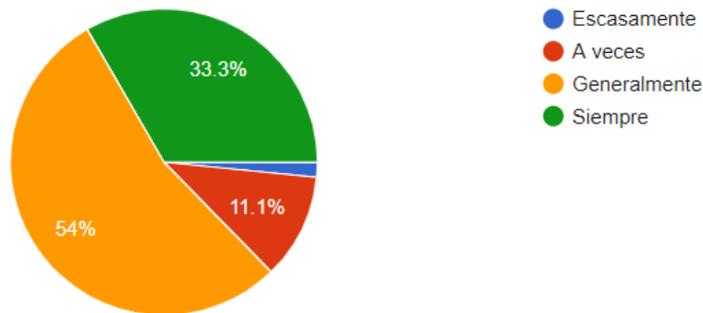
El 67.2 % de las personas encuestadas están de acuerdo que poseen la libertad de iniciativa en su trabajo, seguido del 21.9% presentan su total acuerdo sobre la libertad de iniciativa, no así el 7.8% está en desacuerdo de la libertad de iniciativa junto al 3.1% que está en total desacuerdo de no tener una libertad de iniciativa en su trabajo.

3.2 Análisis de datos de Satisfacción laboral

De las encuestas realizadas de la variable satisfacción laboral a los funcionarios del area administrativa se obtuvo los siguientes resultados presentados de forma gráfica.

1. ¿Se identifica con la misión y visión de la institución?

Gráfico 47: Pregunta 1



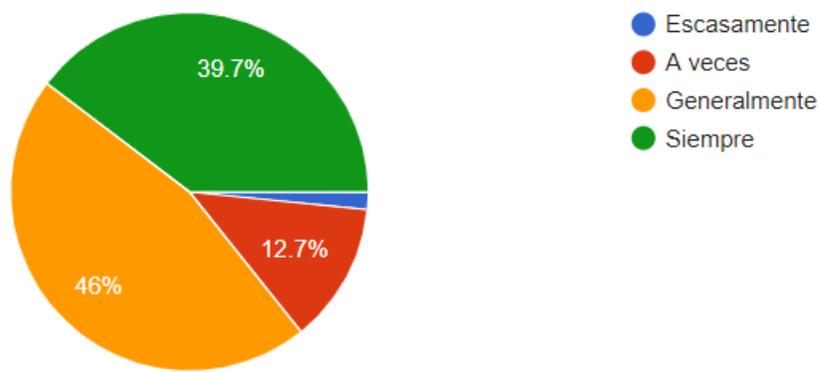
Fuente: Encuesta a personal administrativo de centro de salud publica

Elaborado: Ing. Verónica Pico Palomino

El 54 % de las personas encuestadas se identifica generalmente con la misión y visión de la institución, seguido del 33% que siempre se identifica, no así el 11.1 % quienes a veces se identifica junto al 1.6% que escasamente se identifica con la misión y visión de la institucion.

2. ¿Mantiene una actitud positiva ante los cambios que se generan en la institución?

Gráfico 48: Pregunta 2



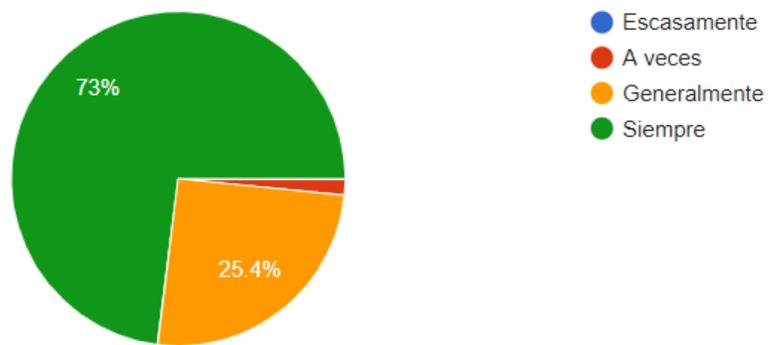
Fuente: Encuesta a personal administrativo de centro de salud pública

Elaborado: Ing. Verónica Pico Palomino

El 46 % de las personas encuestadas se mantiene con una actitud positiva antes los cambios generados, seguido del 39.7% que siempre desea generar cambios, no así el 12.7 % quienes a veces se mantienen positivos junto al 1.6% que escasamente mantiene una actitud positiva.

3. ¿Conoce los objetivos de su puesto de trabajo y los aplica en sus funciones?

Gráfico 49: Pregunta 3



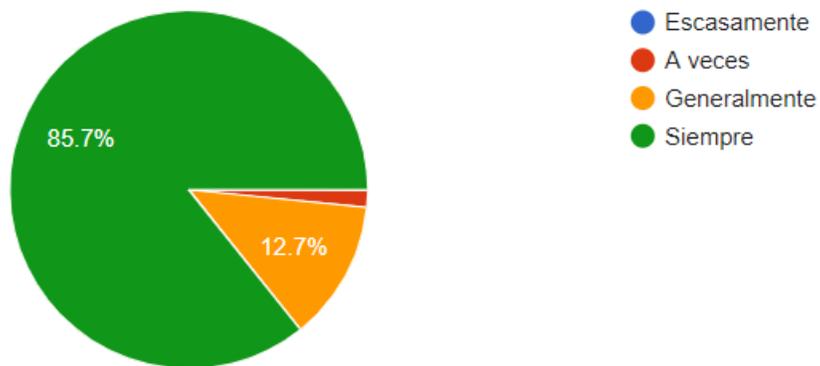
Fuente: Encuesta a personal administrativo de centro de salud pública

Elaborado: Ing. Verónica Pico Palomino

El 73 % de las personas encuestadas siempre conoce los objetivos de su trabajo y de la misma forma las aplica en sus funciones, seguido del 25.4.% que generalmente conoce los objetivos de su trabajo, no así el 1.6 % quienes a veces conocen sus objetivos junto al 0.0 % que escasamente se saben sus objetivos.

4. ¿Se siente orgulloso del trabajo que realiza?

Gráfico 50: Pregunta 4



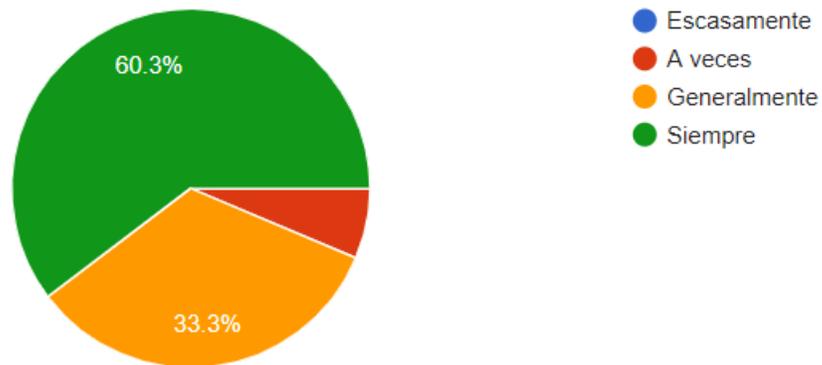
Fuente: Encuesta a personal administrativo de centro de salud pública

Elaborado: Ing. Verónica Pico Palomino

El 85.7 % de las personas encuestadas se siente orgulloso del trabajo que realiza, seguido del 12.7% que generalmente se siente orgulloso del trabajo realizado, no así el 1.6 % quienes a veces se sienten orgullosos junto al 0.0 % que escasamente se sienten orgulloso de su trabajo realizado.

5. ¿Aunque no se le solicite, brinda más tiempo del requerido?

Gráfico 51: Pregunta 5



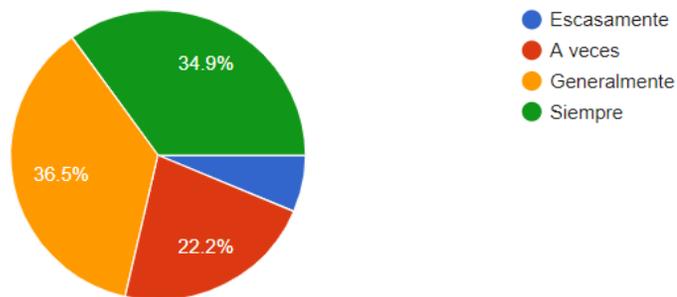
Fuente: Encuesta a personal administrativo de centro de salud pública

Elaborado: Ing. Verónica Pico Palomino

El 60.3 % de las personas encuestadas siempre brinda más tiempo de lo que se requiere, seguido del 33.3 % que generalmente brinda más tiempo del requerido, no así el 6.3 % quienes a veces brindan más tiempo del requerido junto al 0.0 % que escasamente brindan más tiempo del requerido.

6. ¿Su jefe promueve en la unidad el conocimiento y aplicación de los valores organizacionales?

Gráfico 52: Pregunta 6



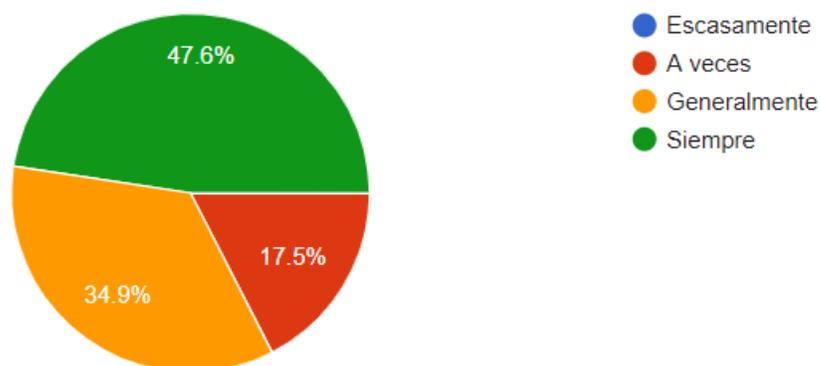
Fuente: Encuesta a personal administrativo de centro de salud pública

Elaborado: Ing. Verónica Pico Palomino

El 36.5 % de las personas encuestadas manifiestan que el jefe siempre promueve en la unidad el conocimiento y aplicación de los valores organizacionales, seguido el 34.9 % que generalmente el jefe si lo realiza, no así el 22.2 % quienes a veces su jefe promueve dichos valores junto al 6.3 % que escasamente su jefe promueve los valores en la unidad.

7. ¿Los valores de la organización están acordes a los suyos?

Gráfico 53: Pregunta 7



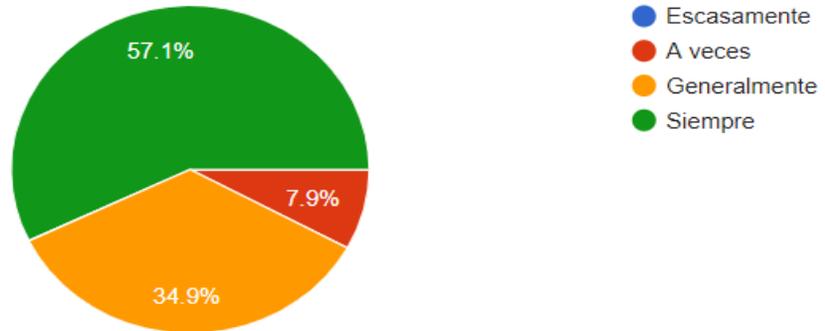
Fuente: Encuesta a personal administrativo de centro de salud pública

Elaborado: Ing. Verónica Pico Palomino

El 47.6 % de las personas encuestadas siempre tienen sus valores acordes a la organización, seguido del 34.9 % que generalmente los valores están de acuerdo a la organización, no así el 17.5 % quienes a veces sus valores tienen coordinación a los valores de la organización junto al 0.0 % que escasamente tiene los valores acordes a la organización.

8. ¿Se siente identificado con las funciones que tiene a su cargo?

Gráfico 54: Pregunta 8



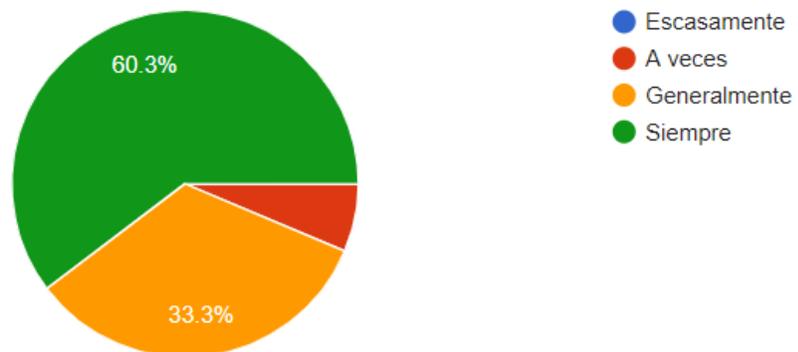
Fuente: Encuesta a personal administrativo de centro de salud pública

Elaborado: Ing. Verónica Pico Palomino

El 57.1 % de las personas encuestadas siempre se sienten identificados con sus funciones a cargo, seguido del 34.9 % que generalmente están identificados con sus funciones, no así el 7.9 % quienes a veces se sienten identificados con sus funciones junto al 0.0 % que escasamente tiene los valores acordes a la organización.

9. ¿Siente un compromiso personal para que la institución cumpla con las metas establecida?

Gráfico 55: Pregunta 9



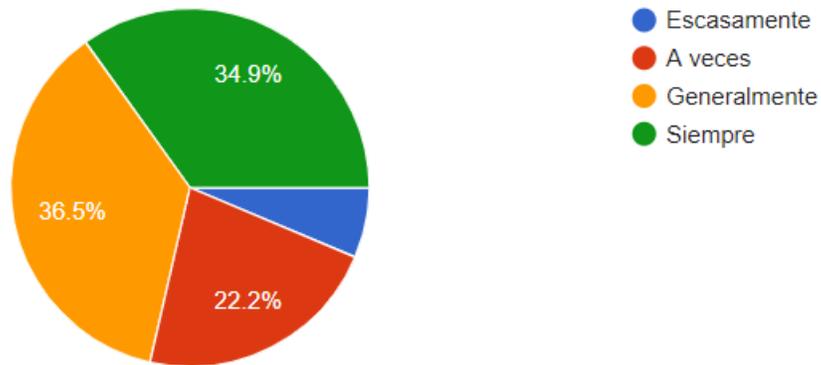
Fuente: Encuesta a personal administrativo de centro de salud pública

Elaborado: Ing. Verónica Pico Palomino

El 60.3 % de las personas encuestadas siempre sienten un compromiso personal para que la institución cumpla con las metas establecidas, seguido del 33.3 % que generalmente tienen el compromiso con la institución, no así el 6.3 % quienes a veces poseen un compromiso personal junto al 0.0 % que escasamente poseen un compromiso personal con la institución.

10. ¿Su jefe le motiva constantemente para realizar su trabajo de forma efectiva?

Gráfico 56: Pregunta 10



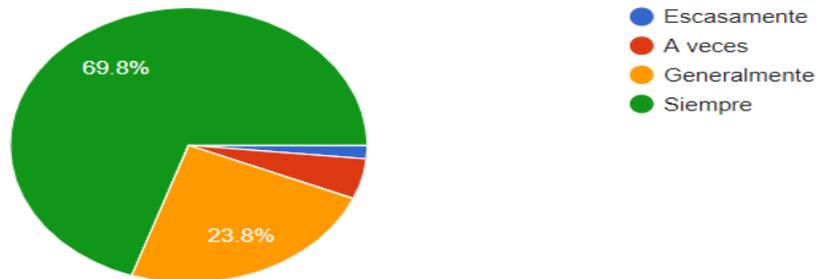
Fuente: Encuesta a personal administrativo de centro de salud pública

Elaborado: Ing. Verónica Pico Palomino

El 36.5 % de las personas encuestadas manifiestan que tiene constante motivación por parte de su jefe, seguido del 34.9 % que generalmente expone que su jefe los motiva a realizar su trabajo, no así el 22.2 % quienes a veces su jefe los motiva a realizar su trabajo de forma efectiva junto al 6.3 % que escasamente su jefe los motiva a realizar su trabajo de forma efectiva.

11. ¿. ¿Conoce la importancia de su trabajo para la institución?

Gráfico 57: Pregunta 11



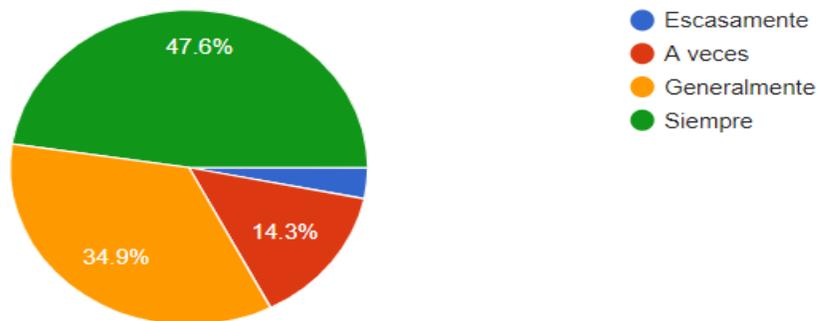
Fuente: Encuesta a personal administrativo de centro de salud publica

Elaborado: Ing. Verónica Pico Palomino

El 69.8 % de las personas encuestadas conoce la importancia de su trabajo dentro de la institución, seguido del 23.8 % que generalmente sabe de la importancia de su trabajo, no así el 4.8 % quienes a veces le dan importancia a su trabajo, junto al 1.6 % que escasamente le da importancia a su trabajo para la institución a la cual presta su servicio.

12. ¿La relación con sus compañeros y jefes es agradable y facilita la convivencia diaria?

Gráfico 58: Pregunta 12



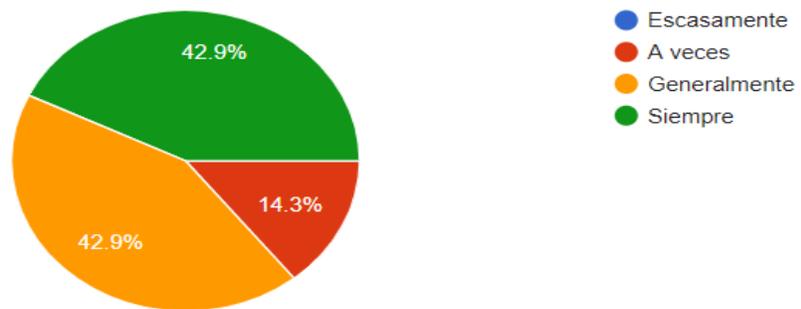
Fuente: Encuesta a personal administrativo de centro de salud pública

Elaborado: Ing. Verónica Pico Palomino

El 47.6 % de las personas encuestadas expone que la relación con sus compañeros y jefe es agradable y facilita la convivencia diaria, seguido del 34.9 % que generalmente saben que la relación es agradable, no así el 14.3 % quienes a veces saben de la relación agradable, junto al 3.2 % que escasamente saben que la relación con el jefe es agradable y facilita la convivencia diaria.

13. ¿Se le brinda el recurso material necesario para el buen rendimiento de sus funciones?

Gráfico 59: Pregunta 13



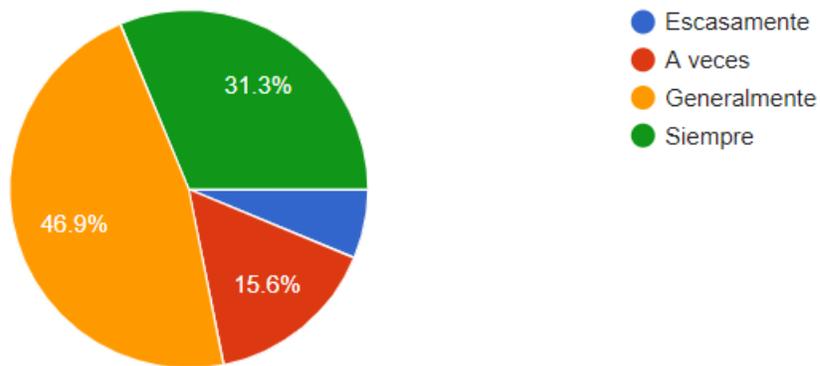
Fuente: Encuesta a personal administrativo de centro de salud pública

Elaborado: Ing. Verónica Pico Palomino

El 42.9 % de las personas encuestadas siempre están prestas a brindar el recurso que se necesite para el buen rendimiento dentro de sus funciones, seguido del 42.9 % que generalmente brindan el recurso material necesario para dar un buen rendimiento, no así el 14.3 % quienes a veces brindan el recurso para un buen rendimiento para sus funciones, junto 0.0 % que escasamente se le otorgan los recursos materiales para un buen rendimiento dentro de sus funciones.

14. ¿El clima laboral que se maneja en la institución es agradable y facilita el buen rendimiento de sus funciones?

Gráfico 60: Pregunta 14



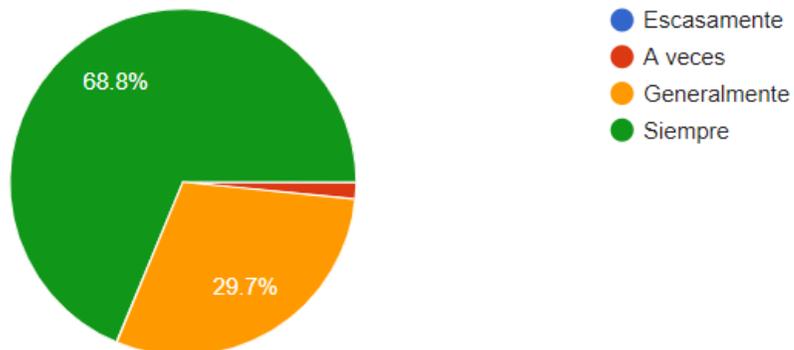
Fuente: Encuesta a personal administrativo de centro de salud pública

Elaborado: Ing. Verónica Pico Palomino

El 46.9 % de las personas encuestadas manejan un clima laboral agradable y facilita el buen rendimiento de sus funciones, seguido del 31.3 % que generalmente maneja un clima laboral agradable, no así el 15.6 % quienes a veces manejan un agradable rendimiento dentro de sus funciones, junto 6.3 % que escasamente dan un buen rendimiento dentro de sus funciones.

15. ¿Se siente productivo cuando realiza su trabajo?

Gráfico 61: Pregunta 15



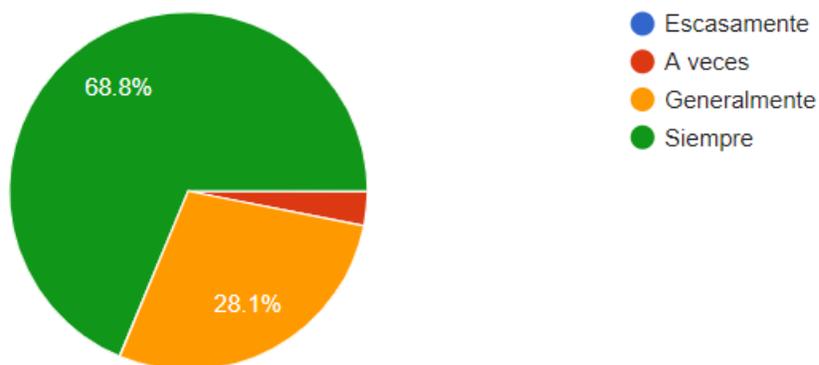
Fuente: Encuesta a personal administrativo de centro de salud pública

Elaborado: Ing. Verónica Pico Palomino

El 68.8 % de las personas encuestadas se sienten productivos cuando realizan su trabajo, seguido del 29.7 % que generalmente se sienten productivos al realizar su trabajo, no así el 1.6 % quienes a veces se sienten productivos cuando se realiza un trabajo, junto 0.0 % que escasamente se sienten productivos.

16. ¿. Se siente satisfecho con el trabajo que realiza, ¿ya que ello ayuda a alcanzar los objetivos institucionales?

Gráfico 62: Pregunta 16



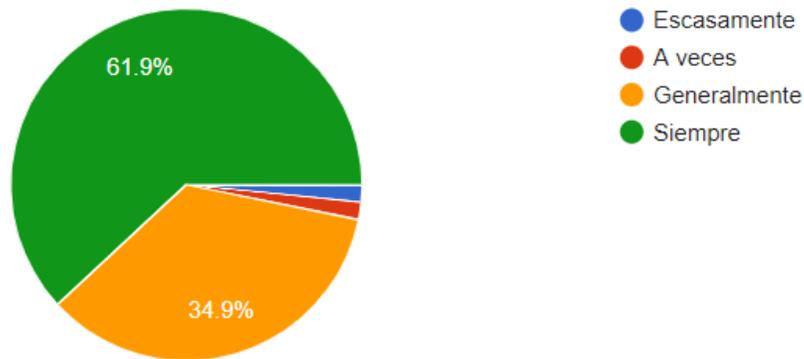
Fuente: Encuesta a personal administrativo de centro de salud pública

Elaborado: Ing. Verónica Pico Palomino

El 68.8 % de las personas encuestadas se sienten satisfechos con el trabajo que realizan, seguido del 28.1 % que generalmente se sienten satisfechos y eso los ayuda alcanzar sus objetivos, no así el 3.1 % quienes a veces se sienten satisfechos con el trabajo que realizan, junto 0.0 % que escasamente se siente satisfecho con el trabajo que realiza

17. ¿Está de acuerdo con la afirmación “su trabajo es importante para la institución?”

Gráfico 63: Pregunta 17



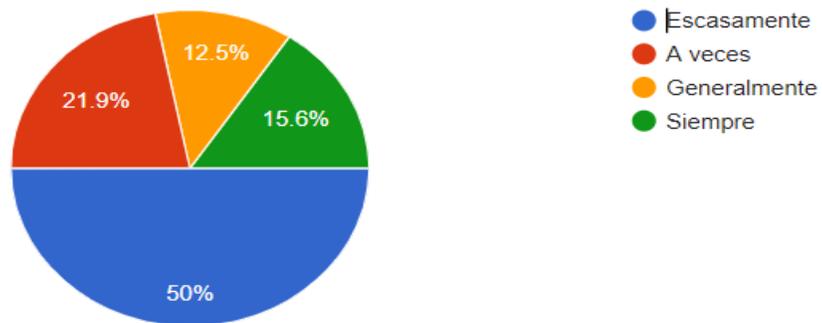
Fuente: Encuesta a personal administrativo de centro de salud pública

Elaborado: Ing. Verónica Pico Palomino

El 61.9 % de las personas encuestadas están de acuerdo con que su trabajo es importante para la institución, seguido del 34.9 % que generalmente se sienten que su trabajo es importante, no así el 1.6 % quienes a veces saben que su trabajo es importante para la institución, junto 1.6 % que escasamente sienten que su trabajo es importante para la institución.

18. ¿Falta a sus labores, cuando es una verdadera emergencia?

Gráfico 64: Pregunta 18



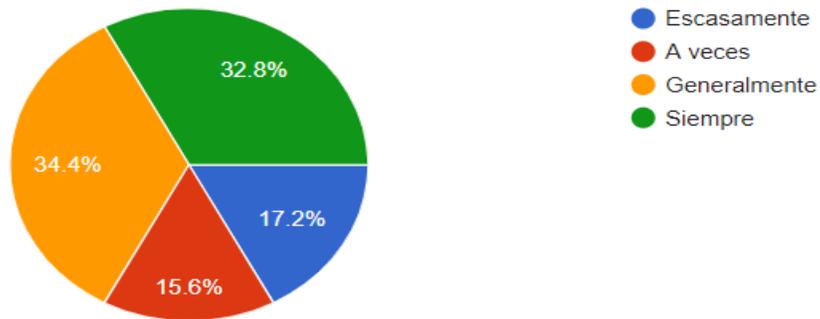
Fuente: Encuesta a personal administrativo de centro de salud publica

Elaborado: Ing. Verónica Pico Palomino

El 15.6 % de las personas encuestadas siempre faltan a sus labores cuando es una verdadera emergencia, seguido del 12.5 % que generalmente falta a sus labores cuando es una verdadera emergencia, no así el 21.9 % quienes a veces faltan a sus labores cuando es una verdadera emergencia, junto al 50 % que escasamente falta a sus labores cuando es una verdadera emergencia.

19. ¿Por la satisfacción que tiene de su trabajo, considera que tiene la oportunidad de hacer una carrera dentro de la institución?

Gráfico 65: Pregunta 19



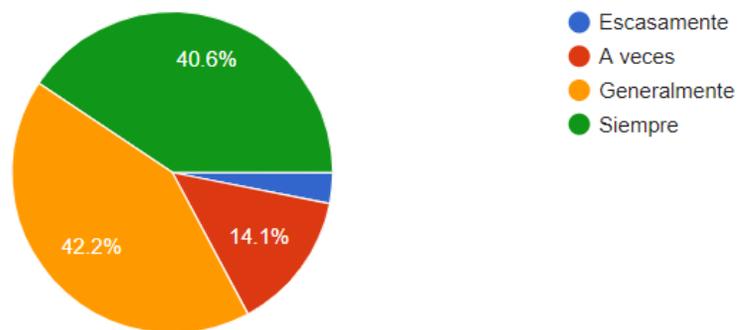
Fuente: Encuesta a personal administrativo de centro de salud pública

Elaborado: Ing. Verónica Pico Palomino

El 32.8 % de las personas encuestadas consideran que pueden hacer una carrera dentro de la institución, seguido del 34.4 % que generalmente piensan que tienen la oportunidad de hacer una carrera dentro de la institución, no así el 15.6 % quienes a veces se plantean una carrera dentro de la institución, junto 17.2 % que escasamente sienten que tienen la oportunidad de hacer una carrera dentro de la institución.

20. ¿Cuándo se plantea un cambio, su jefe lo motiva a usted y al equipo a que se comprometan y participen activamente en éste?

Gráfico 66: Pregunta 20



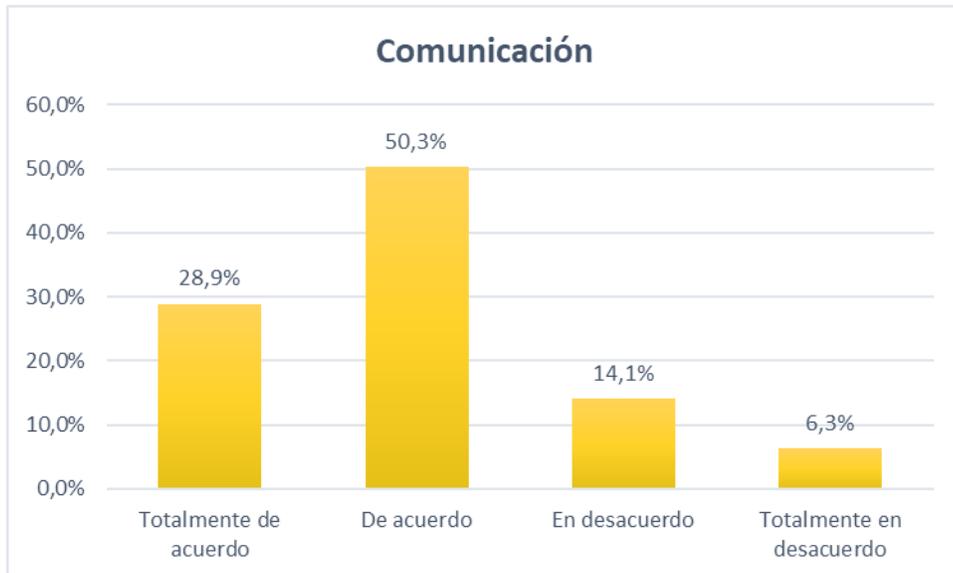
Fuente: Encuesta a personal administrativo de centro de salud pública

Elaborado: Ing. Verónica Pico Palomino

El 40.6% de las personas encuestadas consideran que su jefe los motiva a que se comprometan y participen en algún cambio, seguido del 42.2 % que generalmente su jefe los motive a que se comprometan y participe en algún cambio, no así el 14.1 % quienes a veces su jefe los motiva a que se comprometan y participen en el cambio, junto 3.1 % que escasamente sienten que su jefe los motiva a que se comprometan y participen en algún cambio.

3.3 Tabulación de variables de Clima Laboral

Gráfico 67: Variable de comunicación

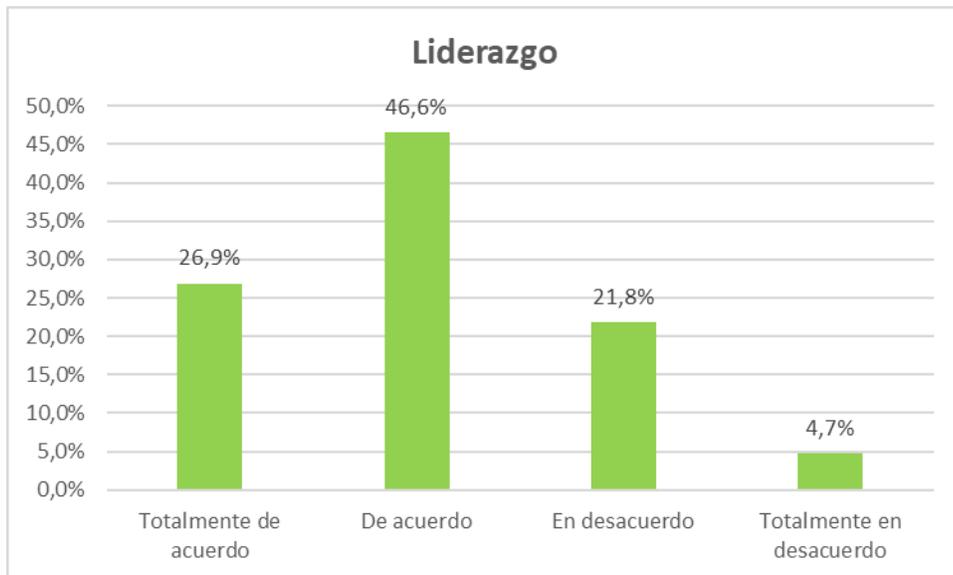


Fuente: Encuesta a personal administrativo de una institución de salud

Elaborado: Ing. Verónica Pico Palomino

En la variable de comunicación el 28,9% está totalmente de acuerdo, seguido del 50,3% dando como resultado total de un 79,2% considerado que los empleados perciben que existe una adecuada comunicación en la institución, en tanto un 14,1% y un 6,3% da como resultado un 20,4% de personal que aun considerada que falta por mejorar la comunicación en la organización.

Gráfico 68: Variable de Liderazgo

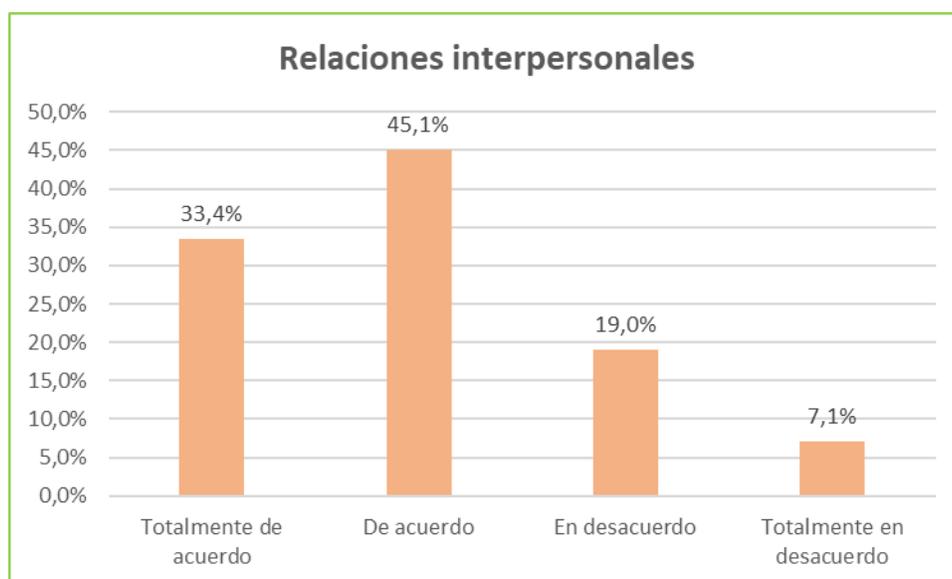


Fuente: Encuesta a personal administrativo de una institución de salud

Elaborado: Ing. Verónica Pico Palomino

En la variable de liderazgo el 26,9% y el 46,6% que representa un 73,5% considerado como adecuado la percepción que tienen los empleados de quienes la dirigen, no así un 21,8% y 4,7% que representa el 26,5%.

Gráfico 69: Variable de Relaciones interpersonales



Fuente: Encuesta a personal administrativo de una institución de salud

Elaborado: Ing. Verónica Pico Palomino

En la variable de relaciones interpersonales el 33,4% y el 45,1% que sumado representa el 78,5% de empleados que mantienen buenas relaciones interpersonales entre ellos, no así el 19% y 7,1% de trabajadores que representa el 26,1%.

Gráfico 70: Variable de Desarrollo personal y profesional

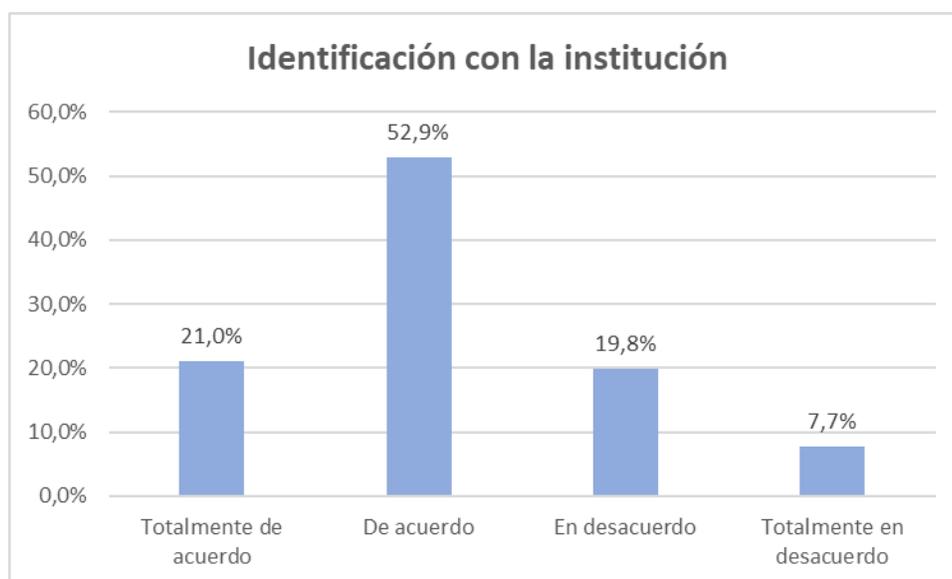


Fuente: Encuesta a personal administrativo de una institución de salud

Elaborado: Ing. Verónica Pico Palomino

En la variable de desarrollo personal y profesional, el 37,7% y el 47,7% que sumados dan como resultado el 84,4% manifiestan estar totalmente de acuerdo y de acuerdo en mantener un muy buen desarrollo personal y profesional en la organización, no así el 8,8% y el 4,5% que representan el 13,3% consideran que aun falta de mejorar esta variable.

Gráfico 71: Variable de Identificación con la institución

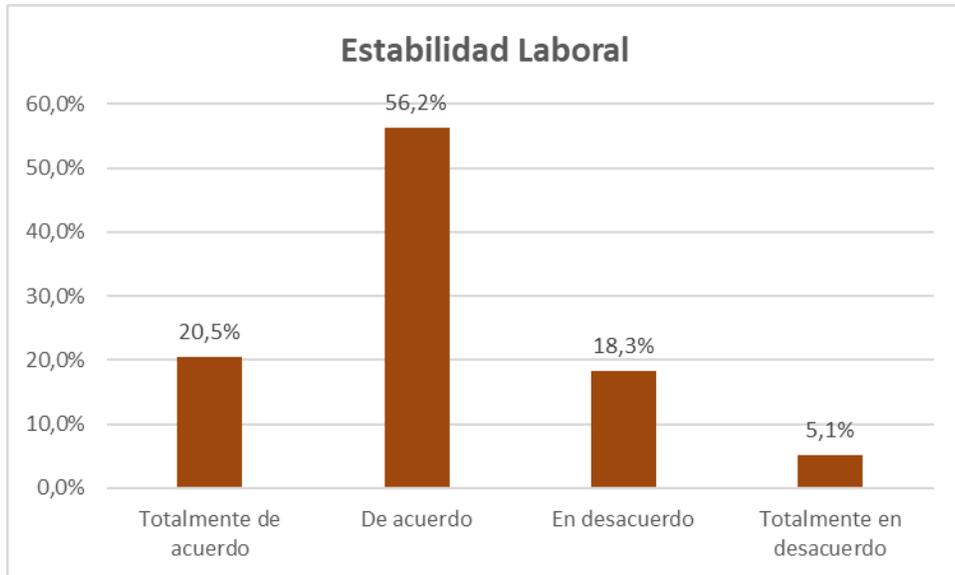


Fuente: Encuesta a personal administrativo de una institución de salud

Elaborado: Ing. Verónica Pico Palomino

En la variable de Identificación con la institución, el 21% y el 52,9% que representan el 73,9% se sienten identificados con la organización entre totalmente de acuerdo y de acuerdo, no así, el 19,8% y el 7,7% que sumado da como resultado el 27,5% está en desacuerdo y totalmente en desacuerdo manifestando no está aún identificados con la institución.

Gráfico 72: Variable de estabilidad laboral

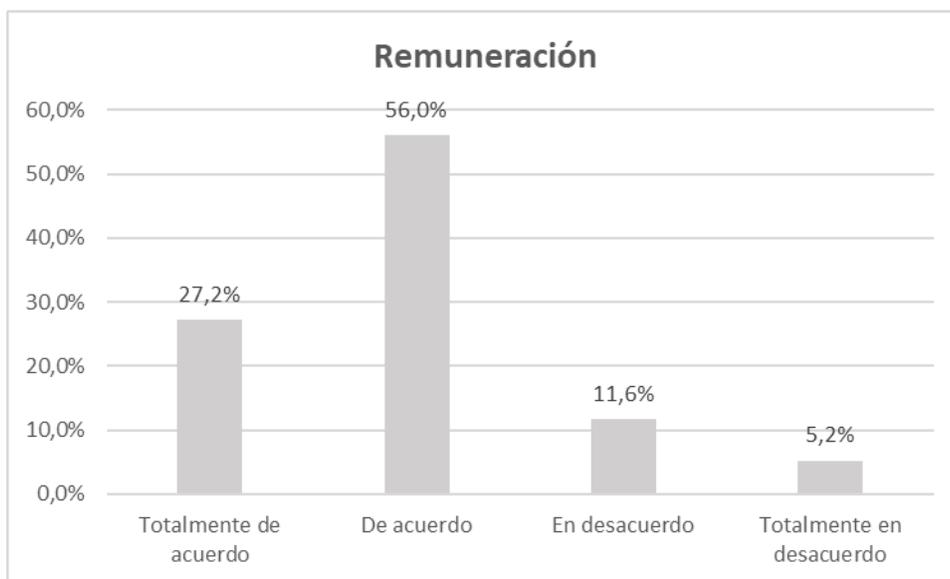


Fuente: Encuesta a personal administrativo de una institución de salud

Elaborado: Ing. Verónica Pico Palomino

En la variable de estabilidad laboral, el 20,5% y el 56,2% que representan el 76,7% manifiestan estar totalmente de acuerdo y de acuerdo con las condiciones de sentirse estables dentro de la institución, no así, un 18,3% y 5,1% que dan como resultado un 23,4% de trabajadores que manifiestan no tener aun la estabilidad laboral dentro de la empresa.

Gráfico 73: Variable de remuneración

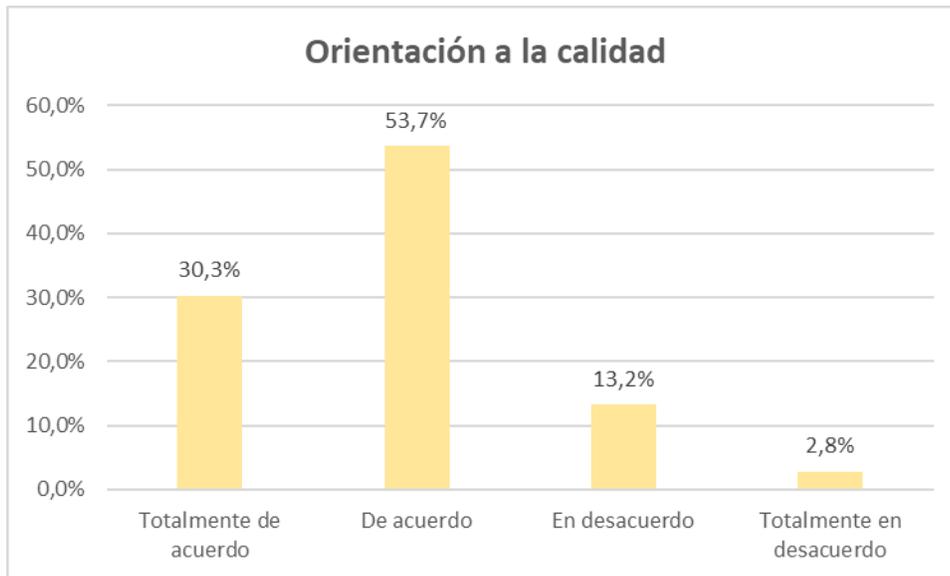


Fuente: Encuesta a personal administrativo de una institución de salud

Elaborado: Ing. Verónica Pico Palomino

En la variable de 27,2% y 56,0% que representa el 83,2% manifiestan estar totalmente de acuerdo y de acuerdo con la remuneración que reciben y solo el 11,6% y 5,2% que da como resultado un 16,8% consideran que su remuneración debe ser revisada.

Gráfico 74: Variable de orientación a la calidad

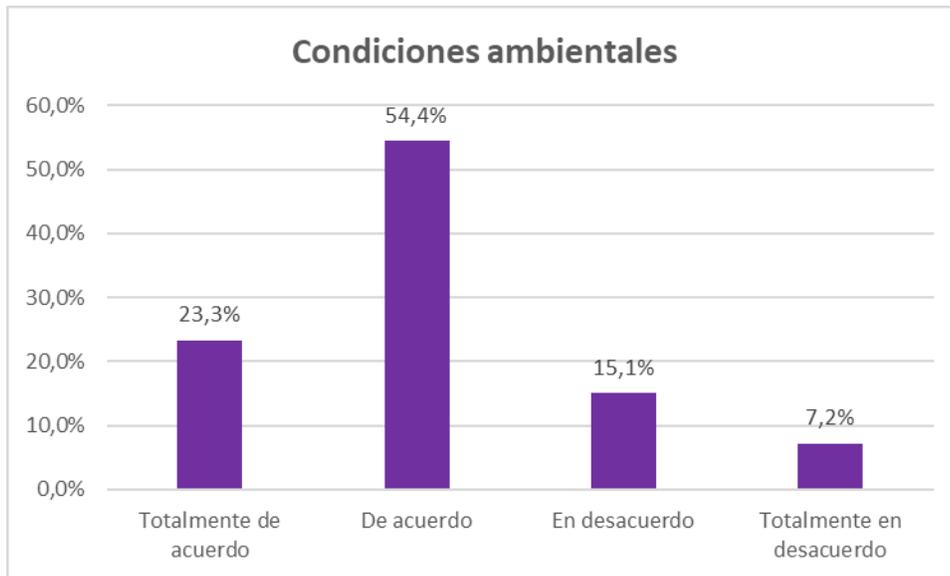


Fuente: Encuesta a personal administrativo de una institución de salud

Elaborado: Ing. Verónica Pico Palomino

En la variable de orientación a la calidad, el 30,3% y el 53,7% que da como resultado el 84% de trabajadores perciben la orientación a la calidad como un factor destacado de la organización y solo un 13,2% y 2,8% que sumado representa el 16% que aun considera que falta de trabajar en esta variable.

Gráfico 75: Variable de Condiciones ambientales



Fuente: Encuesta a personal administrativo de una institución de salud

Elaborado: Ing. Verónica Pico Palomino

En la variable de condiciones ambientales, el 23,3% y el 54,4% que sumado da como resultado el 77,7% considera estar totalmente de acuerdo y de acuerdo con las condiciones ambientales y el 15,1% y 7,2% que representa el 22,3% que indican que falta por mejorar las condiciones ambientales.

3.4 Tabulación de datos de Satisfacción laboral

Tabla 2: Satisfacción laboral

Variables Satisfacción Laboral				
Items	Escasamente	A veces	Generalmente	Siempre
Total	4,6%	10,5%	33,2%	51,7%

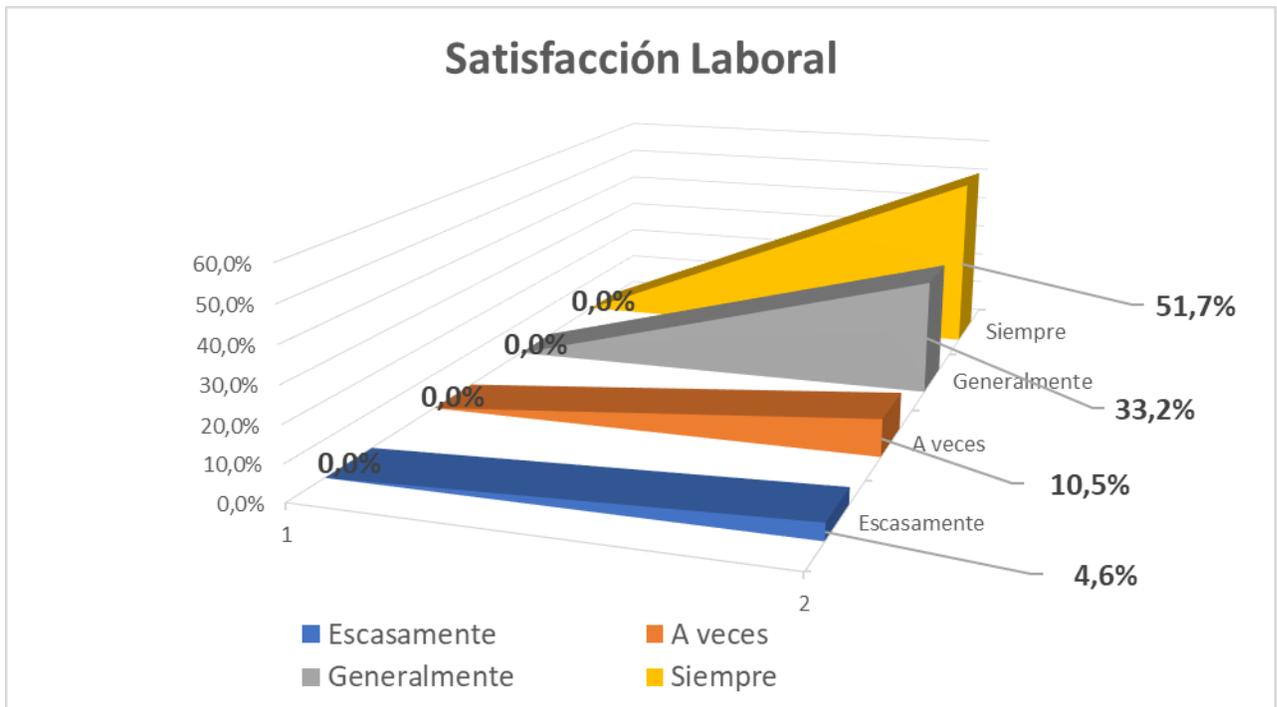
Fuente: Tabla de análisis de satisfacción laboral

Elaborado: Ing. Verónica Pico Palomino

Dentro de la variable de satisfacción laboral en la tabla que se presenta se puede percibir que el ambiente laboral está por encima de la media con un 84.9%, por lo que se considera a la variable de satisfacción laboral como adecuada y favorable por los empleados de la institución.

Existe una satisfacción laboral adecuada con un pequeño porcentaje que a elegido los factores negativos en la encuesta.

Gráfico 76: Resultados Satisfacción laboral



Fuente: Encuesta a personal administrativo de una institución de salud

Elaborado: Ing. Verónica Pico Palomino

En la variable de satisfacción laboral el 51,7% y el 33,2% que representa el 84,9% considera como siempre y generalmente la satisfacción organizacional como altamente aceptable por los empleados de la empresa y solo el 10,5% y 4,6% que sumado da como resultado el 15,1% considera que a veces y escasamente perciben la satisfacción laboral como un factor a mejorar dentro de la institución.

III Conclusiones

Dentro de la variable de clima organizacional se evidencia un buen clima en la institución en todas las sub-variables como comunicación 79,25, liderazgo 73,5%, relaciones interpersonales 78,5%, desarrollo personal y profesional 85,4%, identificación con la institución 73,9%, estabilidad laboral 76,7%, remuneración 83,2%, orientación a la calidad 84%, condiciones ambientales 77,7%, dan como resultado un clima organizacional muy favorable situando un promedio general de 79,3% considerando un nivel muy aceptable considerando que la institución es de salud, mientras que en la variable de satisfacción laboral los resultados son bastantes satisfactorios percibido por los empleados como un muy buen ambiente laboral manifestado en un 84,9% considerado muy aceptable. Es de considerar que solo el 20,7% manifiesta percibir un clima organizacional no tan favorable y que en este dato estadístico se puede trabajar para mitigar el impacto que tiene el clima sobre los empleados y el 15,1% de satisfacción laboral considera que el nivel de satisfacción laboral aun falta de mejorar dentro de la organización.

Se considera a la variable de satisfacción laboral como favorable y adecuada. El objetivo tres se cumple ya que en términos generales el clima organizacional y la satisfacción laboral es positivo entre ambos ya que el trabajador percibe un excelente clima laboral y una adecuada satisfacción del trabajo por parte de todos los empleados de la institución de salud.

Con relación al porcentaje de resultado no favorable y negativo, demuestra que hay factores que se deben analizar, por lo que se sugiere trabajar para mitigar el impacto de estos dos factores a mejorar mediante un plan de acción.

IV Recomendaciones

De acuerdo a los resultados obtenidos se recomienda diseñar un plan de acción para potenciar el clima laboral y de la misma manera la satisfacción laboral, cabe mencionar que en los resultados globales la institución de salud presenta un alto grado de confianza hacia el clima laboral por lo que se sugiere mediante este plan de acción, mantener o potenciar las relaciones entre compañeros de trabajo, relaciones entre subordinados y jefes, para de esta manera seguir fortaleciendo las relaciones institucionales. De la misma manera la satisfacción laboral está muy por encima de cualquier institución de salud considerando que en las empresas del sector hospitalario es donde mayor desgaste emocional y mental existe según la OMS y OPS. Por lo que se recomienda diseñar un plan de acción para mantener y potenciar el clima organizacional y satisfacción laboral de la organización.

BIBLIOGRAFIA

- Diaz, E. (2012). LA CULTURA ORGANIZACIONAL: FACTOR CLAVE DE ÉXITO EN LAS. 1-48.
- Eder. (2017). 31.
- Encalada, M. L. (2016). LA CULTURA ORGANIZACIONAL: EJE DE ACCION Y GESTION HUMANA. 1-130.
- Estrada, J. G. (2012). Clima y cultura organizacional: dos componentes. *ACIMED.*, 4, 1-9.
- Garay, R. R. (mayo de 2009). LA CULTURA ORGANIZACIONAL UN POTENCIAL ACTIVO ESTRATÉGICO DESDE LA PERSPECTIVA. *invenio*, 1-26.
- Jimenez, D. (2016). Clima laboral y su incidencia en la satisfacción. *Revista Ciencia UNEMI*, 26-34.
- Naranjo Pereira, M. L. (2008). Relaciones interpersonales adecuadas mediante una comunicación y conducta asertivas. *Revista electronica actualidades investigativas en educacion* , 1-27.
- Olaz, A. (2013). EL CLIMA LABORAL EN CUESTIÓN. REVISIÓN BIBLIOGRÁFICO-DESCRIPTIVA Y APROXIMACIÓN A UN MODELO EXPLICATIVO MULTIVARIABLE. *Aposta*, 1-35.
- Ramos, D. (2012). Clima laboral. *El Clima Organizacional, definición, teoría, dimensiones y modelos de Abordaje*, 1- 112.
- Reyes Mejía , S. N. (2017). La influencia de la estabilidad laboral en el desempeño de losservidores públicos en el Ministerio de Salud Pública. *Creative commons*, 1-81.

Sánchez Trujillo, M. G., & García Vargas, M. D. (2017). Satisfacción Laboral en los Entornos de Trabajo. Una exploración cualitativa para su estudio. *Scientia ed technica*, 161-166.

ANEXOS

Anexo I: Cuestionario clima laboral

NOMBRE	Manual para realizar Diagnóstico del Clima Laboral	
AUTORA	Licda. Mabelle Mejía Cárdenas (2010)	
VALIDADO POR	Autoridades del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, Dr. Ludwig Werner Ovalle Cabrera, Ministro de Salud Pública y Asistencia Social y Dra. Silvia Palma Viceministra de Hospitales. Y por el equipo técnico del programa de Fortalecimiento de la Red hospitalaria, Dr. Carlos Dagoberto Lemus Urizar, Gerente General y Licda. Nimia Miranda de Ángel, Responsable Componente III.	
¿QUÉ MIDE?	FACTOR	NUMERO DE PREGUNTAS
	Comunicación	1-10-18-23-31-37-45
	Liderazgo	2-11-38
	Relaciones interpersonales	3-12-19-24-32-39
	Desarrollo personal y profesional	4-13-20-25-33-40
	Identificación con la institución	5-14-21-26-34-41
	Estabilidad laboral	6-15-27-35-42
	Remuneración	7-28-43
	Orientación a la calidad	8-16-29-36
	Condiciones ambientales	9-17-22-30-44
ITEMS	45 Preguntas cerradas, con 5 opciones en una escala numérica de 1 a 5 y una escala cualitativa que parte de, totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, indiferente, de acuerdo y totalmente de acuerdo.	

DURACIÓN	30 min. Aproximadamente
SUJETOS	Área Administrativa, 66 personas.
RANGO DE EDAD	22 a 65 años.
FORMA DE APLICACIÓN	Auto-aplicable

INSTRUMENTO PARA EL DIAGNÓSTICO DEL CLIMA LABORAL

Por favor, dedique unos minutos a completar esta encuesta, la información servirá para conocer las percepciones de todo el personal que labora en el Hospital.

Sus respuestas serán tratadas de forma CONFIDENCIAL Y ANÓNIMA y serán analizadas de forma agregada, por lo que le agradecemos no colocar su nombre.

El instrumento presenta una serie de preguntas sobre distintos aspectos. Por favor, utilice la siguiente escala para responder, marcando con una X la casilla que más se identifique con la pregunta que se plantea:

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4

Gracias por su colaboración.

No.	Concepto	1 totalment e en desacuer do	2 en desacuer do	3 de acuerd o	4 totalment e de acuerdo
1	En la Institución se nos alienta a hacer sugerencias para mejorar nuestro trabajo y el del proyecto en general.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2	La forma de dirigir estimula relaciones y el logro de resultados.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3	Las personas en el hospital nos comprendemos y aceptamos tal como somos.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4	El hospital promueve el crecimiento y desarrollo personal y profesional.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5	Considero la Institución como una gran familia.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

6	Tengo un cierto nivel de seguridad en mi trabajo, de cara al futuro.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7	Considero que mi trabajo está bien remunerado.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8	El personal de la Institución cada día trata de hacer mejor las cosas.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9	Mi puesto de trabajo me resulta cómodo.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
10	Cuando tengo una queja o insatisfacción me siento en libertad de hablar con el(la) jefe(a).	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
11	La comprensión y el respeto son características propias de los niveles de jefatura del hospital.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
12	Me llevo bien con mis compañeros de equipo.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
13	La Institución brinda oportunidades de desarrollo profesional con programas que enriquecen mi desempeño personal y laboral.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
14	Me siento orgulloso(a) de trabajar para el hospital.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
15	Existen posibilidades de promoción en la Institución.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
16	La actitud del personal es de optimizar el tiempo de la jornada laboral.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
17	Tengo espacio suficiente en mi puesto				

	de trabajo.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
18	Se puede decir lo que se piensa en la Institución,	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
19	Considero que entre mis compañeros de trabajo se desarrollan buenas relaciones.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
20	Estoy consciente del aporte que brindo la Institución.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
21	Me siento integrado(a) al hospital.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

22	Mi puesto de trabajo me resulta agradable.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
23	Existe buena comunicación de arriba a abajo en la Institución.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
24	Existe colaboración entre el personal de los diferentes equipos y áreas del hospital.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
25	Tengo la suficiente libertad de iniciativa en mi trabajo.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
26	Me gusta trabajar en la Institución.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
27	El hospital me brinda la seguridad de contar con un trabajo.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
28	Mi sueldo está en consonancia con los sueldos que hay en mi entorno social, fuera de la Institución.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
29	En la Institución se promueve para que hagamos con calidad nuestro trabajo.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
30	La limpieza, higiene y salubridad en mi lugar de trabajo son adecuadas.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
31	Existe una buena comunicación de abajo a arriba en la Institución	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
32	Existe armonía entre el personal de mi área.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
33	Mi trabajo está en relación con mi experiencia y nivel académico.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
34	Considero al hospital como mío, como algo propio.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

35	Puedo estar seguro(a) de conservar mi puesto si hago un buen trabajo.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
36	Los sistemas y procedimientos con que contamos facilitan la práctica de la calidad.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
37	Estoy informado de los logros y resultados de las acciones del Hospital.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
38	El (la) jefe(a) me trata con respeto y con amabilidad.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

39	Cuando entré a trabajar mis compañeros de equipo me ayudaron y apoyaron los primeros días.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
40	Mi trabajo es suficientemente valorado.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
41	Conozco la Visión y Misión de la Institución.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
42	La Institución valora y trata de conservar al personal.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
43	Creo que mi sueldo está en consonancia con la labor que realizo.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
44	Las condiciones de trabajo son seguras (no representan riesgos para la salud).	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
45	A los empleados en general, se nos informa oportunamente de lo que acontece en la Institución.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Anexo II: Cuestionario de Satisfacción laboral

Ficha técnica del instrumento cuestionario de satisfacción laboral

Nombre: Encuesta para evaluar la satisfacción laboral (cualitativa)

Dirigida a: Empleados de la Delegación de Recursos Humanos, del Organismo Judicial de Quetzaltenango

Autor: Silvia Fuentes Navarro

Año: 2011

Validado por: 5 personas

¿Qué mide? Mide factores, que, según la teoría analizada, dan pauta al nivel de satisfacción laboral de los empleados:

Reactivos: El instrumento cuenta con 20 reactivos de tipo escala Lickert, a cada pregunta podrán responder de acuerdo con la siguiente escala:

GRADO	CALIFICACION
A	Escasamente
B	A veces
C	Generalmente
D	Siempre

Tiempo de aplicación:

No hay tiempo de aplicación.

Forma de aplicación

Auto aplicable.

ENCUESTA DE SATISFACCION

Edad: 18 a 25 años 26 a 35 años 36 a 45 años más de 45 años Puesto que desempeña _____
Unidad _____

Instrucciones

La presente encuesta tiene la finalidad de medir la satisfacción laboral del personal, por lo que a continuación encontrará una serie de preguntas las cuales deberá leer y asignarle una calificación.

GRADO	CALIFICACION
A	Escasamente
B	A veces
C	Generalmente
D	Siempre

Deberá marcar con una X la respuesta que más se adecue a su opinión, únicamente puede marcar una opción por respuesta. Las respuestas serán de uso confidencial y no le comprometen en su desempeño laboral.

1. Se identifica con la misión y visión de la institución

A B C D

2. Mantiene una actitud positiva ante los cambios que se generan en la institución

A B C D

3. Conoce los objetivos de su puesto de trabajo

A B C D y los aplico

4. Se siente orgulloso del trabajo que realiza.

A B C D

5. La relación con sus compañeros y jefes es

A B C D agradable

6. Se le brinda el recurso material necesario para

A B C D del buen recurso

7. El clima laboral que se maneja en la institución sus funciones.

A B C D desagradable

8. Se siente productivo cuando realiza su trabajo.

A B C D

9. Se siente satisfecho con el trabajo que realiza, institucionales.

A B C D ya que ellos

10. Está de acuerdo con la afirmación "su trabajo

A B C D es importante

11. Falta a sus labores, cuando es una verdadera

A B C D de emergencia

**12. Por la satisfacción que tiene de su trabajo,
una carrera dentro de la institución.**

A B C D **considera**

**13. Cuando se plantea un cambio, su jefe lo motiva
participen activamente en éste.**

A B C D **Da usted y**