



República del Ecuador

Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil

Trabajo de Titulación

Para la Obtención del Título de:

Licenciada en Administración de Empresas

Tema:

**Clima organizacional y la satisfacción laboral en los empleados del
hospital pediátrico de Guayaquil**

Autora:

Verónica Narcisa Navarrete Delgado

Director de Trabajo de Titulación:

Ing. Rafael Iturralde, Ph.D.

2022

Guayaquil – Ecuador

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, quiero agradecerte a ti mi Dios, tu amor y tu bondad no tienen fin, me permites sonreír ante todos mis logros que son resultado de tu ayuda, me permites mejorar como ser humano y crecer de diversas maneras. Este trabajo de titulación es una gran bendición en todo sentido y te lo agradezco Padre y no cesan mis ganas de decir que es gracias a ti que esta meta está cumplida.

A mis hijos les agradezco por los momentos sacrificados en nuestra vida como familia, que requirió el camino de mi carrera universitaria, gracias por siempre estar presente a mi lado y nunca juzgarme, gracias por ser la fuente de mi esfuerzo y todas las energías requeridas, gracias por ser el motor de mi vida, el motor que siempre está encendido junto a mi lado.

A mis padres quienes con su amor, paciencia y esfuerzo me han permitido llegar a cumplir hoy un sueño más, gracias por inculcar en mí el ejemplo de esfuerzo y valentía, de no temer las adversidades porque Dios está siempre conmigo.

Y finalmente a cada una de las personas que forman parte de mi vida y que, de una u otra manera, se han convertido en el impulso que ha llevado a conseguir esta meta. Todos ustedes saben que, sin su apoyo, no lo hubiera logrado.

DEDICATORIA

“A veces sentimos que lo que hacemos es tan solo una gota en el mar, pero el mar sería menos si le faltara esa gota.”

Madre Teresa de Calcuta

Este trabajo investigativo al igual que muchas metas que me he trazado a lo largo de mi vida está dedicado a mi máxima inspiración a Dios, quien me dio la fortaleza para seguir siempre adelante y no claudicar ante los pequeños problemas que se me presentaron a lo largo de estos años, porque me enseñó que todo llega en el lugar y momento exacto, que debe llegar.

A mis padres y hermanas por su apoyo, consejos y palabras de aliento en esta etapa universitaria como a lo largo de mi vida.

A mi familia por ser mi motor de vida, principal fuente de inspiración y por haber sido paciente en las horas que no estuve a su lado por cumplir esta meta.

La responsabilidad de este trabajo de investigación, con sus resultados y conclusiones, pertenece exclusivamente al autor.

Verónica Narcisa Navarrete Delgado

CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS EMPLEADOS DEL HOSPITAL PEDIÁTRICO DE GUAYAQUIL

Verónica Narcisa Navarrete Delgado

Asiria06@hotmail.com

RESUMEN

En la actualidad es necesario que las empresas públicas y privadas tengan en claro que uno de los pilares fundamentales para su correcto funcionamiento es el clima organizacional que está inmersamente relacionado con el desempeño en cada uno de los puestos de trabajo de sus colaboradores, es por esto que la satisfacción laboral permite maximizar la eficiencia de su desempeño laboral.

El presente artículo académico tiene como principal enfoque medir las variables que estudian los factores que componen el clima organizacional de los colaboradores de consulta externa de un Hospital Pediátrico en el año 2022 y la incidencia en su satisfacción laboral.

Se aplicaron métodos lógicos como el inductivo y deductivo para la recolección de información, ambos soportados en un enfoque cuantitativo. Esta investigación es considerada según su tipología como descriptiva, según su finalidad es aplicada y según su diseño es de campo. La técnica de recolección de datos que se utilizó fue la encuesta y como instrumento el cuestionario. El principal fin de este trabajo investigativo es el diagnóstico y conocimiento de la situación actual del clima organizacional del área de consulta externa conformada por 25 personas. Se van a sugerir estrategias para potenciar y fortalecer las variables estudiadas para potenciar estos dos factores y para mantener un buen ambiente dentro de la institución.

Palabras claves: Clima Organizacional, Empleado, Estrategias, Satisfacción laboral

INTRODUCCIÓN

Los hospitales pediátricos ubicados en la ciudad de Guayaquil, son instituciones públicas o privadas que brinda servicios hospitalarios para la comunidad. El presente trabajo nace de la idea de una investigación académica científica, con un diseño de campo, puesto que no se manipulará ninguna variable asociada al estudio, tan solo se pretende describir el comportamiento que existe en los colaboradores de consulta externa, al momento de ser evaluados por un tema de clima organizacional y los niveles de satisfacción.

Para que exista un buen clima organizacional hay que considerar un buen ambiente físico donde el colaborador se sienta cómodo en la infraestructura del hospital, lo cual permitirá otorgar una calidez para que realice sus labores, 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. Algo muy importante que hay que mencionar es el cumplimiento de los acuerdos que se llegan entre empleador y empleado, cuando hay inconformidad respecto a la satisfacción laboral se refleja en la baja motivación y empiezan a desencadenarse muchos problemas que influyen en otros trabajadores, llegando a afectar gravemente al rendimiento del hospital. (Centro Internacional de Formación de la Organización Internacional del Trabajo, 2013)

El clima organizacional y la satisfacción laboral 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. (Jiménez Bonilla & Jiménez Bonilla, 2016)

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 hospitalario. Es por ello por lo que este estudio centra su atención en determinar los principales factores de clima organizacional y de satisfacción laboral. De lo anteriormente planteado, se deriva la siguiente interrogante,

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

Para responder esta pregunta de investigación, la cual será guía para el objetivo general se enfocará en una primera fase se realizará un diagnóstico del clima organizacional, para esto es necesario conocer la percepción de los colaboradores con respecto a esta variable y cómo esta afecta al desempeño de los colaboradores, lo que se traduce en una baja producción en atenciones médicas.

Objetivo General

Analizar los principales factores de clima organizacional y su incidencia en la satisfacción laboral empleados de consulta externa de un hospital pediátrico de la ciudad de Guayaquil.

Objetivos Específicos

- Identificar los principales factores que inciden en el clima organizacional de los empleados de consulta externa
- Describir los principales factores que inciden en la satisfacción laboral de los empleados de consulta externa
- Diseñar una propuesta de plan de mejora, que permita aumentar la satisfacción laboral de los empleados de consulta externa.

DESARROLLO TEMÁTICO

Fundamentación teórica

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 el 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 (Jiménez Bonilla & Jiménez Bonilla, 2016).

(Ivancevich, Konopaske, & Matteson, (2006) señalan que el clima organizacional es el estudio del comportamiento, actitudes y desempeño humano en un entorno organizacional; implica basarse en teorías, métodos y principios extraídos de disciplinas como la psicología, sociología y antropología cultural para aprender sobre percepciones, valores, capacidades de aprendizaje y acciones individuales mientras se trabaja en grupo dentro de la organización en su conjunto, así como analizar el efecto del ambiente externo en la organización en sus recursos humanos, misiones, objetivos y estrategia.

El clima organizacional de acuerdo con Mendez Alvarez (2006) ocupa un lugar importante en la gestión de las personas y en los últimos años ha tomado un rol destacado como objeto de estudio en las organizaciones de diferentes sectores y tamaños que buscan identificarlo y utilizan para su medición las técnicas, el análisis y la interpretación de metodologías particulares que realizan consultores del área de gestión humana o desarrollo organizacional de la empresa.

Dimensiones del Clima Organizacional

De acuerdo con Litwin y Stinger (1978) postularon la existencia de nueve dimensiones que explicarían el clima organizacional que se relacionan con ciertos factores para mejorar las relaciones interpersonales entre los individuos de una organización en particular. Entre las dimensiones se encuentran las siguientes:

Tabla 1

Dimensiones del Clima organizacional según Litwin y Stinger

#	DIMENSIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL	DESCRIPCIÓN DE LA DIMENSIÓN
1	ESTRUCTURA	Representa la percepción que tiene los miembros de la organización acerca de la cantidad de reglas, procedimientos, trámites y otras limitaciones a que se ven enfrentados en el desarrollo de su trabajo. La medida en que la organización pone el énfasis en la burocracia, versus el énfasis puesto en un ambiente de trabajo libre, informal y estructurado.

2	RESPONSABILIDAD (EMPOWERMENT)	Es el sentimiento de los miembros de una organización acerca de su autonomía en la toma de decisiones relacionadas a su trabajo. Es la medida en que la supervisión que reciben es de tipo general y no estrecha, es decir, el sentimiento de ser su propio jefe y no tener doble chequeo en el trabajo
3	RECOMPENSA	Corresponde a la percepción de los miembros sobre la adecuación de la recompensa recibida por el trabajo bien hecho.
4	DESAFIO	Corresponde al sentimiento que tienen los miembros de la organización acerca de los desafíos que impone el trabajo. La medida en que la organización promueve la aceptación de riesgos calculados a fin de lograr los objetivos propuestos
5	RELACIONES	Es la percepción por parte de los miembros de la empresa acerca de la existencia de un ambiente de trabajo grato y de buenas relaciones sociales tanto entre pares como entre jefes subordinados
6	COOPERACIÓN	Es el sentimiento de los miembros de una organización sobre la existencia de un espíritu de ayuda de parte de los directivos y de otros empleados del grupo.
7	ESTÁNDARES	Es la percepción de los miembros acerca del énfasis que pone la organización sobre las normas de rendimiento.
8	CONFLICTOS	Es el sentimiento de los miembros de la organización, tanto como pares superiores, aceptan las discrepancias y no temen enfrentar y solucionar los problemas tan pronto surjan
9	IDENTIDAD	Es el sentimiento de pertenencia al trabajo y a la empresa y es un elemento importante y valioso dentro del grupo de trabajo. En general, la sensación de compartir los objetivos personales con los de la organización

Nota. Tomado de “Propuesta de un plan de mejoras que favorezca el clima organizacional fundamentado en el análisis y gestión de la satisfacción laboral de los trabajadores de la tienda El Fundador” por (Jiménez Díaz , 2009), Universidad Cienfuegos “Carlos Rafael Rodríguez”, Cuba, pp.11-12

Cultura organizacional

Las organizaciones poseen una cultura organizacional determinada que comprende desde las actitudes predominantes hasta los supuestos subyacentes y objetivos de la organización. La cultura organizacional es intangible, por tal razón solo es posible medirla, conocerla y apreciarla mediante la observación debido a sus efectos y consecuencias. Medir la cultura permite ser consciente del impacto que causa en los resultados generales de las organizaciones (Carrillo Punina , 2016). Posee aspectos superficiales o formales como los colores utilizados por la empresa, el espacio físico de su estructura y los reglamentos, pero también posee aspectos más profundos que requieren de una mayor atención para ser percibidos, como su filosofía y manifestaciones sociológicas. Según (Llanos Encalada, 2016) la cultura organizacional es la personalidad de la organización, ya que está formada de características positivas y negativas, valores, creencias y costumbres, lo cual tiene una influencia en su público interno y externo ya que se refleja en la actuación de los miembros de la empresa. También revela que la cultura organizacional debe ser dominante o fuerte para que transfiera su ADN a los miembros de la empresa y estos la integren a su cultura individual. La cultura organizacional es débil cuando se presentan niveles de rotación de personal altos, lo cual impide la cohesión, lealtad y compromiso (Guerrero Bejarano & Silva Siu, 2017).

Tipo de cultura organizacional

El tipo de cultura organizacional dependerá mucho de cada organización pero para el presente trabajo académico, se analizará de manera general que toda cultura organizacional tiene seis características principales las cuales son: normas o políticas de trabajo , regularidad de los comportamientos observados, creencias o filosofía, valores, reglas y clima organizacional, estas características pueden ubicarse en dos extremos, desde el estilo tradicional o autocrático y desde el estilo participativo y democrático (Chiavenato, 2017).

De acuerdo con las características mencionadas existen cuatro tipos de cultura organizacional, aunque cabe recalcar que no son los únicos. El primer tipo da a entender un sistema autoritario coercitivo y se refiere al estilo que encierra a los gerentes o directivos que otorgan poca confianza a sus subordinados por lo cual prefieren no involucrarlos en el proceso de toma de decisiones; el segundo tipo es el sistema autoritario benevolente que consiste en que el direccionamiento viene de los gerentes pero con la flexibilidad de que los colaboradores cuestionen con el fin de ofrecer mejores alternativas y los resultados sean recompensados; el

tercer tipo es el sistema consultivo, en este sistema los directivos establecen metas y los colaboradores pueden elegir como llevarlas a cabo, además de su inclusión en la comunicación de la situación de la empresa y finalmente el cuarto tipo de cultura es el denominado sistema participativo, este sistema es muy flexible debido a que las decisiones pueden venir de parte de los gerentes o de los colaboradores dentro de un ambiente armónico (Rivera Porras, Carrillo Sierra, Forgiony Santos, Nuván Hurtado, & Rozo Sánchez, 2018).

Motivación laboral

Según lo que menciona (Chiavenato, 2017), la motivación es un proceso psicológico básico vinculado al entendimiento del comportamiento humano y organizacional, que desde el punto de vista sistémico está compuesto por necesidades, impulsos e incentivos. Además, indica que existen varias teorías referentes a la motivación como la teoría de Maslow, que separa las necesidades en primarias como las necesidades fisiológicas, y las secundarias como la realización personal; la teoría de ERC que está resumida en las necesidades de existencia, de las relaciones y de crecimiento; la teoría de los dos factores de Herzberg, que se enfoca en el ámbito laboral siendo estos factores: los factores higiénicos o condiciones de trabajo y los factores motivacionales que se refieren a las funciones y actividades del cargo. Todas estas teorías concuerdan que la motivación surge del interés personal del individuo, de ahí la importancia de preocuparse por el bienestar de las personas ya que si no se encuentran motivados esto puede llegar a tener un impacto negativo en los resultados de la empresa.

Según los autores (García Correa, Londoño Bolívar, & Ortiz Pérez, 2016), la motivación laboral depende de los factores internos como la afiliación, el logro y el poder; y los factores externos como la supervisión, el trabajo en equipo, el salario y las oportunidades de crecimiento. Estos factores estimulan al diseño e implementación de estrategias que concatenen las aspiraciones personales con los objetivos corporativos.

Satisfacción laboral

La satisfacción laboral está ligada a las expectativas del empleado y están relacionadas con factores externos al trabajo, normalmente están vinculados a las expectativas de la familia, de estudios, u otros tipos de interés. A diferencia de las instituciones en donde la manera 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, que son escuchados y la organización está gustosa en compartir la información con sus colaboradores, aumentando el nivel de confianza (Jiménez Bonilla & Jiménez Bonilla, 2016).

Según Alles, (2012) en su libro Comportamiento Organizacional menciona que “es un conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables en base al cual los empleados consideran su trabajo. Es una actitud afectiva, una sensación de relativo agrado o desagrado por algo” (pág. 36). Como parte positiva de la organización, la satisfacción laboral es de gran relevancia para quienes dirigen la organización ya que un trabajador satisfecho logra un buen desempeño y por consecuentemente logrará una buena productividad que se aprovecha para el beneficio de la empresa.

De los autores Manosalvas Vaca, Manosalvas Vaca, & Nieves Quintero, (2015)) mencionan que la satisfacción laboral se define como “un conjunto de actitudes desarrolladas por la persona hacia su situación de trabajo, actitudes que pueden ir referidas hacia el trabajo en general o hacia facetas específicas del mismo” (pág. 8).

Clima organizacional vs Satisfacción laboral

Para determinar la diferencia entre clima organizacional 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 (Sánchez Trujillo & García Vargas, 2017), mientras que la variable de satisfacción laboral 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).

MARCO METODOLÓGICO

El proceso investigativo de este artículo se desarrolló bajo la utilización de métodos lógicos, tales como inductivo y deductivo. Inductivo, porque se recopiló información para determinar el clima organizacional actual de los colaboradores de consulta externa de un hospital pediátrico de la ciudad de Guayaquil. Deductivo, debido a que se lo utilizó para investigar el impacto del clima organizacional en la satisfacción de los colaboradores. El enfoque utilizado es cualitativo, debido a que la información recolectada se basa en la percepción y puntos de vista de las personas (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014).

Dentro de la tipología, esta investigación se define como descriptiva debido a que se desea conocer las características del clima organizacional y sus efectos en la satisfacción laboral de los empleados de consulta externa de la empresa.

De acuerdo con la finalidad, esta es una investigación aplicada según el propósito de esta, proponiendo estrategias para mejorar la satisfacción laboral de manera que esto se convierta en una solución de un problema práctico.

El diseño de esta investigación fue no experimental dado que las variables no fueron manipuladas por ningún motivo, se observó y analizó el fenómeno tal y como se dio en su contexto natural (Kerlinger, 2002).

Esto es reafirmado por (Palella & Martins, 2012) que expresan que el diseño de la investigación “se refiere a la estrategia que adopta el investigador para responder al problema, dificultad o inconveniente planteado en el estudio”. De acuerdo a esto, esta investigación se basó en un diseño no experimental, ya que trabaja sobre las realidades del hecho, y su característica fundamental es la de presentar una interpretación correcta.

Cabe resaltar que dentro de los diseños no experimentales atendiendo a (Herández Sampieri, Fernández-Collado, & Baptista Lucio, 2006), corresponden a “...su dimensión temporal o al número de momentos o puntos en el tiempo en los cuales se recolectan los datos... los diseños no experimentales se pueden clasificar en transaccionales y longitudinales”.

Según el alcance, esta investigación tiene un horizonte transversal puesto que se estudia un momento específico, en este caso son días cotidianos de trabajo y la recolección de información se da en el mismo espacio y lugar donde se desarrolla el fenómeno y la técnica de recolección se aplica directamente a los colaboradores de consulta externa.

Es el conjunto de la población total de lo que se pretende estudiar, se conoce como un conjunto de personas u objetos con características similares de las cuales se desean sacar conclusiones. Para el presente estudio se tomó como población y unidad de análisis se contempló un total de 25 personas, por lo que no fue necesario sacar una muestra ya que el número total de esta población es de fácil manejo. En este artículo se consideró como técnica de recolección de datos la encuesta y como instrumento el cuestionario, es decir fuente de carácter primario. Por lo cual, se envió una encuesta digital a los colaboradores de consulta externa en su totalidad.

Para el tratamiento de la información, se utilizó Microsoft Excel del paquete de Office y de conceptos básicos de estadística, dentro del procedimiento del análisis se procedió a recolectar los datos de la encuesta, su tabulación correspondiente y su posterior análisis e interpretación.

RESULTADOS

El clima laboral constituye un factor importante dentro de la administración, lo que permite lograr objetivos específicos a las organizaciones, sumado a la importancia de la satisfacción laboral de los colaboradores. Dentro de las variables que se pueden analizar para medir la satisfacción laboral junto con el clima laboral se encuentran por ejemplo el comportamiento de líderes o directivos de la organización, la percepción del conocimiento para desempeñar las actividades de cada función de la empresa, las relaciones interpersonales dentro del grupo de trabajo, las experiencias en los puestos, entre otros.

El área de consulta externa ha realizado varias mejoras para la atención del usuario en función de mejoras para alcanzar las metas de la empresa, sin embargo, el clima y la satisfacción de sus

El Clima organizacional se refiere a las percepciones e interpretaciones relativamente permanentes que los individuos tienen con respecto a su organización, que a su vez influyen en la conducta de los trabajadores, diferenciando una organización de otra.		Puntuaciones					Calificación global por cada pregunta
		1	2	3	4	5	
1	Con base en la definición anterior, considerando 1 el nivel más bajo y 5 el nivel más elevado, califique desde su punto de vista cómo considera Usted que es el clima organizacional en su ambiente de trabajo.	3	5	7	9	1	60%
2	Las relaciones interpersonales son las adecuadas para que la empresa alcance eficiencia y eficacia en sus procesos	5	4	9	6	1	55%
3	Las normas y reglas de la organización son claras y facilitan mi trabajo	4	6	8	7	0	54%
4	El jefe inmediato se reúne regularmente con los trabajadores para coordinar aspectos de trabajo	5	5	7	8	0	54%
5	El jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral adecuado	4	6	8	7	0	54%
6	La empresa se preocupa y fomenta actividades de integración que mejore las relaciones interpersonales e interdepartamentales	8	6	7	4	0	46%
7	Se fomenta una relación positiva entre los compañeros de trabajo	4	8	9	4	0	50%
TOTAL		33	40	55	45	2	
VALORACIÓN PORCENTUAL DEL CLIMA ORGANIZACIONAL		53%					

colaboradores han tenido poco interés para la organización según el análisis y la percepción de sus colaboradores.

Tabla 2.

Clima organizacional actual de empleados de consulta externa

Fuente: Base de datos de la investigación

Para el presente trabajo investigativo se realizó la encuesta de clima organizacional actual a 25 colaboradores de consulta externa, obteniendo como resultado que 53% lo que indica que, a la percepción de los colaboradores, el clima organizacional no es bueno dentro de la organización. Con la información de la tabla 2, se puede determinar que, entre los factores que están influyendo para que el clima organizacional no sea buen en el área de consulta externa son los siguientes:

Organización: La falta de normas y reglas claras por parte de los niveles superiores no facilita el trabajo de los colaboradores dando como resultado que el 54% de los encuestados no se siente seguro de lo que tienen que hacer.

Liderazgo: La apreciación de los colaboradores es que existe una falta de liderazgo por parte del supervisor de consulta externa.

Relaciones: La falta de integración y compañerismo de los colaboradores del hospital hace que el clima laboral sea malo, este es el principal factor que se evidencia en la encuesta.

Tabla 3.*Satisfacción laboral actual de empleados de consulta externa*

Satisfacción laboral, un estado emocional placentero o positivo resultante de la experiencia misma del trabajo; dicho estado es alcanzado satisfaciendo ciertos requerimientos individuales a través de su trabajo.		Puntuaciones					Calificación global por cada pregunta
		1	2	3	4	5	
1	Con base en la definición anterior, considerando 1 el nivel más bajo y 5 el nivel más elevado, califique desde su punto de vista cómo se siente respecto a la satisfacción laboral en su puesto de trabajo.	3	6	8	7	1	58%
2	Se siente valorado como colaborador en la institución	3	9	6	6	1	54%
3	Las tareas que realiza las percibe como algo muy importante para la organización	3	6	10	5	1	56%
4	Considera que en sus actividades laborales diarias hace un uso pleno de todas sus capacidades y competencias profesionales	4	8	8	5	0	51%
5	El horario en que labora le resulta conveniente	5	5	6	9	0	55%
6	La remuneración económica es coherente con la labor que realiza	4	6	9	6	0	54%
7	Está satisfecho con las oportunidades de crecimiento en esta empresa y hay un plan claro disponible para hacerlo	5	6	7	7	0	53%
8	Su puesto de trabajo reúne las condiciones físicas para desarrollar sus actividades (iluminación, temperatura, silla y escritorio adecuados, seguridad industrial)	5	4	11	5	0	53%
TOTAL		32	50	65	50	3	
VALORACIÓN PORCENTUAL DE LA SATISFACCIÓN LABORAL		54%					

Fuente: Base de datos de la investigación

Como análisis de la información que refleja la tabla 3, donde indica que la satisfacción laboral general de los colaboradores de consulta externa alcanza un 54% lo que refleja que no se sienten a gusto con la empresa ni en sus puestos de trabajo.

Con la información de la tabla 3, se puede determinar que, entre los factores que están influyendo en que la satisfacción laboral tenga un porcentaje bajo en el área de consulta externa son los siguientes:

Falta de reconocimiento: Solo un 54% de los colaboradores se sienten reconocidos por lo que hacen.

Falta de desafío: Solo el 56% considera que las tareas que realiza las son algo muy importante para la organización.

Flexibilidad laboral: La falta de flexibilidad y políticas iguales de horarios no tiene satisfechos a los colaboradores.

Remuneración: En la pregunta de que si considera que la remuneración económica es coherente con la labor que realiza, se tiene un nivel de aceptación de solo el 54%.

Igualdad: Los colaboradores no sienten la misma igualdad para crecer dentro de la organización

Comodidad: Solo un 53% considera que las instalaciones y materiales de trabajo están de acorde con la actividad que realizan.

CONCLUSIONES

La investigación sobre el Incidencia del Clima Organizacional en la satisfacción laboral de los empleados de consulta externa del hospital pediátrico de Guayaquil, realizada en noviembre del 2022, permite establecer las siguientes conclusiones:

- Se constato que existe una relación directa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores de consulta externa, así lo podemos determinar con el resultado de la encuesta ya que el porcentaje de clima laboral es similar al de satisfacción laboral.
- Se pudo evidenciar que no existe una buena relación de trabajo entre los colaboradores y sus relaciones interpersonales se ven afectadas por que no existe un plan de estrategias por parte de la organización para integrar a sus colaboradores.
- El personal no siente que su trabajo es reconocido ni valorado en el nivel de la operación de la empresa.
- El colaborador no se siente a gusto con su horario de trabajo, ya que existen diferentes horarios, pero la asignación no está en función de las necesidades del colaborador sino a manera de preferencias por las instancias superiores.

RECOMENDACIONES

- Se presenta un plan de mejora para aumentar el clima organizacional y la satisfacción personal, esperando sea considerado por el área de consulta externa del hospital.
- Analizar la creación de espacios o charlas de integración de los colaboradores de consulta externa para estrechar lazos de hermandad y amistad que permita elevar el compromiso institucional.
- Crear políticas de incentivos que permitan a los colaboradores sentirse reconocidos por las funciones realizadas.
- Crear una política de horarios para que todos los colaboradores puedan rotar sin sentirse relegado o discriminado en la relación laboral.

PROPUESTA

Se desarrolló un plan de mejoras para empleados de consulta externa de un hospital pediátrico de la ciudad de Guayaquil, en el que se presentan estrategias a seguir. Esta propuesta tiene como punto de partida la encuesta realizada.

Las propuestas se realizarán con el fin de mejorar el clima laboral y alcanzar un mayor grado de satisfacción laboral entre el personal que labora en esta área del hospital.

Propuesta de un Plan de Mejora

El objetivo principal de la propuesta es de Mejorar el clima organizacional con el fin de alcanzar un alto nivel de satisfacción laboral entre los trabajadores.

Mediante el análisis de los resultados obtenidos en los análisis estadísticos se propone mejorar las siguientes dimensiones que son de mayor influencia entre las variables:

- Clima organizacional
 - Infraestructura
 - Relaciones
- Satisfacción laboral
 - Motivación
 - Equilibrio Trabajo -vida
 - Desarrollo personal

Plan de Mejoras del Clima Organizacional

Tabla 4

Plan de mejoras del clima organizacional

No	Objetivo	Estrategia	Descripción de Actividad	Responsable
1	Mejorar las condiciones de la infraestructura física del área de trabajo del personal administrativo de consulta externa	Realizar un trabajo de Mantenimiento de los espacios físicos	Elaborar un diagnóstico preventivo de las condiciones físicas en las que se encontraría el área de consulta externa	Director del Hospital/Área administrativa
			Mejorar los espacios de atención y distribución de los colaboradores de consulta externa	
		Garantizar un ambiente adecuado de trabajo	Dar manteniendo a los equipos de aclimatación para el área de consulta externa.	Jefe de Área administrativa/director del Hospital
			Garantizar la disponibilidad de recursos administrativos y médicos para el desarrollo normal de las actividades del personal de consulta externa	
			Mantener una relación afectiva e integrativa entre el personal del Hospital	
Garantizar la disponibilidad de un buen sistema de comunicación mediante tecnología de punta	Realizar mantenimiento periódico del sistema o plataforma informática que tiene el Hospital para desarrollar las actividades.	Jefe de área administrativa / jefe de sistemas		
2	Fomentar las buenas relaciones y condiciones de trabajo entre los trabajadores de consulta externa	Valorar el desempeño de los trabajadores	Diseñar la estructura de compensación salarial	Jefe de área administrativa / jefe de Talento Humano
			Elaborar políticas de compensación y reconocimiento	
			Revisar las políticas de asignación de horarios	
		Mejorar el ambiente de trabajo	Capacitación de trabajo en equipo.	
			Capacitación de manejo de conflictos a Supervisores del área	
Mejorar relaciones personales de los colaboradores de consulta externa	Realizar actividades de integración con el personal			

Plan de Mejoras de la satisfacción laboral

Tabla 5

Plan de mejoras de satisfacción laboral

No	Objetivo	Estrategia	Descripción de Actividad	Responsable
1	Mejorar el nivel de motivación del personal del Hospital	Ejecutar programas de motivación para el personal	Diseñar programa de reconocimiento al buen desempeño.	Director del Hospital/Área administrativa/R recursos Humanos
			Entregar incentivos para los colaboradores	
		Realizar campañas de sensibilización sobre la importancia del bienestar y del cuidado personal en la empresa	Diseñar y ejecutar una campaña de sensibilización a los colaboradores	Jefe de Área administrativa/director del Hospital
			Reforzar programa de entrega y verificación de implementos de seguridad.	
2	Fomentar equilibrio trabajo-vida	Facilitar permisos personales	Ofrecer a los colaboradores la obtención de permisos para resolver asuntos de índole personal.	Jefe de área administrativa / jefe de Talento Humano
3	Desarrollo del personal	Establecer programa de entrenamiento específico	Equiparar número de capacitaciones anuales según necesidades del puesto del colaborador.	Jefe de área administrativa / jefe de Talento Humano
			Capacitaciones generales de actualización	
		Incentivar el crecimiento académico	Buscar convenios con universidades para becas a los colaboradores	
			Facilitar cambios de horarios para poder estudiar	

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alles , M. (2012). *Comportamiento organizacional* (1 ed.). Buenos Aires: Granica S.A.
- Carrillo Punina , Á. P. (Diciembre de 2016). Medición de la cultura organizacional. *Ciencias administrativas, Revista Digital*, 1-13. Obtenido de <http://revistas.unlp.edu.ar/CADM>
- Centro Internacional de Formación de la Organización Internacional del Trabajo. (2013). *Sistemas de resolución de conflictos laborales: Directrices para mejorar el desempeño. Centro Internacional de Formación de la OIT.*
- Chiavenato, I. (2017). *Comportamiento Organizacional: La dinámica del éxito en las organizaciones* (Segunda ed.). Mexico: McGRAW-HILL.
- García Correa, D. A., Londoño Bolívar, C., & Ortiz Pérez, L. (2016). Factores internos y externos que inciden en la motivación laboral. *Psiconex - Universidad de Antioquia.*
- Guerrero Bejarano, M., & Silva Siu, D. R. (2017). La Cultura Organizacional, su importancia en el desarrollo de las empresas. *INNOVA Research Journal*, 2(3), 110-115. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6057495>
- Herández Sampieri, R., Fernández-Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2006). *Metodología de la Investigación*. Iztapalapa: Mc Graw Hill Interamericana. Recuperado el 2017
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2014). *Metodología de la Investigación* . México D.F: McGRAW-HILL.
- Ivancevich, J. M., Konopaske, R., & Matteson, M. T. (2006). *Comportamiento organizacional* (Séptima ed.). México, D. F: McGraw-Hill.
- Jiménez Bonilla, D., & Jiménez Bonilla, E. (2016). Clima laboral y su incidencia en la satisfacción de los trabajadores de una empresa de consumo masivo. *Revista Ciencia UNEMI*, 26-34.
- Jiménez Díaz , M. (2009). *Propuesta de un plan de mejora que favorezca el clima organizacional fundamentado en el análisis y gestión de la satisfacción laboral de los trabajadores en la Tienda el Fundador*. Obtenido de <https://www.monografias.com/trabajos-pdf2/mejora-clima-organizacional-satisfaccion-laboral/mejora-clima-organizacional-satisfaccion-laboral.pdf>
- Kerlinger, F. (2002). *Investigación del comportamiento. Métodos de investigación en ciencias sociales*. Mexico D.F: MCGRAW-HILL / INTERAMERICANA DE MEXICO.
- Litwin, G., & Stinger, H. (1978). *Clima organizacional*. New York: Simon&Shuster.
- Llanos Encalada, M. (2016). La cultura organizacional, eje de acción de gestion humana. *Revista de Universidad Ecotec*. Obtenido de <https://www.ecotec.edu.ec/content/uploads/investigacion/libros/cultura-organizacional.pdf>

- Manosalvas Vaca, C. A., Manosalvas Vaca, L. O., & Nieves Quintero, J. (2015). El clima organizacional y la satisfacción laboral: un análisis cuantitativo riguroso de su relación. *AD-minister* , 5-15.
- Mendez Alvarez, C. E. (2006). *Clima organizacional en Colombia. El IMCOC: Un método de análisis*. Bogota: Universidad del Rosario.
- Olaz, Á. (2013). El clima laboral en cuestión. Revisión bibliográfico-descriptiva y aproximación a un modelo explicativo multivariable. *Aposta. Revista de Ciencias Sociales*, 1-35. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=495950252002>
- Palella, S., & Martins, F. (2012). Metodología de la Investigación Cuantitativa. En M. Palella. Caracas: FEDUPEL. Recuperado el 2017
- Rivera Porras, D. A., Carrillo Sierra, S. M., Forgiony Santos, J. O., Nuván Hurtado, I. L., & Roza Sánchez, A. C. (2018). Cultura organizacional, retos y desafíos para las organizaciones saludables. *Espacios*, 39(22). Obtenido de <http://bonga.unisimon.edu.co/bitstream/handle/20.500.12442/2165/Cultura%20organizacional.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Sánchez Trujillo, M. G., & García Vargas, M. E. (Junio de 2017). Satisfacción Laboral en los Entornos de Trabajo. Una exploración cualitativa para su estudio. *Scientia Et Technica - Universidad Tecnológica de Pereira* , 22(2), 161 - 167.

Anexo 1: Encuesta para medir el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral

Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil

Título de la investigación: Clima organizacional y la satisfacción laboral en los empleados del hospital pediátrico de Guayaquil

Instrucciones: Estimado colaborador, a continuación, se muestra un cuestionario que tiene como objetivo conocer su opinión respecto al clima organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo que labora en el área de consulta externa de la Institución. Dicha información es completamente anónima, por lo que le solicita responda todas las preguntas con sinceridad, y de acuerdo a sus propias experiencias. Agradezco anticipadamente su colaboración. En sus respuestas, sírvase marcar con una (X) la respuesta que considere adecuada:

Datos Generales:

Edad:años.

Sexo: Femenino () Masculino ()

Condición laboral: De planta () A prueba ()

Tiempo de servicio: Años

Instrumento de medición

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	No estoy seguro	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

	El Clima organizacional se refiere a las percepciones e interpretaciones relativamente permanentes que los individuos tienen con respecto a su organización, que a su vez influyen en la conducta de los trabajadores, diferenciando una organización de otra.	Puntuaciones				
		1	2	3	4	5
1	Con base en la definición anterior, considerando 1 el nivel más bajo y 5 el nivel más elevado, califique desde su punto de vista cómo considera Usted que es el clima organizacional en su ambiente de trabajo.					

2	Las relaciones interpersonales son las adecuadas para que la empresa alcance eficiencia y eficacia en sus procesos					
3	Las normas y reglas de la organización son claras y facilitan mi trabajo					
4	El jefe inmediato se reúne regularmente con los trabajadores para coordinar aspectos de trabajo					
5	El jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral adecuado					
6	La empresa se preocupa y fomenta actividades de integración que mejore las relaciones interpersonales e interdepartamentales					
7	Se fomenta una relación positiva entre los compañeros de trabajo					
	Satisfacción laboral , un estado emocional placentero o positivo resultante de la experiencia misma del trabajo; dicho estado es alcanzado satisfaciendo ciertos requerimientos individuales a través de su trabajo.	Puntuaciones				
		1	2	3	4	5
1	Con base en la definición anterior, considerando 1 el nivel más bajo y 5 el nivel más elevado, califique desde su punto de vista cómo se siente respecto a la satisfacción laboral en su puesto de trabajo.					
2	Se siente valorado como colaborador en la institución					
3	Las tareas que realiza las percibe como algo muy importante para la organización					
4	Considera que en sus actividades laborales diarias hace uso pleno de todas sus capacidades y competencias profesionales					
5	El horario en que labora le resulta conveniente					
6	La remuneración económica es coherente con la labor que realiza					

7	Está satisfecho con las oportunidades de crecimiento en esta empresa y hay un plan claro disponible para hacerlo					
8	Su puesto de trabajo reúne las condiciones físicas para desarrollar sus actividades (iluminación, temperatura, silla y escritorio adecuados, seguridad industrial)					