



CLIMA ORGANIZACIONAL Y FACTORES DETERMINANTES HOSPITAL DE ESPECIALIDADES SAN JUAN, RIOBAMBA, 2020

ORGANIZATIONAL CLIMATE AND DETERMINING FACTORS HOSPITAL DE
ESPECIALIDADES SAN JUAN, RIOBAMBA, 2020

Tatiana Silvia Yautibug Sagñay ⁽¹⁾; Darwin Raúl Noroña Salcedo ⁽²⁾; Vladimir Vega Falcón ⁽²⁾.

⁽¹⁾ Hospital de Especialidades San Juan, Riobamba - Ecuador.

⁽²⁾ Universidad Regional Autónoma de los Andes (UNIANDES), Ambato - Ecuador.

Email: umsmwork74@gmail.com

<https://doi.org/10.33789/enlace.21.1.107>

Resumen: El clima organizacional constituye un elemento favorable para que la empresa cumpla sus objetivos estratégicos. El objetivo general de esta investigación fue determinar el clima organizacional en el Hospital de Especialidades San Juan, Riobamba, Ecuador durante el segundo semestre del año 2020. Para esto se realizó una investigación básica, descriptiva y explicativa en la cual fueron incluidos 265 trabajadores del Hospital de Especialidades San Juan. Se utilizó el cuestionario GREAT PLACE TO WORK para determinar el clima organizacional imperante en el hospital. Se evidenció un promedio de edad de 43,56 años, con predominio del sexo femenino (68,68%) y de trabajadores en general (89,81%). En relación al clima organizacional, el 73,21% de los trabajadores consideró que la actitud ante el trabajo era adecuada, de igual forma lo hicieron el 70,57% en relación a las perspectivas y el 59,51% en función del entorno laboral. El análisis del clima organizacional mostró opiniones desfavorables relacionadas con las características de la gestión (56,22%) y con la dinámica organizacional (50,19%). Se concluye que la situación del clima organizacional del Hospital de Especialidades San Juan era favorable; sin embargo, se recomienda trabajar en los elementos relacionados con la cultura organizacional para elevar los niveles de satisfacción de los prestadores.

Palabras claves: Clima organizacional, Estrés laboral, Síndrome de Burnout.

Recibido: 04 de mayo de 2021

Online: 27 de enero de 2022

Publicado como artículo científico en la Revista de Investigación Enlace Universitario 21 (1), 40-49

Aceptado: 23 de enero de 2022

Publicación: 01 de enero de 2022

Abstract: *Organizational climate is a useful tool for a company to fulfill its strategic goal. The general objective of this research was to determine the organizational climate in the San Juan Specialty Hospital, Riobamba, Ecuador during the second semester of 2020. For this, a basic, descriptive and explanatory research was carried out in which 265 Hospital workers were included From San Juan Specialty Hospital. The GREAT PLACE TO WORK questionnaire was used to find out the prevailing organizational climate in the hospital. An average age of 43.56 years was evidenced, with a predominance of females (68.68%) and workers in general (89.81%). In relation to organizational climate, 73.21% of the workers considered that the attitude towards work was adequate, a similar situation happened 70.57% agreed relation to the perspectives and 59.51% according to the work environment. The analysis of organizational climate showed unfavorable opinions related to the features of the management (56.22%) and with organizational dynamics (50.19%). It is concluded that the situation of organizational climate of the San Juan Specialty Hospital was favorable; however, it is recommended to work on the elements related to organizational culture to raise the satisfaction levels of the providers.*

Key words: *Organizational climate, Work stress, Burnout syndrome.*

I. INTRODUCCIÓN

El clima organizacional es conceptualizado como el ambiente de trabajo en el cual se desenvuelve la persona (Iglesias y Sánchez, 2015, p 459). Se plantea que, entre el clima organizacional, la actitud y el ánimo del trabajador existe una relación directamente proporcional y bidireccional. Esta relación es descrita como un posible elemento que condiciona, las actitudes, motivaciones y, por ende, el entorno laboral. La presencia de estos factores se extrapola en conductas y comportamientos laborales que pueden marcar el futuro de la empresa (Segredo, 2013, p. 347). Dentro de los comportamientos laborales atribuibles al clima organizacional destacan el desempeño, productividad, satisfacción personal, calidad en la atención al cliente, eficiencia y compromiso institucional entre otros (Ibarra Bohorquez, 2016).

El comportamiento emocional y conductual de las personas puede ser identificado mediante la medición y control del clima organizacional. Sus resultados mostrarán tanto la actitud personal como en su integración a grupos de trabajo (Segredo et al., 2016, p.87-90). Por consiguiente, se considera necesario no solo estudiar los elementos generales e individuales del clima organizacional dentro de una empresa; sino también otros factores, situaciones o condiciones que influyen de manera determinante en el mismo (Visbal Pérez, 2014). En base a los resultados obtenidos serán la base de estrategias encaminadas a mejorar el clima organizacional; lo cual ha sido identificado como una fórmula positiva para que las entidades logren cumplir sus objetivos estratégicos (Ibarra, 2016, p.36).

Existen investigaciones relacionadas con la necesidad del diseño de propuestas, metodologías, estrategias y planes encaminados a mejorar el clima organizacional y reportan resultados positivos (Chiang, 2017, p.72.74; Meza et al., 2019, p. 12). En Ecuador se han realizado estudios para identificar problemas y factores relacionados con la percepción de los trabajadores y el comportamiento del clima organizacional en empresas e instituciones de distintos sectores; sin embargo en la provincia de Chimborazo son escasos los estudios que abordan las determinantes del clima organizacional, mucho más en entidades de salud.

El Hospital de Especialidades San Juan (HESJ) es una institución de salud privada que brinda asistencia médica general y especializada a la población riobambeña. Para lograr este objetivo es necesario crear un clima organizacional adecuado que permita satisfacción de los prestadores y de los usuarios. Teniendo en cuenta la importancia que representa la determinación del clima organizacional y sus factores determinantes como un elemento fundamental para lograr los objetivos estratégicos, que en caso del HESJ.

II. METODOLOGÍA

Se realizó una investigación básica, no experimental, de corte transversal y con un diseño descriptivo y explicativo que incluyó un enfoque mixto al incluir elementos cualitativos y cuantitativos. El universo

estuvo constituido por un total de 265 trabajadores del HESJ. Teniendo en cuenta la importancia del tema de investigación se consideró necesario trabajar con la totalidad del universo, por lo que no fue necesario aplicar fórmulas de cálculo muestral ni métodos de conformación de la muestra.

Para llevar a cabo el estudio se definieron las siguientes variables y subvariables de investigación:

- Variable características generales de las personas: esta variable incluyó las subvariables edad, sexo, autoidentificación étnica, tiempo de trabajo y sector ocupacional.
- Variable clima organizacional: incluyó las subvariables entorno laboral, actitud ante el trabajo, relacionamiento y perspectivas. Cada una de ellas presenta varios ítems a desarrollar.
- Variable cultura organizacional: dentro de esta variable se incluye las subvariables características de la gestión y dinámica organizacional.

En la realización del estudio se utilizaron dos técnicas de investigación, la revisión documental y la entrevista semiestructurada y abierta. La utilización de la revisión documental facilitó la revisión de los elementos generales relacionados con la determinación del clima organizacional, así como los instrumentos que permiten su identificación y los factores relacionados. Otra técnica de investigación utilizada fue la entrevista y en este sentido se realizaron entrevistas individuales y grupales. Las entrevistas

grupales facilitaron la comunicación de objetivos y métodos de investigación y las entrevistas individuales permitieron aclarar dudas relacionadas directamente con la aplicación del cuestionario de investigación. Todas las entrevistas fueron abiertas y cumplieron con los requisitos básicos para el desarrollo de esta técnica de investigación.

El cuestionario de investigación fue creado específicamente para esta investigación y previo a su aplicación fue sometido a un proceso de validación la cual incluyó la consistencia interna y la fiabilidad del mismo. La consistencia interna estuvo determinada por el coeficiente de Alfa de Cronbach; se obtuvo una puntuación de 0,77, superior a los 0,7 puntos que el valor de referencia de estadístico. La validez se determinó mediante el criterio de 5 expertos que posterior a una segunda ronda de revisión emitieron un criterio favorable para la aplicación del instrumento.

El instrumento de investigación estuvo dividido en 2 secciones. La primera sección estuvo compuesta por 5 preguntas, de respuestas abiertas, orientada a la determinación de las características generales de los trabajadores del HESJ. La segunda sección estuvo compuesta por el cuestionario *GREAT PLACE TO WORK (GPTW)*.

El GPTW es un cuestionario validado en idioma español, inglés y portugués; ha sido ampliamente utilizado en investigaciones orientadas a la determinación del clima organizacional empresarial, Cuenta con 58 preguntas tipo Likers, con puntuaciones que oscilan entre 1 y 5 puntos. Las 58 preguntas se orientan hacia la descripción del ambiente

laboral desde diversos ámbitos; mientras mayor es la puntuación obtenida mayor es el nivel de organización del clima laboral. El cuestionario evalúa el desempeño diario de las funciones del trabajador, del supervisor o jefe de departamento o área y las características generales de la empresa (Segredo, 2013, p.348).

El procesamiento de la información se realizó de forma automatizada con la ayuda del programa estadísticos SPSS en su versión 20,5 para Windows. Se determinaron medidas de tendencia central y de dispersión para las variables cuantitativas. Además, frecuencias absolutas y porcentajes para las variables cualitativas. Se definió el nivel de confianza en el 95%, el margen de error en el 5% y la significación estadística en un valor de $p \leq 0,05$. Los resultados obtenidos fueron expresados en forma de tablas estadísticas para facilitar su comprensión.

Durante el desarrollo de la investigación se tuvieron en cuenta las normas y procedimientos establecidos en la declaración de Helsinki II para la realización de investigaciones en seres humanos. Los datos obtenidos fueron utilizados únicamente con fines investigativos y no se utilizaron datos de identificación personal durante el desarrollo de la investigación. La incorporación de los trabajadores fue totalmente voluntaria y no representó gasto alguno para ellos; su incorporación se produjo posterior a la firma del consentimiento informado. La base de datos, con toda la información recopilada fue destruida al terminar el informe final de la investigación.

III. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

TABLA 1. DISTRIBUCIÓN DE TRABAJADORES SEGÚN CARACTERÍSTICAS GENERALES.

Características generales	Muestra total de 265 trabajadores Frecuencia (por ciento)
Promedio de edad (años)	43,56 años *DE 18,44
Grupo de edades	
Entre 20 y 39 años	86 (32,45)
Entre 40 y 59 años	142 (53,59)
De 60 años y más	37 (13,96)
Sexo	
Masculino	83 (31,32)
Femenino	182 (68,68)
Autoidentificación étnica	
Blanco(a)	62 (23,40)
Negro(a)	39 (14,72)
Mestizo(a)	127 (47,92)
Indígena	22 (8,30)
Afroecuatoriano(a)	15 (5,66)
Tiempo de trabajo	
Menor de 1 año	57 (21,51)
De 1 a 5 años	27 (26,73)
De 6 a 10 años	86 (32,45)
Mayor a 10 años	45 (16,98)
Sector ocupacional	
Personal administrativo	27 (10,19)
Trabajador	238 (89,81)

Fuente: cuestionario de investigación

*DE: desviación estándar

como blanco(a) y el 14,72% como negro(a). El 32,45% de los trabajadores refirió un tiempo de trabajo en el HESJ entre 6 y 10 años, seguido de los trabajadores entre 1 y 5 años de permanencia en la institución (26,73). El 89,81% de las personas investigadas fueron identificados como trabajadores, solo el 10,19% se desempeñaban como administrativos.

El análisis de las características generales de los trabajadores de salud que participaron en el estudio (tabla 1) mostró un promedio de edad de 43,56 años. Predominaron los trabajadores con edad entre 40 y 59 años (53,59%) seguido del grupo de 20 a 39 años con un 32,45% del total de trabajadores investigados. En relación al sexo predominaron las mujeres (68,68%) en relación al sexo masculino (31,32%). El 47,92% de las personas encuestadas se autoidentificaron como mestizo(a), el 23,40%

TABLA 2. DISTRIBUCIÓN DE TRABAJADORES SEGÚN OPINIÓN RELACIONADA CON EL CLIMA ORGANIZACIONAL

Clima Organizacional	Muestra total n=265 trabajadores			
	Adecuado(a)		Inadecuado(a)	
	Frecuencia	Por ciento	Frecuencia	Por ciento
Entorno laboral	157	59,25	108	40,75
Actitud ante el trabajo	194	73,21	71	26,79
Relacionamiento	145	54,72	120	45,28
Perspectivas	187	70,57	78	29,43

Fuente: Cuestionario de investigación

Al analizar la opinión de los trabajadores relacionada con los distintos componentes del clima organizacional se obtuvo que la actitud ante el trabajo fue la subvariable que mejor opinión obtuvo ya que el 73,21% de los trabajadores la consideró como adecuada y el solo el 26,79% consideró la actitud

ante el trabajo como inadecuada. Le siguió la subvariable perspectiva con opiniones favorables en el 70,57%; la subvariable relacionamiento fue la que menor por ciento de opiniones favorables recibió con un 54,72%.

TABLA 3. DISTRIBUCIÓN DE TRABAJADORES SEGÚN OPINIÓN RELACIONADA CON LA CULTURA ORGANIZACIONAL

Cultura Organizacional	Muestra total n=265 trabajadores			
	Adecuado		Inadecuado	
	Frecuencia	Por ciento	Frecuencia	Por ciento
Característica de la gestión	116	43,78	149	56,22
Dinámica organizacional	132	49,81	133	50,19

Fuente: Cuestionario de investigación

Se observa en la tabla 3 que la opinión general de los trabajadores en las dos subvariables que formaron parte de la variable cultura organizacional fue negativa. En la subvariable dinámica organizacional solo el 49,81% la consideró adecuada. En relación a las características de la gestión solo el 43,78% de los trabajadores la consideró como adecuada.

opiniones favorables en torno al entorno laboral y el relacionamiento; siendo esta última la subvariable con menos frecuencia de opiniones favorables. En el resultado se evidenció la necesidad del estudio del clima organizacional para identificar el comportamiento de sus principales indicadores, lo cual coincide con lo planteado por otros autores (Fernández et al., 2015).

Discusión

El análisis del clima organizacional mostró opiniones favorables, sobre todo en relación a la actitud ante el trabajo y en las perspectivas; aunque también existieron

Las relaciones interpersonales son difícil de llevar de forma adecuada, se describe que dependen de factores importantes como el género y la edad, ya que pueden existir diferencias significativas en estos aspectos

(Chiang et al., 2010, p. 96). Múltiples son los factores que pueden influir a favor o en contra de la existencia de adecuadas relaciones interpersonales (Aburto y Bonales, 2016, p.43-45), dentro de ellos destacan fundamentalmente la escala de valores de los involucrados en la relación interpersonal (Pedraza y Bernal, 2018, p.16). Sin embargo es imprescindible acometer acciones encaminadas a lograr adecuadas relaciones interpersonales que favorezcan el clima organizacional basado en desempeño laboral (Torres y Zegarra, 2015, p.9).

Mención aparte merece el comportamiento de la gerencia tanto en lograr una adecuada relación interpersonal como en mejoramiento del clima organizacional (Pérez et al., 2006, 236-238). Ante esta situación se considera necesario capacitar a los directivos de la empresas en función de la conducta a seguir para lograr satisfacción de usuarios y prestadores basado en un adecuado clima organizacional (Cárdenas et al., 2019, p.124).

Varios estudios han abordado la necesidad de diseñar propuestas, metodologías, estrategias y planes encaminados a mejorar el clima organizacional (Salazar et al., 2018, p.71). Los mismos se basan en la presencia de problemas, dentro de la estructura y funcionamiento de la empresa, que inciden en la estabilidad, satisfacción, y desempeño de los trabajadores y, por ende, en la calidad de los resultados productivos (Meza et al., 2019, p.13). Autores como Ramos y Tejera, (2017) también reportan resultados favorables en relación al mejoramiento del clima organizacional con la implementación de estrategias de intervención.

Otros autores han mostrado la importancia del diseño e implementación de programas de administración por valores para mejorar el clima organizacional. Estos programas, parten de la aplicación de un diagnóstico que posibilita determinar los valores a tratar y a partir de ellos diseñar estrategias que garanticen la motivación del capital humano para favorecer el clima organizacional (Gómez-Santos, et al., 2018). Otras investigaciones se han orientado al diagnóstico y análisis del clima organizacional teniendo en cuenta la percepción de los trabajadores, según su rol, categoría ocupacional y sector de la organización donde presta sus servicios (Pedraza y Bernal, 2018, p.16).

En relación a la cultura organizacional los resultados fueron desfavorables por lo que es en ese sentido donde hay que realizar un análisis crítico para identificar los elementos que están incidiendo negativamente. Este resultado es similar a los reportados por Gómez et al., 2018, p.23) y Mujica de González y Pérez de Maldonado (2017) quienes coinciden en reportar que es la cultura organizacional el elemento más difícil de lograr en torno a lograr un adecuado clima organizacional para mejorar la satisfacción laboral de los trabajadores, conclusión reportada también por Juárez-Adauta (2018, p.310).

IV. CONCLUSIONES

La situación actual del clima organizacional del HESJ es favorable; sin embargo, se debe trabajar en los elementos relacionados con la cultura organizacional para elevar los niveles de satisfacción de los prestadores. Se debe concluir el estudio con la identificación del nivel de satisfacción de los usuarios en cuanto a la calidad de los servicios prestados.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aburto Pineda, H.I., & Bonales Valencia, J. (2016). Habilidades directivas: Determinantes en el clima organizacional. *Investigación y Ciencia*, 19(51),41-49. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/674/67418397006.pdf>
- Cárdenas Niño, L., Arciniegas Rodríguez, Y.C., & Barrera Cárdenas, M. (2019). Modelo de intervención en clima organizacional. *International Journal of Psychological Research*, 2(2),121-127. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/2990/299023513005.pdf>
- Chiang, M., Núñez, A., Martín, M.J., & Salazar, M. (2010). Compromiso del Trabajador hacia su Organización y la relación con el Clima Organizacional: Un Análisis de Género y Edad. *Panorama Socioeconómico*, 28(40),90-100. Recuperado de https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_text&pid=S0718-24492017000100007
- Chiang Vega, M.M., Heredia Gálvez, S.A., & Santamaría Freire, E.J. (2017). Clima organizacional y salud psicológica de los trabajadores: una dualidad organizacional. *Dimensión Empresarial*, 15(1), 70-83. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5826333>
<https://www.Dialnet-ClimaOrganizacionalYSaludPsicologica-5826333.pdf>
- Fernández Argüelles, R., Cobos Díaz, P.A., & Figueroa Varela, M.R. (2015). Evaluation of the organizational climate in a center for rehabilitation and special education. *Revista Cubana de Salud Pública*, 41(4) Recuperado en 14 de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_text&pid=S0864-34662015000400003
- Gómez -Santos, M.P; Vidal- Tovar, Carlos Ramón; Ureña -Villamizar, Y.& Acevedo. Peñaloza, C. (2018). Administración por valores: Estrategia de mejoramiento del clima organizacional en las empresas. *Revista Espacios*,39(28),23. Recuperado de <https://www.revistaespacios.com/a18v39n28/a18v39n28p23.pdf>
- Ibarra Bohorquez, S.J.(2016). Relación entre la cultura y clima organizacional con el desempeño de los trabajadores. Caso de estudio: registro de la propiedad del distrito Metropolitano de Quito. Tesis de Posgrado. Escuela Politécnica Nacional. Quito, Ecuador. Recuperado de <https://bibdigital.epn.edu.ec/>

- bitstream/15000/16936/1/CD-7518.pdf
- Iglesias Armenteros, A., & Sánchez García, Z. (2015). An Overview of the Organizational Climate. *MediSur*, 13(3), 455-457. Recuperado de <http://www.medisur.sld.cu/index.php/medisur/article/view/3047/1852>
- Juárez-Adauta, S. (2018). Clima organizacional y satisfacción laboral. *Revista Médica del Instituto Mexicano del Seguro Social*, 50(3),307-314. [fecha de Consulta 14 de Diciembre de 2020]. ISSN: 0443-5117. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/4577/457745495014.pdf>
- Meza, S., Morgan, J. y Díaz, E. (2019). Intervención en el clima laboral para el desarrollo organizacional de una empresa de servicios logísticos. *Desarrollo Gerencial*, 11(1), 9-32. Recuperado en 27 de octubre de 2020, de DOI: <https://doi.org/10.17081/dege.11.1.3010>. Recuperado de: <http://revistas.unisimon.edu.co/index.php/desarrollogerencial/article/view/3010>
- Mujica de González, M., & Pérez de Maldonado, I. (2007). Gestión del clima organizacional: una acción deseable en la universidad. *Laurus*, 13(24),290-304. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/761/76111485014.pdf>
- Pedraza -Melo, N.A & Bernal -González, I. (2018). El clima organizacional en el sector público y empresarial desde la percepción de su capital humano. *Revista Espacios*, 39(13),16 . Recuperado de <https://www.revistaespacios.com/a18v39n13/a18v39n13p16.pdf>
- Pérez de Maldonado, I., Maldonado Pérez, M., & Bustamante Uzcátegui, S. (2016). Clima organizacional y gerencia: inductores del cambio organizacional. *Investigación y Postgrado*, 21(2),231-248. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/658/65821209.pdf>
- Ramos, V., Tejera, E. (2017). Estudio de relaciones entre cultura, clima y fuerza de clima laboral en Ecuador. *Acción Psicológica*, 14(2) ,225-239. Recuperado de <http://dx.doi.org/10.5944/ap.14.1.17046> <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=344054646015>
- Salazar Estrada, J.G., Guerrero Pupo, J.C., Machado Rodríguez, Y.B., & Cañedo Andalia, R. (2018). Clima y cultura organizacional: dos componentes esenciales en la productividad laboral. *ACIMED*, 20(4), 67-75. Recuperado en 14 de diciembre de 2020, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352009001000004&lng=es&tlng=es
- Segredo Pérez, A.M. (2013). Propuesta de instrumento para el estudio del clima organizacional. *Correo Científico Médico*, 17(3), 344-352. Recuperado en 14 de diciembre de 2020, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1560-43812013000300011&lng=es&tlng=es
- Segredo Pérez, A.M. (2015). Clima organizacional en la gestión del cambio para el desarrollo de la organización.

Revista Cubana de Salud Pública, 39(2), 385-393. Recuperado en 14 de diciembre de 2020, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662013000200017&lng=es&tlng=es

Segredo Pérez, A., García Milian, A., León Cabrera, P., & Perdomo Victoria, I. (2016). Desarrollo organizacional, cultura organizacional y clima organizacional. Una aproximación conceptual. Revista De Información Científica Para La Dirección En Salud. INFODIR, 0(24), 86-99. Recuperado de <http://revinfodir.sld.cu/index.php/infodir/article/view/200>

Torres Pacheco, E., & Zegarra Ugarte, S.J. (2015). Clima organizacional y desempeño laboral en las instituciones educativas bolivarianas de la ciudad Puno -2014 - Perú. Comuni@cción, 6(2), 5-14. Recuperado de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682015000200001&lng=es&tlng=pt

Visbal Pérez, E.T. (2014). Clima organizacional para una cultura de calidad. Orbis. Revista Científica Ciencias Humanas, 10(29),121-144. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/709/70932556007.pdf>