

Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral en el Hospital Civil Santa Teresita, Ecuador

Influence of the organizational climate on job satisfaction at the Santa Teresita Civil Hospital, Ecuador

Influência do clima organizacional na satisfação no trabalho no Hospital Civil Santa Teresita, Equador

Karla Melissa Ruiz Quezada

melissaruizquezada@gmail.com

<https://orcid.org/0000-0002-2464-245X>

Universidad Estatal de Milagro
Guayas – Ecuador

María Alejandra Ruiz Quezada

maalejandritalib@hotmail.com

<https://orcid.org/0009-0005-3300-0036>

Hospital Santa Teresita
El Oro – Ecuador

Ronald Ricky Alcívar Cabada

ronaldricky85@gmail.com

<https://orcid.org/0009-0001-0075-0835>

LUXUS IMPORTADORA LUXIM SAS
Guayas – Ecuador

<http://doi.org/10.59659/impulso.v.4i8.62>

Artículo recibido 28 de julio de 2024 / Arbitrado 10 de agosto de 2024 / Aceptado 22 de septiembre 2024 / Publicado 20 de octubre de 2024

RESUMEN

La satisfacción laboral se centra en las percepciones que un individuo tiene acerca de su empleo y, en gran medida, depende de los beneficios que este le ofrezca. Esta investigación tuvo como objetivo determinar la incidencia del clima organizacional en la satisfacción laboral en el Hospital Civil Santa Teresita de la ciudad de Santa Rosa. Se utilizó un diseño no experimental con un corte transversal de tipo descriptivo, con una muestra de 145 empleados a quienes se les aplicaron dos cuestionarios. Los resultados de la evaluación del clima organizacional generaron opiniones mayoritariamente positivas. Del mismo modo se obtuvieron respuestas positivas en su mayoría respecto influencia del anterior en la satisfacción laboral donde hubo casos donde aparecieron porcentajes mayores a los esperados como en la libertad de expresión. En conclusión, a pesar de las diferencias de percepciones entre trabajadores, el clima organizacional influye significativamente en la satisfacción laboral, considerando aspectos externos y subjetivos del trabajador.

Palabras claves: Clima organizacional; satisfacción laboral; reconocimiento individual; relaciones interpersonales; trabajadores hospitalarios.

ABSTRACT ▶

Job satisfaction focuses on the perceptions that an individual has about his or her job and, to a large extent, depends on the benefits it offers. This research aimed to determine the impact of the organizational climate on job satisfaction at the Santa Teresita Civil Hospital in the city of Santa Rosa. A non-experimental design with a descriptive cross-sectional design was used, with a sample of 145 employees to whom two questionnaires were administered. The results of the evaluation of the organizational climate generated mostly positive opinions. Likewise, mostly positive responses were obtained regarding the influence of the previous one on job satisfaction where there were cases where percentages higher than expected appeared, such as in freedom of expression. In conclusion, despite the differences in perceptions between workers, the organizational climate significantly influences job satisfaction, considering external and subjective aspects of the worker.

Keywords: Organizational climate; job satisfaction; individual recognition; interpersonal relationships; hospital workers.

RESUMO ▶

A satisfação no trabalho centra-se nas percepções que um indivíduo tem sobre o seu trabalho e, em grande medida, depende dos benefícios que este oferece. Esta pesquisa teve como objetivo determinar o impacto do clima organizacional na satisfação no trabalho no Hospital Civil Santa Teresita, na cidade de Santa Rosa. Foi utilizado um desenho não experimental com um desenho transversal descritivo, com uma amostra de 145 colaboradores aos quais foram aplicados dois questionários. Os resultados da avaliação do clima organizacional geraram opiniões maioritariamente positivas. Da mesma forma, obtiveram-se respostas maioritariamente positivas relativamente à influência do anterior na satisfação profissional onde houve casos em que apareceram percentagens superiores às esperadas, como na liberdade de expressão. Conclui-se que apesar das diferenças de percepção entre os trabalhadores, o clima organizacional influencia significativamente a satisfação no trabalho, considerando aspetos externos e subjetivos do trabalhador.

Palavras chave: Clima organizacional; satisfação no trabalho; reconhecimento individual; relações interpessoais; trabalhadores hospitalares.

INTRODUCCIÓN

En la actualidad, las organizaciones reconocen a su personal como un recurso esencial para alcanzar resultados exitosos. Por esta razón, los objetivos de la gestión de recursos humanos deben orientarse en dos direcciones clave: en primer lugar, hacia el cumplimiento de los objetivos organizacionales, añadiendo valor y fortaleciendo la competitividad de la empresa; y en segundo lugar, hacia el desarrollo humano, con el propósito de mejorar el bienestar de los empleados y asegurar su satisfacción laboral (Chiavenato, 2009).

Las descripciones del clima organizacional abarcan desde factores objetivos, como la estructura, políticas y normativas, hasta atributos más subjetivos, como la cordialidad y el apoyo entre los empleados. Esta diversidad ha llevado a los investigadores a centrarse más en los aspectos metodológicos que en alcanzar un consenso sobre su definición, sus fundamentos teóricos y el papel que desempeña el clima en el desarrollo organizacional. Sin embargo, existe un acuerdo general en que este influye significativamente en los resultados individuales, dado su impacto en la percepción que los empleados tienen de su entorno laboral (Quevedo, 2016).

La satisfacción laboral es un tema de gran relevancia y se ha convertido en una de las variables más estudiadas en investigaciones sobre teorías organizativas y diseño de puestos de trabajo. El modelo tradicional de satisfacción laboral se enfoca en las percepciones que un individuo tiene sobre su empleo. No obstante, los factores que generan satisfacción o insatisfacción no dependen únicamente de la naturaleza del trabajo en sí, sino más bien de las expectativas que el trabajador tiene respecto a lo que su empleo puede ofrecerle (Spector, 1997).

El clima organizacional desempeña un papel fundamental en la satisfacción laboral, un fenómeno que ha adquirido una relevancia crucial en el desarrollo humano en la actualidad. En un entorno laboral cada vez más marcado por la influencia de las nuevas tecnologías, es esencial considerar el factor humano para lograr niveles óptimos de eficacia, eficiencia y efectividad. Un ambiente laboral positivo y saludable no solo mejora el rendimiento individual, sino que también eleva la calidad del trabajo y la capacidad de respuesta ante las demandas del puesto. Cuando los empleados perciben un clima organizacional favorable, es más probable que se sientan motivados y comprometidos, lo que les permite cumplir con las expectativas y requerimientos de su labor. En contraste, un clima negativo puede llevar a la insatisfacción laboral, lo que se traduce en una disminución del rendimiento y en dificultades para realizar tareas con el nivel de calidad esperado (García, 2010).

Con respecto a la situación de médicos y enfermeras en hospitales de Quito, Ecuador se comprueba en la investigación de Fierro (2022) que tenerlos satisfechos es esencial para asegurar alta una calidad de atención, y en esta área, los líderes auténticos juegan un papel importante en la creación de entornos con apoyo efectivo para las prácticas profesionales, lo que da como resultado una percepción de alta calidad en la prestación de atención. Si bien, la satisfacción laboral puede ser un desafío para la gestión de recursos humanos, no debe verse como una dificultad, sino como una oportunidad para dar respuesta a esas necesidades, elevando los estándares de calidad y agregando valor a las organizaciones.

Al evaluar estas variables complejas y multifacéticas a nivel global, se identifican limitaciones que pueden afectar los resultados y su interpretación. Factores como la variabilidad en la manera de interpretación entre empleados que puede dificultar la comparación de resultados y la formulación de conclusiones claras sobre la relación entre estas y factores externos, como cambios en políticas de salud, crisis sanitarias como la pandemia de COVID-19 o situaciones sociales que pueden influir de manera temporal en los hallazgos. Estas limitaciones no solo afectan la precisión de los resultados, sino que también pueden distorsionar la comprensión de clima

organizacional y su incidencia en la satisfacción laboral en diferentes contextos institucionales(Loaiza et al., 2017).

Por lo tanto, es crucial considerar estas variables y sus potenciales impactos para asegurar una interpretación más precisa y robusta de los datos. Teniendo en cuenta lo expuesto, es necesario cuestionarse: ¿de qué manera incide el clima organizacional en la satisfacción laboral? Es por ello que la presente investigación se propuso determinar la incidencia del clima organizacional en la satisfacción laboral en el Hospital Civil Santa Teresita de la ciudad de Santa Rosa.

MÉTODO

La investigación se llevó a cabo en el hospital civil Santa Teresita del cantón Santa Rosa de la Provincia del Oro, Ecuador en el 2018. Se adoptó un enfoque cuantitativo con un diseño no experimental con un corte transversal de tipo descriptivo, puesto que trata de analizar la caracterización del clima organizacional sobre el sector de la salud y la satisfacción de sus trabajadores. Las variables de estudio son: clima organizacional y satisfacción laboral.

La población y la muestra coinciden, están constituidas por 145 trabajadores del hospital civil Santa Teresita del Cantón Santa Rosa, en la provincia del Oro, Ecuador.

Se utilizó la encuesta como técnica de recolección de datos. Como instrumentos, se emplearon dos cuestionarios tipo escala de Likert, uno para evaluar el clima organizacional, que abarca las siguientes dimensiones: a) relaciones, b) desarrollo personal, c) Infraestructura y d) valores y 19 ítems. El segundo, destinado a la satisfacción laboral el cual valoró las dimensiones de a) estructura, b) responsabilidad, c) motivación, d) supervisión y e) comunicación, con 7 ítems.

Una vez completada la recolección de datos, se procedió a procesar y construir una base de datos, que luego se utilizó para realizar análisis estadísticos, utilizando el paquete SPSS versión 22. Se obtuvieron los resultados de las frecuencias de las variables objeto de estudio, así como análisis inferenciales mediante la estadística de evaluación de variables, específicamente el coeficiente Rho de Spearman, con el objetivo de determinar la relación entre las variables.

Se inició con la prueba de normalidad Kolmogórov-Smirnov, la cual es recomendada para muestras mayores a 50. Este procedimiento permitió evaluar la distribución de los datos observados en comparación con la distribución esperada. Además, se realizó el análisis de confiabilidad del Alfa de Cronbach para determinar que el conjunto de ítems mide un constructo latente único, especialmente útil en contextos donde se aplican cuestionarios con múltiples preguntas que buscan evaluar la misma variable o concepto.

RESULTADOS

Se llevó a cabo un diagnóstico inicial para evaluar las percepciones de los empleados del hospital, estructurado en dos fases: la primera se centra en el clima organizacional y la segunda en la satisfacción laboral. Los resultados revelan que el 45% de los encuestados se siente siempre

comprometido con el hospital, lo que indica un nivel significativo de lealtad y conexión con la institución. Sin embargo, un 17% se siente comprometido frecuentemente, un 31% muestra indecisión, un 4% afirma sentirse comprometido ocasionalmente y un 3% declara que nunca se siente comprometido. Esto sugiere que existe un grupo considerable de empleados que podría beneficiarse de iniciativas adicionales para fortalecer su compromiso con la organización.

A través de la encuesta, se observó que un 28% de los empleados afirma que siempre existe cohesión en el trabajo, lo cual es un resultado positivo para el hospital. Además, un 43% responde que la cohesión ocurre frecuentemente. Sin embargo, un 21% se muestra indeciso, un 5% dice que la cohesión es ocasional y solo un 3% afirma que nunca existe cohesión en el entorno laboral. Estos datos sugieren que puede haber una falta de claridad en las relaciones interpersonales dentro del hospital.

En cuanto al trabajo en equipo, el 27% de los encuestados indica que siempre hay colaboración entre los compañeros, mientras que el 35% responde que esto ocurre frecuentemente. No obstante, un 4% considera que el trabajo en equipo es ocasional, un 1% dice que nunca hay trabajo colaborativo y un significativo 33% se muestra indeciso. Esta indecisión podría reflejar dudas sobre la efectividad del trabajo colaborativo o señalar dificultades significativas en su desarrollo.

Por otra parte, un notable 48% de los empleados afirma que siempre cuenta con el respaldo de los directivos, lo que sugiere una percepción mayormente positiva sobre el apoyo recibido. Sin embargo, un 38% indica que recibe apoyo frecuentemente. Un 10% se mantiene indeciso, un 3% señala que nunca recibe tal apoyo y solo un 1% dice que lo recibe ocasionalmente. Estos datos reflejan una percepción general favorable, aunque también indican que hay un pequeño grupo de empleados que no se siente completamente respaldado.

En cuanto al apoyo recibido de los supervisores, el 48% de los encuestados también afirma recibirlo siempre. Además, el 34% lo percibe como frecuentemente. Un 17% indica que recibe apoyo ocasionalmente y solo un 1% afirma que nunca recibe apoyo de su supervisor. Esta coincidencia en las percepciones sobre el respaldo de directivos y supervisores sugiere una consistencia en la cultura de apoyo dentro del hospital.

La encuesta revela que el 60% de los empleados afirma que las capacitaciones se realizan siempre, lo que indica un compromiso significativo con el desarrollo profesional. Además, un 18% considera que las capacitaciones se llevan a cabo frecuentemente. Sin embargo, un 19% se muestra indeciso sobre la regularidad de estas capacitaciones, un 2% señala que nunca se realizan y solo un 1% dice que esto ocurre ocasionalmente. Estos resultados sugieren que, aunque la mayoría percibe un buen nivel de capacitación, hay un grupo considerable de empleados que tiene dudas o insatisfacción en este ámbito.

En cuanto a la libertad de expresión en el hospital, un sorprendente 86% de los encuestados afirma que siempre existe, lo cual es fundamental para fomentar un ambiente laboral saludable. Sin embargo, el 12% lo percibe como algo frecuente, mientras que un 1% considera que ocurre

ocasionalmente y otro 1% indica que no hay libertad de expresión en la institución. Estos datos reflejan una percepción mayoritariamente positiva sobre la libertad de expresión, aunque también evidencian la existencia de algunas preocupaciones entre una minoría de empleados.

Al analizar las respuestas de los encuestados sobre su percepción de autonomía en la toma de decisiones, se observa que el 55% afirma tener autonomía siempre. Por otro lado, el 15% indica que la experimenta frecuentemente, mientras que un 7% se muestra indeciso al respecto. Un 22% considera que su autonomía es ocasional, y solo un 1% niega tenerla por completo.

En cuanto a la presión laboral, los resultados revelan que un 4% de los encuestados afirma nunca sentir presión en su trabajo. Otro 4% la considera ocasional, y un 15% se muestra indeciso sobre este aspecto. Sin embargo, resulta preocupante que un 42% de los participantes señala sentir presión frecuentemente, y un 35% indica que esta presión es una constante en su día a día, lo cual son elementos que deben ser abordados y mejorados para favorecer un clima institucional más saludable.

Los resultados de la investigación revelan que un 47% de los encuestados afirma siempre tener una clara orientación hacia las tareas. Además, un 31% indica que experimenta una frecuente orientación hacia las mismas. Por otro lado, el 19% considera que esta orientación es ocasional, lo que sugiere que, aunque en general hay una tendencia positiva, existe un grupo significativo que podría beneficiarse de un mayor enfoque en sus tareas. Es importante destacar que solo un 3% de los participantes señala no tener orientación hacia las tareas. Este bajo porcentaje sugiere que la mayoría de los encuestados se siente alineada con sus responsabilidades laborales, lo cual es un indicativo positivo para el clima organizacional.

En cuanto a la disponibilidad de espacios físicos para mejorar las condiciones de trabajo, los datos son igualmente positivos. Solo un 2% de los encuestados señala que nunca hay disponibilidad, y un 1% lo considera ocasionalmente. Un 7% se muestra indeciso en este aspecto. A pesar de esto, la mayoría de los participantes tiene una opinión favorable: un 65% indica que siempre hay disponibilidad de espacios adecuados, y un 25% opina que esto ocurre frecuentemente.

En relación con la infraestructura del hospital, los resultados muestran que un 56% de los encuestados afirma que siempre existe un ambiente físico de trabajo adecuado. Sin embargo, un 21% se mantiene indeciso sobre este aspecto, mientras que un 20% considera que el ambiente es adecuado frecuentemente. Por otro lado, un 2% lo ve como algo ocasional, y solo un pequeño porcentaje del 1% indica que nunca hay un ambiente físico adecuado. Dado el porcentaje significativo de indecisos en cuanto al ambiente físico y el espacio disponible, sería beneficioso realizar acciones específicas para abordar estas inquietudes y mejorar aún más la satisfacción laboral.

En relación con la disponibilidad de áreas verdes en la institución, los resultados indican que solo un 3% de los encuestados afirma nunca haber presenciado estas áreas. Por otro lado, un 76% opina positivamente sobre la presencia y disponibilidad de espacios verdes para todo el personal. Este dato sugiere que la mayoría de los empleados tiene acceso a áreas verdes, aunque

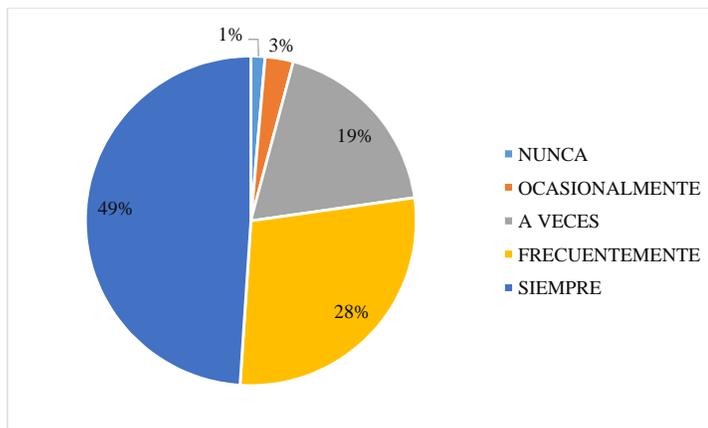
también plantea la posibilidad de diferencias en la percepción según el tiempo de trabajo en la institución. Se podrían implementar iniciativas para garantizar que todos los empleados tengan acceso a estos espacios, promoviendo así un ambiente laboral más saludable.

Respecto a los sistemas de comunicación y tecnologías adecuadas para el trabajo, un 1% señala que nunca existen sistemas adecuados. Un 2% considera que el uso de estos sistemas es ocasional, mientras que aproximadamente el 59% opina que estos están disponibles siempre. Además, un 26% ve su disponibilidad como algo frecuente, mientras que el resto se mantiene indeciso. Realizar evaluaciones periódicas sobre la efectividad de los sistemas tecnológicos implementados puede ayudar a identificar áreas de mejora y asegurar que se mantengan actualizados con las necesidades del personal.

Sobre el respeto en el entorno laboral, el 49% de los encuestados afirma sentirse siempre respetado, mientras que un 28% lo ve como algo frecuente. Sin embargo, también hay un 19% que se mantiene indeciso, un 3% que lo siente como ocasional, y un 1% que no se siente respetado en absoluto. Aunque un porcentaje significativo se siente siempre respetado, es importante abordar las preocupaciones de los indecisos y los que no se siente respetado, como se muestra en la figura 1. Esto podría lograrse mediante talleres de sensibilización sobre la importancia del respeto y la implementación de políticas claras contra el acoso o la discriminación.

Figura 1

Respeto entre empleados



En la valoración de la honestidad entre empleados se evidencia que el 43% opina favorablemente sobre este aspecto, un 27% lo responde como frecuente, aunque un 18% está indeciso, un 9% lo considera como algo ocasional, y solo un 3% niega la existencia de este valor. Se podrían realizar sesiones de capacitación sobre comunicación abierta y honesta para abordar las inquietudes de los que tienen una percepción negativa o insegura en relación a este valor.

En cuanto al fomento de la humildad, el 39% de los encuestados opina favorablemente, indicando que siempre se promueve este valor. Un 28% considera que se fomenta frecuentemente. Sin embargo, un 19% se muestra indeciso, un 10% lo ve como algo ocasional, y solo un 4% niega

esta afirmación. Se podrían implementar talleres o actividades que refuercen la importancia de la humildad en el entorno laboral, asegurando que todos los empleados comprendan y practiquen este valor.

Respecto a la puntualidad en la llegada al trabajo, solo un 5% de los encuestados indica que nunca son puntuales. Un 13% señala que son puntuales ocasionalmente. A pesar de esto, un 43% afirma que siempre son puntuales, y un 28% indica que lo son frecuentemente. Esto sugiere la necesidad de establecer políticas o incentivos para mejorar aún más esta práctica, así como fomentar una cultura de responsabilidad respecto a los horarios.

En lo que respecta al fomento de la sinceridad, el 37% de los participantes indica que este valor se promueve siempre, mientras que un 28% lo considera como algo que ocurre frecuentemente. No obstante, un 32% se muestra indeciso, un 2% considera que esto nunca sucede, y un 1% lo señala como algo ocasional. Sería beneficioso realizar sesiones informativas o capacitaciones sobre la importancia de la sinceridad y cómo se puede practicar en el día a día laboral.

Los resultados de la investigación indican que el fomento de la amistad entre los trabajadores se percibe siempre por un 54% de los encuestados, lo que representa una mayoría significativa. Un 32% lo siente como algo frecuente. Sin embargo, un 1% lo ve como algo ocasional, y un 2% niega que exista este fomento. El resto de los participantes se mantiene en una postura indecisa respecto a este aspecto. Se podrían implementar actividades y eventos sociales regulares para fortalecer las relaciones interpersonales entre los empleados, asegurando así un ambiente más colaborativo.

En cuanto al sentido de pertenencia, un 70% de los encuestados afirma que siempre está presente, mientras que un 23% lo considera como algo frecuente. Un 5% se muestra indeciso, y las opiniones negativas representan un 1%, tanto para aquellos que sienten que el sentido de pertenencia es ocasional como para los que afirman que nunca lo perciben. Se pueden desarrollar programas de integración y reconocimiento que celebren las contribuciones individuales al equipo, fortaleciendo así el compromiso con la organización.

En la segunda fase de la investigación, se abordó la percepción de la satisfacción laboral en relación con varios aspectos, incluyendo las recompensas por desempeño, el reconocimiento por parte de los directivos y compañeros, las oportunidades de ascenso y la comunicación entre dirección y empleados. La satisfacción percibida respecto a la estructura organizacional del hospital indica que un 47% de los encuestados se siente siempre satisfecho, mientras que un 32% opina que se siente frecuentemente satisfecho. Sin embargo, un 2% considera que su satisfacción es ocasional y solo el 1% niega la existencia de satisfacción. El resto de los encuestados permanece indeciso.

En las recompensas ofrecidas por el hospital, un 64% de los encuestados se siente siempre satisfecho con ellas, lo que indica una percepción positiva general sobre cómo se valoran sus esfuerzos. Sin embargo, un 5% expresa insatisfacción nunca, un 25% lo considera frecuentemente,

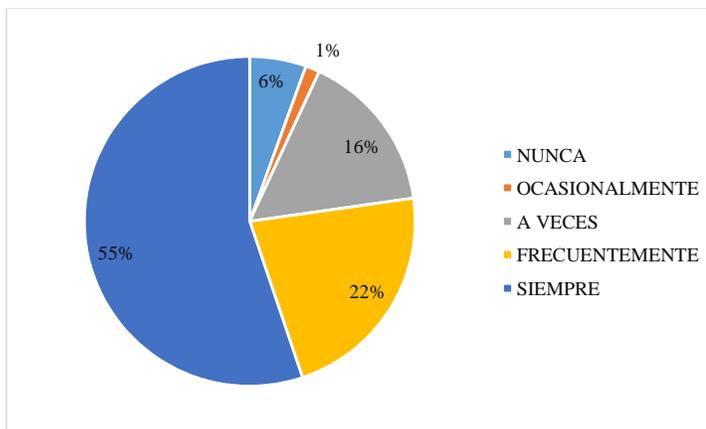
un 1% lo ve como ocasional, y un 5% se muestra indeciso, lo que sugiere que hay espacio para mejorar en este aspecto. Esto sugiere la necesidad de revisar y posiblemente diversificar las recompensas ofrecidas para asegurar que todos los empleados sientan que sus esfuerzos son adecuadamente valorados.

Los resultados sobre el reconocimiento recibido de los directivos, el 51% de los empleados está siempre satisfecho, mientras que un 32% lo considera frecuentemente. La insatisfacción en este ámbito es moderada, con un 6% que nunca se siente reconocido, un 1% que lo considera ocasional, y un 10% que se muestra indeciso. Esto sugiere que, aunque la mayoría está satisfecha, podría haber una necesidad de mejorar la visibilidad del reconocimiento. Esto podría incluir programas formales de reconocimiento o capacitación para directivos sobre cómo ofrecer retroalimentación positiva más efectiva.

En cuanto al reconocimiento por parte de los compañeros se muestra en la figura 2, un 55% se siente siempre satisfecho, lo que es un indicador positivo del ambiente colaborativo. Sin embargo, un 22% lo percibe frecuentemente, un 1% como ocasional, un 16% se muestra indeciso y un 6% expresa insatisfacción. Esto podría señalar áreas a explorar para fomentar una cultura de apoyo mutuo. Actividades como reconocimientos mensuales o programas de mentoría podrían ser útiles.

Figura 2

Reconocimiento por parte de los compañeros



En relación con las oportunidades de ascenso, el 51% de los encuestados está siempre satisfecho con ellas, mientras que un 32% lo ve como algo frecuente. Aunque la insatisfacción es baja, hay un 4% que nunca está satisfecho, lo que indica que algunos empleados pueden sentir que no tienen oportunidades claras para avanzar en sus carreras. Se podrían realizar sesiones informativas sobre los criterios y procesos para ascender en la organización.

Finalmente, existe un alto nivel de satisfacción en la comunicación entre dirección y empleados. Un 47% opina que esta comunicación es satisfactoria siempre, mientras que un 32% la considera frecuentemente adecuada. Sin embargo, también hay quienes solo la ven como ocasional

un 6% y otro 5% que no está satisfecho en absoluto. El resto se mantiene en una postura de indecisión respecto a este aspecto. Establecer canales regulares para feedback y discusiones abiertas podría ayudar a abordar estas preocupaciones e inseguridades de algunos empleados, aunque no sean mayoría.

El análisis revela un coeficiente de fiabilidad Alfa de Cronbach de 0,95, lo que indica una alta consistencia interna entre las preguntas del cuestionario, lo cual sugiere que los ítems son coherentes y miden efectivamente el mismo constructo, reforzando así la validez del instrumento. Sin embargo, la Tabla 1 muestra que los datos no siguen una distribución normal, como se evidencia en los resultados de Kolmogorov-Smirnov y Shapiro-Wilk, esto implica que las percepciones del personal sobre su compromiso y satisfacción son variadas y no se distribuyen uniformemente.

Tabla 1

Prueba de normalidad Kolmogórov-Smirnov

	Kolmogorov-Smirnova			Shapiro-Wilk		
	Estad	gl	Sig	Estad	gl	Sig
Compromiso con el hospital	,276	145	,000	,807	145	,000
Cohesión de trabajo	,256	145		,849	145	,000
Trabajo en equipo	,196	145	,000	,865	145	,000
Apoyo de los directivos	,273	145	,000	,737	145	,000
Apoyo del supervisor	,285	145	,000	,771	145	,000
Capacitaciones al personal	,359	145	,000	,707	145	,000
Libertad de expresión	,487	145	,000	,373	145	,000
Autonomía	,330	145	,000	,731	145	,000
Presión en el trabajo	,267	145	,000	,813	145	,000
Orientación hacia las tareas	,278	145	,000	,769	145	,000
Disponibilidad de espacios físicos	,374	145	,000	,635	145	,000
Adecuado ambiente físico	,337	145	,000	,744	145	,000
Disponibilidad de áreas verdes	,432	145	,000	,500	145	,000
Disponibilidad de sistemas	,349	145	,000	,708	145	,000
Respeto	,292	145	,000	,784	145	,000
Honestidad	,249	145	,000	,823	145	,000
Fomenta la humildad	,221	145	,000	,840	145	,000
Puntualidad	,197	145	,000	,874	145	,000
Sinceridad	,230	145	,000	,825	145	,000
Amistad	,318	145	,000	,743	145	,000
Sentido de pertenencia	,410	145	,000	,607	145	,000
Satisfacción con la estructura organizacional	,283	145	,000	,793	145	,000
Satisfacción con recompensas	,359	145	,000	,614	145	,000
Satisfacción con el reconocimiento de los directivos	,280	145	,000	,715	145	,000

Satisfacción con el reconocimiento entre compañeros	,316	145	,000	,726	145	,000
Satisfacción con la comunicación con los directivos	,259	145	,000	,759	145	,000
Satisfacción con los ascensos de puestos	,290	145	,000	,732	145	,000

La combinación de un alto Alfa de Cronbach con una distribución no normal sugiere que, aunque existe una fuerte consistencia en las percepciones sobre compromiso y satisfacción, hay variabilidad en las respuestas individuales y a pesar de las puntuaciones generales positivas, es fundamental investigar más a fondo las áreas con insatisfacción o indecisión significativas. Se recomienda realizar un seguimiento periódico con el mismo instrumento para evaluar el impacto de las intervenciones implementadas en la satisfacción general del personal a lo largo del tiempo.

El análisis de correlación se detalla en la Tabla 2 mientras el nivel de interacción se detalla en la Tabla 3, si se promedian los valores contenidos, se tiene un 70% de correlaciones válidas. Lo cual permite concluir que la hipótesis principal de la presente tesis es válida. Es decir, que existe una relación directa entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital Civil Santa Teresita

Tabla 2

Análisis de correlación entre las principales variables estudiadas

Dimensión	Indicador	Estadísticos	Y1.Estructura					Y2. Responsabilidad			
			ESL1	ESL2	ESL3	ESL4	ESL5	RSL1	RSL2	RSL3	RSL4
X1. Relaciones	RCO1	Coefficiente Spearman	,115	,107	,051	,004	,019	-,020	-,049	,041	-,016
		Significancia (bilateral)	,168	,198	,542	,964	,818	,811	,558	,622	,851
	RCO2	Coefficiente Spearman	,155	-,078	,024	,036	-,029	-,052	,040	,091	,141
		Significancia (bilateral)	,062	,354	,772	,670	,725	,534	,634	,277	,090
	RCO3	Coefficiente Spearman	,087	,186	,014	,087	,215	,170	,115	,199	,203
		Significancia (bilateral)	,300	,025	,864	,296	,009	,040	,168	,017	,014
	RCO4	Coefficiente Spearman	,138	,013	-,091	-,067	,041	-,077	,000	,044	,041
		Significancia (bilateral)	,097	,880	,274	,425	,620	,356	,999	,597	,626
	RCO5	Coefficiente Spearman	,055	,069	,100	,031	,127	,038	,145	,335	,020
		Significancia (bilateral)	,509	,411	,233	,716	,129	,650	,081	,000	,815
X2. Desarrollo personal	DPCO1	Coefficiente Spearman	,239	,297	,121	,163	,279	,187	,197	,134	,249
		Significancia (bilateral)	,004	,000	,148	,050	,001	,024	,018	,109	,003
	DPCO2	Coefficiente Spearman	,184	,089	,220	,238	,153	,287	,110	,213	,241
		Significancia (bilateral)	,027	,285	,008	,004	,067	,000	,188	,010	,003
	DPCO3	Coefficiente Spearman	,173	,285	,211	,237	,303	,185	,225	,141	,251
		Significancia (bilateral)	,038	,001	,011	,004	,000	,026	,006	,090	,002
	DPCO4	Coefficiente Spearman	,063	,076	,152	,120	,147	,044	,157	,310	,125
		Significancia (bilateral)	,448	,360	,069	,150	,078	,602	,059	,000	,133
	DPCO5	Coefficiente Spearman	,140	,311	,183	,231	,340	,223	,169	,200	,225
		Significancia (bilateral)	,093	,000	,028	,005	,000	,007	,042	,016	,006
X3. Infraestructura	ICO1	Coefficiente Spearman	,309	,358	,264	,174	,216	,132	,160	,171	,351
		Significancia (bilateral)	,000	,000	,001	,036	,009	,113	,055	,040	,000
	ICO2	Coefficiente Spearman	,075	,265	,191	,504	,266	,215	,169	,259	,430
		Significancia (bilateral)	,368	,001	,021	,000	,001	,009	,042	,002	,000
	ICO3	Coefficiente Spearman	,222	,204	,375	,296	,470	,248	,274	,397	,328
		Significancia (bilateral)	,007	,014	,000	,000	,000	,003	,001	,000	,000
	ICO4	Coefficiente Spearman	,200	,172	,287	,251	,421	,554	,387	,258	,230
		Significancia (bilateral)	,016	,038	,000	,002	,000	,000	,000	,002	,005
	ICO5	Coefficiente Spearman	,052	,213	,129	,120	,194	,208	,397	,339	,227
		Significancia (bilateral)	,534	,010	,123	,149	,019	,012	,000	,000	,006
X4. Valores	VCO1	Coefficiente Spearman	,085	,120	,387	,231	,261	,142	,190	,746	,326
		Significancia (bilateral)	,312	,151	,000	,005	,002	,088	,022	,000	,000
	VCO2	Coefficiente Spearman	,336	,359	,167	,165	,376	,289	,274	,100	,240
		Significancia (bilateral)	,000	,000	,045	,047	,000	,000	,001	,231	,004
	VCO3	Coefficiente Spearman	,171	,363	,204	,181	,284	,212	,157	,155	,138
		Significancia (bilateral)	,040	,000	,014	,029	,001	,010	,059	,062	,099
	VCO4	Coefficiente Spearman	,140	,193	,081	,166	,277	,167	,312	,027	,211
		Significancia (bilateral)	,092	,020	,332	,045	,001	,045	,000	,749	,011
	VCO5	Coefficiente Spearman	,061	,029	,261	,268	,045	-,019	,171	,357	,354
		Significancia (bilateral)	,467	,728	,002	,001	,589	,817	,040	,000	,000
	VCO6	Coefficiente Spearman	,165	,284	,199	,184	,281	,314	,286	,193	,421
		Significancia (bilateral)	,047	,001	,017	,027	,001	,000	,000	,020	,000
	VCO7	Coefficiente Spearman	,304	,297	,181	,173	,211	,196	,169	,265	,287
		Significancia (bilateral)	,000	,000	,029	,037	,011	,018	,042	,001	,000
VCO8	Coefficiente Spearman	,064	,204	,128	,224	,196	,115	,279	,267	,215	
	Significancia (bilateral)	,443	,014	,124	,007	,018	,167	,001	,001	,009	
VCO9	Coefficiente Spearman	,090	,178	,144	,076	,213	,216	,233	,271	,017	
	Significancia (bilateral)	,283	,032	,085	,365	,010	,009	,005	,001	,836	

Tabla 3

Análisis de correlación entre las principales variables estudiadas (continuación)

Dimensión	Indicador	Y3. Motivación						Y4. Supervisión			Y5. Comunicación		
		MSL1	MSL2	MSL3	MSL4	MSL5	MSL6	SSL1	SSL2	SSL3	CSL1	CSL2	CSL3
X1. Relaciones	RCO1	-.075	.095	.181	-.006	.110	.193	.215	.201	.155	.143	.120	.060
		.373	.256	.029	.944	.190	.020	.009	.015	.063	.085	.149	.472
	RCO2	-.021	-.033	.129	-.091	.054	.164	.192	.198	.181	.056	.112	.066
		.800	.690	.122	.276	.517	.049	.020	.017	.029	.502	.178	.429
	RCO3	.044	.183	.173	.230	.335	.407	.364	.342	.351	.252	.339	.272
		.598	.028	.037	.005	.000	.000	.000	.000	.000	.002	.000	.001
	RCO4	-.136	.118	.172	.071	.153	.315	.241	.198	.304	.118	.257	.081
		.103	.156	.038	.395	.066	.000	.003	.017	.000	.158	.020	.332
	RCO5	.065	.182	.278	.249	.368	.188	.209	.162	.233	.046	.118	.034
		.436	.029	.001	.002	.000	.024	.012	.052	.005	.582	.159	.688
X2. Desarrollo personal	DPCO1	.051	.244	.212	.307	.222	.634	.623	.563	.606	.578	.601	.508
		.545	.003	.010	.000	.007	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	DPCO2	.241	.124	.195	.167	.077	.115	.142	.196	.059	.116	.063	.160
		.004	.137	.019	.045	.356	.169	.088	.018	.478	.163	.451	.055
	DPCO3	.100	.286	.214	.269	.257	.576	.577	.609	.574	.582	.501	.397
		.230	.000	.010	.001	.002	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
DPCO4	.101	.189	.215	.204	.303	.342	.325	.227	.281	.197	.265	.215	
DPCO5	.226	.023	.009	.014	.000	.000	.000	.006	.001	.018	.001	.009	
X3. Infraestructura	ICO1	.085	.232	.214	.272	.260	.664	.559	.572	.570	.504	.518	.483
		.307	.005	.010	.001	.002	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	ICO2	.122	.294	.346	.302	.305	.659	.660	.598	.622	.616	.553	.493
		.143	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	ICO3	.158	.187	.228	.115	.079	.350	.290	.371	.306	.252	.476	.405
		.058	.024	.006	.170	.344	.000	.000	.000	.000	.002	.000	.000
ICO4	.182	.218	.378	.281	.323	.327	.370	.341	.279	.228	.278	.275	
	.029	.008	.000	.001	.000	.000	.000	.000	.001	.006	.001	.001	
ICO5	.181	.203	.168	.336	.221	.346	.375	.393	.297	.260	.240	.271	
	.030	.014	.044	.000	.008	.000	.000	.000	.000	.002	.004	.001	
X4. Valores	VCO1	.063	.238	.156	.162	.303	.180	.206	.174	.187	.109	.090	.133
		.450	.004	.061	.052	.000	.030	.013	.036	.024	.190	.280	.109
	VCO2	.227	.362	.329	.284	.431	.322	.332	.281	.295	.146	.358	.208
		.006	.000	.000	.001	.000	.000	.000	.001	.000	.080	.000	.012
	VCO3	.082	.253	.265	.381	.287	.695	.688	.645	.682	.583	.562	.478
		.326	.002	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	VCO4	.078	.248	.221	.275	.228	.636	.505	.505	.550	.578	.530	.437
		.353	.003	.008	.001	.006	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	VCO5	.108	.216	.100	.225	.130	.388	.313	.203	.335	.340	.349	.248
		.197	.009	.233	.007	.119	.000	.000	.014	.000	.000	.000	.003
VCO6	.124	.056	.168	.039	.133	.038	.091	.182	.079	-.025	.077	.077	
	.136	.507	.043	.644	.110	.647	.278	.029	.345	.762	.360	.358	
VCO7	.215	.327	.208	.354	.234	.514	.443	.448	.485	.462	.485	.441	
	.010	.000	.012	.000	.005	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
VCO8	.124	.336	.326	.291	.342	.559	.502	.464	.553	.488	.517	.414	
	.137	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
VCO9	.179	.265	.210	.305	.337	.448	.495	.436	.374	.364	.353	.299	
	.031	.001	.011	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
VCO9	.128	.243	.134	.242	.168	.230	.241	.128	.151	.217	.119	.111	
	.124	.003	.109	.003	.044	.005	.004	.125	.070	.009	.154	.184	

Los datos respaldan firmemente como se perciben de diferentes formas el clima laboral por empleados que trabajan en un mismo hospital y el impacto que este produce en la satisfacción de estos trabajadores que, aunque con opiniones diferentes siempre prevalecieron las positivas. Dado que todas las dimensiones analizadas muestran cierta relación e influencia entre si es recomendable

implementar programas de capacitación enfocados en las áreas más afectadas para potenciar aún más las capacidades directivas y la motivación de los trabajadores.

DISCUSIÓN

Los resultados obtenidos son coherentes con la teoría de Deci y Ryan (2008), quienes sostiene que satisfacer la necesidad humana universal de establecer relaciones sociales significativas contribuye a generar experiencias emocionales positivas en las personas. Esta perspectiva subraya la importancia del clima organizacional en la satisfacción laboral. Un clima organizacional favorable, caracterizado por relaciones interpersonales sólidas y un ambiente de apoyo, no solo promueve la colaboración y el trabajo en equipo, sino que también fomenta un sentido de pertenencia y conexión entre los empleados. Cuando los trabajadores se sienten valorados y respaldados por sus colegas y superiores, es más probable que experimenten niveles elevados de satisfacción laboral.

También Tyler (2003) reconoce que la confianza en las organizaciones debe ir más allá de una simple confianza racional o calculadora; debe evolucionar hacia una confianza social más profunda y multifacética lo cual resalta la importancia crítica de la confianza social y su valor para las organizaciones emergentes. En un contexto donde las interacciones entre personas y grupos son cada vez más rápidas, flexibles y cambiantes, la confianza basada en inferencias sobre los motivos, el carácter y las intenciones de los demás se vuelve esencial para que las organizaciones gestionen su dinámica de manera eficiente y efectiva, asegurando así su crecimiento y supervivencia.

Del mismo modo, Coomber y Barriball (2007), exponen que factores relacionados con el entorno laboral, más que los individuales o demográficos, son las relaciones interpersonales, el nivel educativo y el salario los que tienen mayor impacto en las intenciones de abandono del trabajo por parte de las enfermeras. La investigación ha demostrado que un clima organizacional favorable no solo incrementa la satisfacción laboral, sino que también reduce las intenciones de abandono del trabajo. Por ejemplo, enfermeras que perciben un entorno colaborativo y apoyo por parte de sus superiores tienden a reportar niveles más altos de satisfacción y compromiso con su trabajo.

En el contexto laboral actual, Mardanov et al. (2008) afirman que se anticipa en el futuro cercano que la satisfacción laboral de los empleados podría ser inferior a la satisfacción con la supervisión. Este fenómeno puede atribuirse, en gran parte, a la falta de una fuerte motivación intrínseca entre los trabajadores. Sin embargo, es crucial entender cómo un buen clima organizacional puede influir en esta dinámica y, por ende, en la satisfacción laboral general.

La investigación de Seo et al. (2004) de sobre la satisfacción laboral en enfermeras en centros de salud revela que la carga de trabajo tiene un impacto significativo en su bienestar. Sin embargo, es fundamental considerar que la estructura organizacional predominante, caracterizada por jerarquías piramidales y burocráticas, puede exacerbar el estrés laboral. Este contexto sugiere que el clima organizacional juega un papel crucial en la satisfacción laboral de los empleados.

Por su parte, Chiaburu y Harrison (2008) proponen que las relaciones interpersonales entre compañeros de trabajo, entendidas como apoyo y antagonismo, están estrechamente vinculadas a resultados significativos para los empleados, se descartan explicaciones alternativas, ya que los hallazgos se mantienen consistentes al controlar las influencias del liderazgo y los procesos de mediación. Además, se observan diferencias en la influencia de los compañeros según la valencia, el contenido y la gravedad de las interacciones, así como la intensidad social del entorno laboral. En el contexto actual, donde muchos países implementan reformas en los sistemas de salud que promueven un liderazgo más participativo, el empoderamiento del trabajador y el trabajo en equipo, se prevé que las relaciones de confianza entre pares adquirirán una relevancia creciente y serán un predictor importante de la satisfacción laboral general de los empleados.

Del mismo modo, Faragher et al. (2005) refleja que el nivel de satisfacción laboral es un factor clave que influye en la salud de los trabajadores. Las organizaciones deben implementar políticas de gestión del estrés para identificar y eliminar prácticas laborales que generan insatisfacción, como parte de sus esfuerzos por mejorar la salud de sus empleados. Los médicos clínicos de salud laboral también deberían considerar asesorar a aquellos empleados diagnosticados con problemas psicológicos, ayudándoles a reflexionar sobre su trabajo y a encontrar formas de incrementar su satisfacción en este aspecto vital de sus vidas. Las buenas relaciones interpersonales no solo contribuyen a niveles más altos de satisfacción laboral general, sino que también pueden reducir la propensión al estrés, la depresión y el burnout y a su vez mejora el clima laboral y con ello la productividad.

La investigación de Yáñez et al. (2009) muestra que la capacitación de líderes en dilemas éticos y morales es crucial para promover un clima organizacional positivo que impacte la satisfacción laboral. Sensibilizar a los líderes sobre la importancia de la justicia organizacional les ayudará a reconocer los beneficios de actuar con integridad. Además, al capacitarlos en formación de equipos, se fortalecerán los lazos afectivos con sus colaboradores, lo que puede incrementar la cohesión y el compromiso del grupo. Es esencial que el proceso de selección de líderes no se base solo en competencias técnicas, sino que también valore habilidades interpersonales, motivación y capacidad para generar confianza. Los líderes deben demostrar justicia, objetividad y honestidad, así como una preocupación genuina por el bienestar de sus empleados. Este enfoque no solo mejora el clima organizacional, sino que también se traduce en mayor satisfacción laboral entre los trabajadores.

Arboleda (2017) indican una relación significativa y con una percepción medianamente favorable entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal de enfermería del servicio de medicina del Hospital Alberto Sabogal. Este concluye que el clima organizacional y la satisfacción laboral son fundamentales para el éxito de cualquier organización que busque ser competitiva y mantener a sus empleados comprometidos. La satisfacción laboral, a su vez, se ve influenciada por factores como el reconocimiento, la comunicación efectiva y el apoyo emocional entre colegas.

Los resultados de esta investigación coinciden con los hallazgos de otros autores, lo que confirma cómo el clima organizacional influye positivamente en la satisfacción de los empleados y cómo esto contribuye a una mayor eficiencia y eficacia en las diferentes instituciones. Un clima organizacional favorable crea un entorno de trabajo donde los empleados se sienten valorados, apoyados y motivados, lo que a su vez aumenta su compromiso con la organización.

CONCLUSIONES

La investigación revela que el 45% de los empleados se siente siempre comprometido con el hospital, lo que indica una lealtad significativa. Sin embargo, un 31% muestra indecisión en su nivel de compromiso, sugiriendo que hay un grupo considerable de empleados que podría beneficiarse de iniciativas adicionales para fortalecer su conexión con la organización.

El 27% de los encuestados afirma que siempre hay colaboración entre compañeros, un 33% se muestra indeciso sobre la efectividad del trabajo en equipo. Esto destaca la necesidad de abordar las dificultades en la colaboración para mejorar la cohesión grupal y el ambiente laboral.

El 48% de los empleados siente que siempre recibe apoyo de sus directivos y supervisores, lo que sugiere una percepción mayormente positiva sobre el respaldo recibido. Sin embargo, un pequeño porcentaje (3%) no se siente respaldado, lo que indica la necesidad de mejorar la consistencia del apoyo en todos los niveles organizacionales.

Los resultados resaltan cómo, aunque existe diferencia entre las variables de estudio, la influencia del clima organizacional sobre la satisfacción laboral es significativa y existe una relación directa entre estas, entendiendo que la primera abarca aspectos externos, que tienen que ver con las relaciones interpersonales y el entorno laboral y la segunda constata aspectos subjetivos, los cuales dependen de la cognición y lo emocional del trabajador.

REFERENCIAS

- Arboleda, L. I. (2017). Clima organizacional en la satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de medicina del Hospital Alberto Sabogal Sologuren. Callao 2016. (Maestro en gestión de los servicios de la salud), Universidad César Vallejo, Perú. Retrieved from https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8309/Arboleda_PLI-SD.pdf?sequence=6&isAllowed=y
- Chiaburu, D. S. y Harrison, D. A. (2008). Do peers make the place? Conceptual synthesis and meta-analysis of coworker effects on perceptions, attitudes, OCBs, and performance. *Journal of applied psychology*, 93(5), 1082.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano*. México: Mc graw hill.

- Coomber, B. y Barriball, K. L. (2007). Impact of job satisfaction components on intent to leave and turnover for hospital-based nurses: a review of the research literature. *International journal of nursing studies*, 44(2), 297-314. <https://doi.org/10.1016/j.ijnurstu.2006.02.004>
- Deci, E. L. y Ryan, R. M. (2008). Self-determination theory: A macrotheory of human motivation, development, and health. *Canadian psychology/Psychologie canadienne*, 49(3), 182. <https://doi.org/10.1037/a0012801>
- Faragher, E. B., Cass, M. y Cooper, C. L. (2005). The relationship between job satisfaction and health: a meta-analysis. *Occupational environmental medicine*, 62(2), 105-112. <https://doi.org/10.1136/oem.2002.006734>
- Fierro, M. A. (2022). Satisfacción laboral y clima organizacional en médicos y enfermeras de centros de salud en la ciudad de Quito. (Licenciada en psicología), Universidad internacional SEK, Quito, Ecuador. Retrieved from <https://repositorio.uisek.edu.ec/bitstream/123456789/4635/1/Fierro%20Escalante%20Mariella%20Abigail.pdf>
- García, D. (2010). Satisfacción laboral. Una aproximación teórica. *Contribuciones a las ciencias sociales*, 1(2), 5.
- Loaiza, R. D. A., Ríos, C. E., Moreno, C. L. E., Cárdenas, W. B. y Moreno, M. A. (2017). Clima organizacional en un hospital público de Quindío Colombia. *Brazilian Journal of Occupational Therapy/Cadernos Brasileiros de Terapia Ocupacional*, 25(3). <http://dx.doi.org/10.4322/2526-8910.ctoAO0989>
- Mardanov, I. T., Heischmidt, K. y Henson, A. (2008). Leader-member exchange and job satisfaction bond and predicted employee turnover. *Journal of Leadership Organizational Studies*, 15(2), 159-175. <https://doi.org/10.1177/1548051808320985>
- Quevedo, M. (2016). Algunas precisiones sobre el concepto de clima organizacional. *Revista interamericana de psicología ocupacional*, 26(1), 34-45.
- Seo, Y., Ko, J. y Price, J. L. (2004). The determinants of job satisfaction among hospital nurses: a model estimation in Korea. *International journal of nursing studies*, 41(4), 437-446. <https://doi.org/10.1016/j.ijnurstu.2003.11.003>
- Spector, P. E. (1997). *Job satisfaction: Application, assessment, causes, and consequences*: Sage publications.
- Tyler, T. R. (2003). Trust within organisations. *Personnel review*, 32(5), 556-568. <https://doi.org/10.1108/00483480310488333>
- Yáñez, R., Loyola, G. y Huenumilla, F. (2009). La confiabilidad en el líder: un estudio sobre las enfermeras jefes de un hospital. *Ciencia y enfermería*, 15(3), 77-89. <http://dx.doi.org/10.4067/S0717-95532009000300009>