



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN,
VINCULACIÓN Y POSGRADO
DIRECCIÓN DE POSGRADO**

**“CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL
PERSONAL DE SALUD DEL ÁREA DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL
VICENTE CORRAL MOSCOSO –CUENCA 2022”**

**TESIS PREVIA A LA OBTENCIÓN DEL GRADO DE:
MAGÍSTER EN GERENCIA HOSPITALARIA**

AUTOR:

David Gabriel, Rosero Arévalo

TUTOR:

Dr. Edgar Augusto Bravo

Riobamba, Ecuador. 2023

DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS

Yo, David Gabriel Rosero Arévalo, con número único de identificación 0603949769, declaro y acepto ser responsable de las ideas, doctrinas, resultados y lineamientos alternativos realizados en el presente trabajo de titulación denominado: **“CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD DEL AREA DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL VICENTE CORRAL MOSCOSO –CUENCA 2022”** previo a la obtención del grado de Magíster en Gerencia Hospitalaria.

- Declaro que mi trabajo investigativo pertenece al patrimonio de la Universidad Nacional de Chimborazo de conformidad con lo establecido en el artículo 20 literal j) de la Ley Orgánica de Educación Superior LOES.
- Autorizo a la Universidad Nacional de Chimborazo que pueda hacer uso del referido trabajo de titulación y a difundirlo como estime conveniente por cualquier medio conocido, y para que sea integrado en formato digital al Sistema de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor, dando cumplimiento de esta manera a lo estipulado en el artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior LOES.

Riobamba, 20 junio de 2023



David Gabriel Rosero Arévalo
0603949769

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR

Certifico que el presente trabajo de titulación denominado: **“CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD DEL AREA DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL VICENTE CORRAL MOSCOSO –CUENCA 2022”**, ha sido elaborado por el Médico (David Gabriel Rosero Arévalo), el mismo que ha sido orientado y revisado con el asesoramiento permanente de mi persona en calidad de Tutor. Así mismo, refrendo que dicho trabajo de titulación ha sido revisado por la herramienta anti plagio institucional; por lo que certifico que se encuentra apto para su presentación y defensa respectiva.

Es todo cuanto puedo informar en honor a la verdad.

Riobamba, 22, de junio, de 2 023

Atentamente



Md, Mgs. Edgar Augusto Bravo Paladines

TUTOR

C.I: 1103683874



Riobamba, 21 de Junio 2023

ACTA DE SUPERACIÓN DE OBSERVACIONES

En calidad de miembro del Tribunal designado por la Comisión de Posgrado, CERTIFICO que una vez revisado el Proyecto de Investigación y/o desarrollo denominado "CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD DEL ÁREA DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL VICENTE CORRAL MOSCOSO – CUENCA 2022", dentro de la línea de investigación Gobernanza y Gestión en salud, presentado por el maestrante **Rosero Arévalo David Gabriel**, portador de la CI. 0603949769, del programa de **Maestría en Gerencia Hospitalaria**, cumple al 100% con los parámetros establecidos por la Dirección de Posgrado de la Universidad Nacional de Chimborazo.

Es todo lo que podemos certificar en honor a la verdad.

Atentamente,

CECILIA
CRISTINA
MENDOZA
BAZANTES

Cecilia Mendoza Bazantes
MIEMBRO DEL TRIBUNAL



Riobamba, 21 de Junio 2023

ACTA DE SUPERACIÓN DE OBSERVACIONES

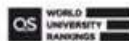
En calidad de Tutor designado por la Comisión de Posgrado, CERTIFICO que una vez revisado el Proyecto de Investigación y/o desarrollo denominado “CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD DEL ÁREA DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL VICENTE CORRAL MOSCOSO –CUENCA 2022”, dentro de la línea de investigación Gobernanza y Gestión en salud, presentado por el maestrante **Rosero Arévalo David Gabriel**, portador de la CI. 0603949769, del programa de **Maestría en Gerencia Hospitalaria**, cumple al 100% con los parámetros establecidos por la Dirección de Posgrado de la Universidad Nacional de Chimborazo.

Es todo lo que podemos certificar en honor a la verdad.

Atentamente,



Edgar Bravo Paladines
TUTOR





Dirección de
Posgrado
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN,
VINCULACIÓN Y POSGRADO



Riobamba, 21 de Junio 2023

ACTA DE SUPERACIÓN DE OBSERVACIONES

En calidad de miembro del Tribunal designado por la Comisión de Posgrado, CERTIFICO que una vez revisado el Proyecto de Investigación y/o desarrollo denominado **“CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD DEL ÁREA DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL VICENTE CORRAL MOSCOSO – CUENCA 2022”**, dentro de la línea de investigación **Gobernanza y Gestión en salud**, presentado por el maestrante **Rosero Arévalo David Gabriel**, portador de la CI. 0603949769, del programa de **Maestría en Gerencia Hospitalaria**, cumple al 100% con los parámetros establecidos por la Dirección de Posgrado de la Universidad Nacional de Chimborazo.

Es todo lo que podemos certificar en honor a la verdad.

Atentamente,



Martha Lucia Romero Flores

Martha Lucia Romero Flores
MIEMBRO DEL TRIBUNAL

Riobamba, 21 de Junio 2023



Dirección de Postgrado
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN,
VINCULACIÓN Y POSTGRADO

en movimiento

Riobamba 30 de junio 2023

CERTIFICADO

Yo, Edgar Augusto Bravo Paladines, certifico que David Gabriel Rosero Arévalo C.I: 0603949769, presentó su trabajo bajo la modalidad de Proyecto de titulación con componentes de investigación aplicada y/o desarrollo denominada " CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD DE ÁREA DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL VICENTE CORRAL MOSCOSO 2022", el mismo que fue sometido al sistema anti plagio URKUND identificándose el 3% de similitud en el texto.

Es todo cuanto puedo manifestar en honor a la verdad

Atentamente



Edgar Augusto Bravo
Paladines

Md, Mgs. Edgar Augusto Bravo Paladines

TUTOR

C.I: 1103683874

AGRADECIMIENTO

-A Dios por ser el artífice de cada paso estudiantil o profesional que pueda alcanzar.

-A la Universidad Nacional de Chimborazo, por ser como una segunda casa, que abre oportunidades para el desarrollo social, y profesional.

-A mi familia quien ha sido un apoyo constante, mi esposa, y mis hijas han sido y serán la inspiración para seguir preparándonos para el servicio.

-Al Dr. Edgar Bravo quien de forma profesional y desinteresada a guiado correctamente la realización de este trabajo desde la experiencia que posee, y se ha podido consumir adecuadamente.

David Rosero

DEDICATORIA

Le dedico a mi esposa Alejandra quien me ha escuchado siempre el anhelo de realizar esta maestría, y quien también desde el primer día hasta el último me apoyado sinceramente para conseguirlo, así también a mis preciosas hijas, Sofía y Cristina quiénes son y serán la razón de cada logro, que sean mejores y alcancen logros mucho más importantes que esto pero que siempre en su corazón exista el anhelo de servir desinteresadamente.

También la dedico ahí en el cielo a mi Hermano Pablo quien fue la primera persona en encaminarme hacia las ciencias de la Salud, un mentor que seguramente estaría orgulloso de haber obtenido este nuevo título.

Finalmente, a cada uno de mis familiares y seres más cercanos quienes confían en mí, y en mi familia, a mis pequeños sobrinos y sobrinas para que día a día sean mejores que nosotros, estudien y sean líderes en el campo que se desarrollen.

David

INDICE GENERAL

DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS
ACTA DE SUPERACION DE OBSERVACIONES.....
CERTIFICADO URKUND
AGRADECIMIENTO.....
DEDICATORIA
INDICE GENERAL
ÍNDICE DE TABLAS
ÍNDICE DE FIGURAS
RESUMEN
SUMMARY
INTRODUCCION.....	14
Capítulo 1 Generalidades.....	16
Planteamiento del problema	16
Justificación de la Investigación.....	17
Objetivos.....	17
1.1.1.Objetivo General.....	17
1.1.2. Objetivos Específicos.	17
Hipótesis	18
Descripción de la empresa y puestos de trabajo	18
Capítulo 2 Estado del Arte y la Práctica	20
2.1. Antecedentes Investigativos	20
2.2. Fundamentación Legal.	21
2.3. Fundamentación Teórica	21
2.3.1. Enfoques del Clima Organizacional	21
2.3.2. Introducción	22
2.3.3. Dimensiones del Clima Organizacional.....	24
2.3.4. Instrumentos de medición del clima organizacional.....	24
2.3.4 Desempeño laboral	25
Capítulo 3 Diseño Metodológico.....	26

3.1. Enfoque de la Investigación.....	26
3.1.1. Unidad y Objeto de Investigación.	26
3.2. Diseño de la Investigación.....	26
3.3. Tipo de investigación	26
3.4. Nivel de Investigación.....	26
3.5. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.....	26
3.6. Técnicas para el Procesamiento e Interpretación de Datos	27
3.7. Población y Muestra	27
3.7.1. Población	27
3.7.2. Muestra	27
Capítulo 4 Análisis y Discusión de los Resultados.....	29
4.1. Factores que inciden en el clima organizacional y el desempeño laboral.....	30
4.1.1. Manejo de la Información para el clima organizacional.....	30
4.1.2. Respeto para el clima organizacional.....	32
4.1.3. Desarrollo Profesional para el clima organizacional	33
4.1.4. Actitud del jefe inmediato para el clima organizacional.....	35
4.1.5. Equipo de trabajo para el clima organizacional	38
4.1.6. Iniciativa y uso de recursos para el desempeño laboral	41
4.1.7. Tipo de Trabajo que realiza para el desempeño laboral.....	42
4.2. Importancia del clima organizacional en el desempeño organizacional	46
4.2.1. Importancia del clima organizacional.....	46
4.2.2. Importancia del desempeño laboral.....	50
4.3. Resultado de la prueba estadística Chi cuadrado	54
4.4. Grado de asociación con Rho Spearman entre Clima Organizacional y Desempeño Laboral.....	56
Capítulo 5 Marco Propositivo	59
5.1. Planificación de la Actividad Preventiva	59
Conclusiones.....	66
Recomendaciones.....	67
Referencias Bibliográficas	68
Apéndice A: Modelo de encuesta utilizado	71

Apéndice B. Resultados de la valoración cuantitativa individual	74
Apéndice D. Resultados de prueba de independencia de variables Chi cuadrado	82

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	<i>Puestos de trabajo de los encuestados</i>	29
Tabla 2	<i>Resultados de factor manejo de la información</i>	31
Tabla 3	Resultado del factor respeto	32
Tabla 4	<i>Resultado del factor desarrollo profesional</i>	34
Tabla 5	<i>Resultado de factor actitud del jefe</i>	36
Tabla 6	<i>Resultado de factor equipo de trabajo</i>	38
Tabla 7	<i>Resultado de factor iniciativa y uso de recursos</i>	41
Tabla 8	<i>Resultados del factor tipo de trabajo</i>	43
Tabla 9	<i>Esquema de frecuencia de ocurrencia de respuestas</i>	46
Tabla 10	<i>Distribución porcentual total de Clima Organizacional</i>	47
Tabla 11	<i>Sumatoria de los valores de cada escala Likert</i>	48
Tabla 12	<i>Frecuencia absoluta de ocurrencia de respuestas de clima organizacional</i>	49
Tabla 13	<i>Distribución porcentual total de Desempeño Laboral</i>	50
Tabla 14	<i>Frecuencia absoluta de ocurrencia de respuestas de desempeño laboral</i>	52
Tabla 15	<i>Valoración cuantitativa individual</i>	53
Tabla 16	<i>Valores negativos y críticos del personal</i>	54
Tabla 17	<i>Resumen del procesamiento de casos</i>	55
Tabla 18	<i>Tabla cruzada de variables</i>	55
Tabla 19	<i>Prueba de Chi cuadrado</i>	56
Tabla 20	<i>Estadística de correlación \otimes por Rho de Spearman: Preg1; Preg2; Preg3; Preg4; Preg5; ... reg25; Preg26</i>	57
Tabla 21	<i>Factores de Clima Organizacional que correlacionan \otimes con el Desempeño Laboral</i>	58
Tabla 22	<i>Contextualización de resultados y análisis del marco propositivo para Clima Organizacional</i>	60
Tabla 23	<i>Contextualización de resultados y análisis del marco propositivo para Desempeño Laboral</i>	62
Tabla 24	<i>Cronograma propuesto Año 2024</i>	64

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. <i>Estructura organizacional por procesos del hospital</i>	19
Figura 2 <i>Puestos de trabajo</i>	29
Figura 3 <i>Resultados de factor manejo de la información</i>	31
Figura 4 <i>Resultado del factor respeto</i>	33
Figura 5 <i>Resultado del factor desarrollo profesional</i>	35
Figura 6 <i>Resultado de factor actitud del jefe</i>	37
Figura 7 <i>Resultado de factor equipo de trabajo</i>	40
Figura 8 <i>Resultado de factor iniciativa y uso de recursos</i>	42
Figura 9 <i>Resultados del factor tipo de trabajo</i>	45
Figura 10 <i>Frecuencia relativa del promedio de respuestas de Clima Organizacional</i>	47
Figura 11 <i>Frecuencia relativa de ocurrencia de respuestas de desempeño laboral</i>	51

RESUMEN

El clima organizacional sin duda mantiene una relación directa con los aspectos organizacionales, psicosociales, así como el buen desempeño de los funcionarios hospitalarios, basados en la evidencia científica se demuestra que un buen desempeño laboral está directamente relacionado con el buen clima organizacional, haciendo de los centros hospitalarios más productivos y teniendo mejores resultados. Este trabajo investigativo tiene como objetivo determinar en qué medida el clima organizacional influye en el desempeño laboral del personal de salud de emergencia del Hospital Vicente Corral Moscoso. La metodología del estudio es cuasi experimental, donde se interactúa con los trabajadores del área de emergencia del Hospital Vicente Corral Moscoso y se aplicó el instrumento previamente validado y evidenciado con un análisis de fiabilidad como el alfa de Cron Bach. Para identificar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en el personal de salud de emergencia del Hospital Vicente Corral Moscoso-Cuenca se realizó la estadística correlacional mediante la prueba de correlación Chi cuadrado en el programa estadístico. Los resultados determinan que el clima organizacional es directamente proporcional al desempeño laboral, existen algunos parámetros que hay que fortalecer dentro del área de emergencia para mejorar el desempeño laboral, y desde luego iniciar la ejecución del plan de mejora continua. Se concluye que el desempeño laboral se relaciona con el clima organizacional, existen parámetros puntuales como el rol del papel del jefe inmediato y la organización para que se genere buen desempeño laboral de los trabajadores.

Palabras claves: desempeño laboral, clima organizacional, manual de buenas prácticas organizacionales.

ABSTRACT

The organizational climate undoubtedly maintains a direct relationship with corporate and psychosocial aspects, as well as the excellent performance of hospital officials; based on scientific evidence, it is shown that good job performance is directly related to an outstanding organizational climate, making employees more productive hospital centers and having better results. This investigative work aims to determine to what extent the corporate environment influences the work performance of emergency health personnel at the Vicente Corral Moscoso Hospital. The methodology of the study is quasi-experimental, where the workers of the emergency area of the Vicente Corral Moscoso Hospital interact, and the instrument previously validated and evidenced with a reliability analysis such as Cron Bach's alpha was applied. To identify the relationship between the organizational climate and work performance in the emergency health personnel of the Vicente Corral Moscoso-Cuenca Hospital, correlational statistics were performed using the chi-square correlation test in the statistical program. The results determine that the organizational climate is directly proportional to work performance; some parameters must be strengthened within the emergency area to improve work performance and, of course, start the execution of the continuous improvement plan. It is concluded that work performance is related to the organizational climate; there are specific parameters, such as the role of the immediate boss and the organization, so that good work performance of the workers is generated.

Keywords: work performance, organizational climate, manual of good corporate practices.

Reviewed by:



Alcaldía Municipal de Santiago
EDUARDO SANTIAGO
BARRENO FREIRE

Lic. Eduardo Barreno Freire
ENGLISH PROFESSOR
C.C. 0604936211

INTRODUCCION

Actualmente los hospitales representados legalmente por Gerentes tienen a su cargo un sin número de procesos y responsabilidades para que los pacientes que acuden con necesidades de salud obtengan una respuesta oportuna y eficiente en la atención y desde luego recuperen o mejoren su salud. El desempeño laboral del personal es fundamental para que un paciente este satisfecho, se llene de confianza y gane una actitud positiva para poder enfrentar el proceso de salud-enfermedad, sin embargo, esta no siempre es la realidad de nuestros hospitales ya que existen muchos factores que afectan directamente al desempeño laboral en los trabajadores y justamente uno de los más importantes es el ambiente laboral o como técnicamente lo describe la bibliografía es el clima organizacional. Muchos autores concluyen que un buen clima organizacional guarda relación directa con el buen desempeño laboral.

Muchas veces como gerentes Hospitalarios centramos la gestión de nuestro periodo en la potencialización de insumos, las compras públicas, los convenios interinstitucionales, la potencialización de la tecnología, la mejora en los tiempos de atención a cada paciente, pero descuidamos la parte sensible de cada trabajador, a veces no entendemos que para que un proceso dé un buen resultado necesitamos que las personas que están al frente en la primera línea sean los más comprometidos con los procesos, no obstante existen factores estresantes que no permiten que las cosas salgan como se planea, en nuestra realidad se evidencia que en cada proceso hay enlentecimiento, fomentando despersonalización, falta de compromiso, faltas injustificadas, atrasos, entre otras cosas que hacen que se genere un ambiente negativo para la institución haciendo que las interrelaciones personales, así como la comunicación y las decisiones tengan una respuesta negativa afectando la calidad de atención con los pacientes.

Esta investigación trata de evaluar el clima organizacional de una de las áreas más conflictivas de un hospital que es el área de emergencias, en donde se evidencia personal poco eficaz, e ineficiente, además de agotado, es decir sin un buen desempeño laboral.

Se plantea una investigación con un modelo cuasi experimental en donde a través de un instrumento validado con el alfa de Cronbach se pueda aplicar este instrumento tipo encuesta en el personal de salud de emergencia de uno de los Hospitales públicos de referencia del país sobre todo en el Sur del Ecuador.

Los resultados obtenidos determinan ciertamente la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral y determinar también los nudos críticos del área de emergencia y es ahí donde se plantea un plan de mejora continua. Además, se elabora un manual de mejoras basados en los resultados y se abre la posibilidad a que en futuras investigaciones se pueda realizar una comparación de un antes y un después teniendo como referencia el plan de mejora continua.

Se plantea de manera organizada en el capítulo I las generalidades de la investigación, tratando sobre los lineamientos, y justificaciones, así como los objetivos y el planteamiento del problema. En el Capítulo II se menciona la fundamentación teórica Legal y Bibliográfica de esta investigación, en el Capítulo III trata sobre el método investigativo

del estudio Cuasi experimental, en el Capítulo IV se detalla los resultados obtenidos a través de la aplicación de la encuesta validada, y finalmente en el capítulo V se detalla el manual de mejora continua como método propositivo y como objeto final de nuestra investigación.

Capítulo 1

Generalidades

Planteamiento del problema

En los tiempos actuales cada día se ven mejoras continuas, reordenamiento en los procesos y las estrategias de producción e innovación tecnológica, haciendo hoy en día que las empresas estén constantemente mejorando para establecerse como líderes en cada área, Sin embargo, se evidencia que la parte humana, el comportamiento de las personas, el buen ambiente laboral en muchas realidades e instituciones no es tomado en cuenta en el plan de mejoras. No obstante, dentro de una empresa con un buen clima organizacional se demuestra que las aptitudes del trabajador son mejores, su desempeño, su eficacia y desenvolvimiento es ideal si se desempeña en un buen ambiente organizacional (Acuña, 2016)

En una asamblea del OIT (Organización mundial del trabajo) en 2015 determinó que si las empresas o instituciones alcanzan un buen clima organizacional habrá una diferencia notable y competitiva para bien al compararlas con organizaciones semejantes, se potenciará el desempeño laboral, el crecimiento personal y profesional para los trabajadores, así como una satisfacción empresarial. En concreto en los hospitales la atención oportuna y adecuada de los trabajadores de la salud que laboran en un buen clima organizacional beneficiará directamente en la satisfacción de los usuarios o pacientes. (Carro, 2022)

En este contexto en el Ecuador los programas y procedimientos enfocados al mejoramiento del clima organizacional se están promocionando con frecuencia, la organización y gestión enfocado a su mejora se menciona en la literatura así también el desempeño laboral es el rendimiento y la actuación del colaborador al ejecutar sus actividades y funciones que atribuye su cargo en el contexto laboral. (Sumba Bustamante, 2022)

Al promover un servicio de salud efectivo y de calidad se promueve primero un buen clima organizacional interno para mejora de todo un sistema de salud a través de la satisfacción y el desempeño laboral adecuado. Notable labor que como Líderes de los sistemas de salud deberán estar presentes en nuestro accionar. (Sumba Bustamante, 2022)

En este sentido el estudio del clima organizacional su mejora continua será prioritario desde la Gerencia hospitalaria, promover el buen desempeño laboral del personal de salud será objetivo primario para el mejoramiento en la calidad de atención a los pacientes. Esto hará que exista un crecimiento profesional, institucional y desde luego un servicio social efectivo. (Chiavenato, 2009).En este sentido se plantea las siguientes interrogantes:

¿En qué medida el clima organizacional influye en el desempeño laboral en el personal de salud de emergencia del Hospital Vicente Corral Moscoso?

¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en el personal de salud de emergencia del Hospital Vicente Corral Moscoso-Cuenca?

¿Cuáles son los factores que inciden en el clima organizacional y desempeño laboral

Justificación de la Investigación

Dentro de la problemática de salud del Ecuador se evidencia una serie de factores que hacen que el impacto en el beneficio del paciente se vea alterado, esto se podría relacionarse con el mal ambiente laboral, un clima organizacional disfuncional dentro de las casas asistenciales ha hecho que exista un rechazo entre el personal operativo y la parte administrativa, así como de gerencia.

Hablar de esta problemática es ver la realidad de la mayoría de casas asistenciales, hospitales y centros de salud en donde en la mayoría de casos los puestos directivos, administrativos han sido abarcados por gente sin relación ni formación académica en el campo, sin experiencia en salud , lastimosamente el puesto siempre se debe a favores políticos del gobierno de turno, esta realidad ha hecho que el rechazo del personal de salud , operativo el que está directamente con el paciente no se sienta conforme con los directivos que los dirigen y disponen , teniendo como resultado un desempeño laboral defectuoso.

Esto sin duda tiene como resultado una total afectación de la atención a los pacientes. Plantear esta investigación abrirá las puertas a que el estudio relacionado con el clima organizacional dentro de una institución de salud mejore, siendo este un derecho principal del paciente. Así también dicha investigación podrá ser tomada en cuenta como referente para mejorar el clima organizacional en hospitales ya que de los resultados que obtengamos con el instrumento validado y de las dimensiones a las cuales estén relacionadas se plantea un plan de mejora continuo que podría introducirse de manera evolutiva en el área de emergencias y podrá ser beneficioso para la salud mental del centro hospitalario. Sin duda alguna la importancia de este trabajo recae en el bienestar no solo del paciente como beneficiario final sino también del trabajador del área de Emergencia del Hospital Vicente Corral Moscoso de Cuenca.

Objetivos

1.1.1. Objetivo General

Determinar en qué medida el clima organizacional influye en el desempeño laboral del personal de salud de emergencia del Hospital Vicente Corral Moscoso.

1.1.2. Objetivos Específicos.

- Demostrar los factores que inciden entre el clima organizacional y el desempeño laboral.
- Determinar cuál es la importancia del clima organizacional en el desempeño laboral del personal de salud de emergencia del Hospital Vicente Corral Moscoso.
- Identificar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en el personal de salud de emergencia del Hospital Vicente Corral Moscoso-Cuenca

Hipótesis

Ho: El Desempeño Laboral es independiente del Clima Organizacional en el personal de salud del área de emergencia del hospital Vicente Corral Moscoso de la ciudad de Cuenca.

H1: El Desempeño Laboral depende del Clima Organizacional del personal de salud del área de emergencia del hospital Vicente Corral Moscoso de la ciudad de Cuenca.

Descripción de la empresa y puestos de trabajo

El Hospital Vicente Corral Moscoso con ubicación en el Sur del Ecuador en la provincia del Azuay, cantón Cuenca, catalogada como una institución médica asistencial y Docente de segundo nivel de atención, pese a tener una cartera de servicios amplia y con capacidad resolutive de Tercer nivel, Es el Hospital referente de la Zona 6 del Ministerio de salud Pública que por décadas ha brindado salud de calidad, convirtiéndolo en un centro de referencia en la red pública y privada de salud.

Teniendo una amplia infraestructura de resolución y de talento humano con una dotación de camas de 480 , con la cartera se servicios de múltiples especialidades y subespecialidades médicas, cuenta con quirófanos inteligentes las 24horas del día , centro de trauma con camas equipadas con ventilador y coche de paro, Neonatología, terapia intensiva, Laboratorio, servicio de Imagen logia con radiólogo las 24h, tomógrafo y resonancia magnética nuclear, banco de sangre así como el convenio con Universidades Nacionales e Internacionales que a través de Docencia se genera rotaciones en esta institución y potencian la calidad de atención de esta Unidad hospitalaria. Además, está en marcha el proyecto de trasplante hepático en niños.

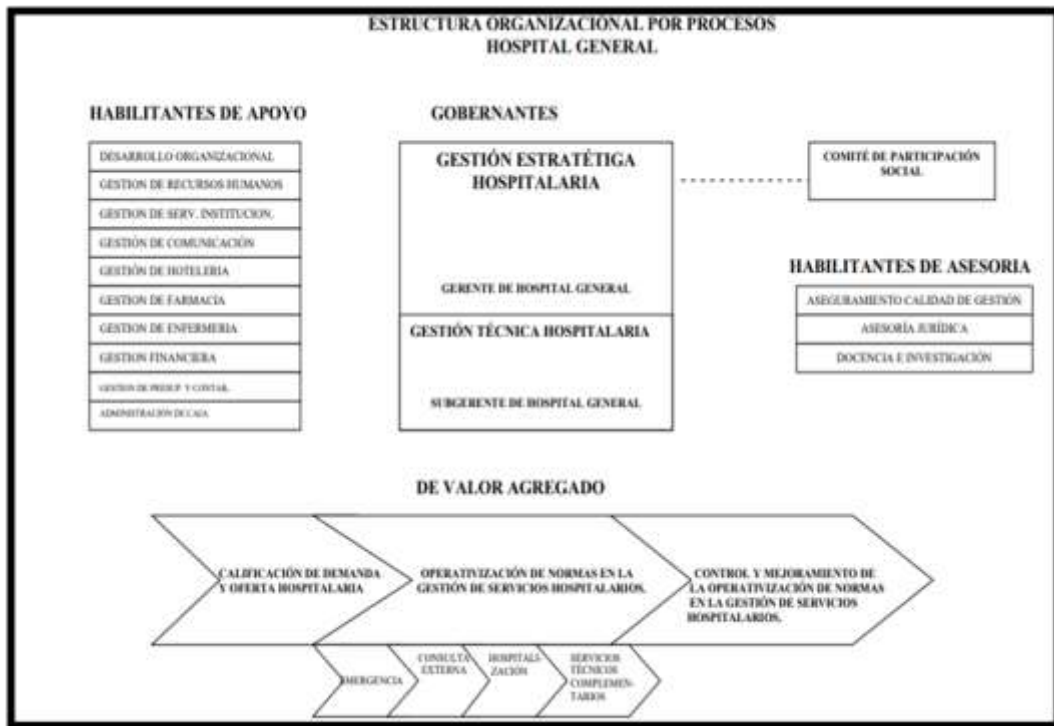


Figura 1. Estructura organizacional por procesos del hospital

Nota: Información extraída del archivo documental del HVCM (2022)

En el área de emergencia se cuenta con médicos especialistas en emergencias y desastres, además de médicos tratantes de las especialidades de Pediatría, Gineco Obstetricia, Medicina Interna y Cirugía las 24 horas, gestionando de esta forma todas las emergencias clínicas, quirúrgicas, pediátricas, ginecológicas, e incluso tienen un centro de trauma con particularidades únicas en el País y con estándares internacionales. Los profesionales que se encuentran laborando en esta área de emergencia son aproximadamente 300 personas entre personal administrativo y operativo que están sometidos a un determinado clima organizacional.

El estudio académico también es una fortaleza del Hospital Vicente Corral Moscoso debido a que en sus instalaciones existe mucha practica académica debido a los convenios que existe entre las Instituciones de educación superior y el Ministerio de salud Pública. Mencionamos también que en su cartera de servicio cuenta con el área de Fisioterapia completamente equipada para la atención de los casos de rehabilitación y también cuenta con el servicio de Nutrición y Dietética quien está a cargo de un médico Nutrióloga para la elaboración de menús para los usuarios internos y externos.

El Hospital tiene una buena capacidad resolutive desde sus diferentes áreas del conocimiento y se ha convertido en un centro de referencia del País.

Capítulo 2

Estado del Arte y la Práctica

2.1. Antecedentes Investigativos

Desde hace varios años, las autoridades de salud han iniciado un análisis en cuanto a la mejora del ambiente laboral dentro de las instituciones, es así que en el 2018 en el Hospital Daniel Alcides se realiza una investigación correlacional causal, en donde se estudia a 247 profesionales de la salud de dicha Institución, en Pasco. Se utiliza una herramienta estadística para medir el clima organizacional y también una hoja de evaluación del desempeño, comparándolo con nuestro estudio poseen similitudes. (Salazar, 2018)

En el análisis estadístico se determinó con el coeficiente de correlación r de Pearson, obteniendo como resultados que el 88,3 % (199 profesionales) responden que el clima organizacional debe de mejorar y el 48,1 % (116 trabajadores) presentan un desempeño laboral justificado de acuerdo a sus actividades. Así también, el clima organizacional tiene relación estadística con el desempeño laboral del personal de salud en estudio, con $p \leq 0,000$. Y el desempeño laboral se relaciona significativamente con el clima organizacional en el área de estudio denominado potencial humano ($p \leq 0,000$), orden organizacional ($p \leq 0,002$) y cultura de la organización ($p \leq 0,004$). Teniendo como conclusión que el clima organizacional se relaciona con el desempeño laboral del personal de salud de dicha institución. (Salazar, 2018)

-En un estudio similar se determina la relación que tiene el clima organizacional con el desempeño laboral no en personal de salud, pero se estudia en el personal administrativo de los Distritos de Salud de la Provincia de Manabí en la costa del Ecuador. Con un enfoque cuantitativo y un diseño de investigación descriptivo correlacional, se utilizan 312 cuestionarios tipo encuesta utilizando un instrumento validado para el clima organizacional con 50 preguntas, y el otro instrumento validado para medir el desempeño laboral con 48 preguntas. El resultado del Alfa de Cronbach fue de 0,970 con 98 ítems obteniendo resultados confiables de estos instrumentos. Para realizar el análisis estadístico se realiza la correlación de Spearman, obteniendo un 0,870, determinando de esta manera un nivel de correlación entre variables. Dentro de su metodología se describe un estudio cuantitativo, Correlacional no experimental. Dentro de la población de este estudio se muestra 45 personas correspondientes al personal de talento humano. Dentro de las conclusiones y resultados se evidencia que el 13% concuerdan que el Clima Organizacional se relaciona siempre en el desempeño laboral (Palacios, 2019).

En una entidad financiera de Venezuela, se estudia “El Clima Organizacional como factor clave para optimizar el rendimiento laboral de los trabajadores para el autor Chávez y Neira teniendo como objetivo el estudio los aspectos negativos o las debilidades en el clima organizacional que influyen en el rendimiento laboral de los trabajadores, teniendo resultados similares al autor Palacios , ya que existe una relación directa obteniendo la premisa “A mal clima organizacional, mal trabajador” (Chávez, 2019)

En un estudio financiero publicado por la Universidad de Cali el principal objetivo fue de determinar el clima organizacional como pilar fundamental para el rendimiento laboral de los trabajadores de la institución financiera específicamente en el área de caja de los servicios bancarios, en el estado de Aragua, para lo cual fue importante realizar un diagnóstico de los principales factores que determinan el clima organizacional de esa institución, determinar el rendimiento y correlacionar los puntos que interfieren en el rendimiento de los Usuarios internos o colaboradores. (Solarte, 2009)

2.2. Fundamentación Legal.

La Constitución en el Ecuador se mantiene, así como el régimen el buen vivir en donde se plantea la satisfacción de los usuarios y sus necesidades, la calidad de vida y desde luego una muerte con dignidad, fomentar hábitos saludables para el ambiente, así como el respeto y reverencia de las culturas humanas; El régimen actual indica que la libertad y las oportunidades de los individuos se elevan así también las capacidades y las nuevas potencialidades de los individuos se fortalezcan a tal razón que puedan lograr a la par todo aquello que la sociedad, los territorios, los colectivos se disponga a obtener. En este mismo marco legislativo se plantea en los siguientes artículos:

Art. 32.- La salud es un derecho que garantiza el Estado, cuya realización se vincula al ejercicio de otros derechos, entre ellos el derecho al agua, la alimentación, la educación, la cultura física, el trabajo, la seguridad social, los ambientes sanos y otros que sustentan el buen vivir. El Estado garantizará este derecho mediante políticas económicas, sociales, culturales, educativas y ambientales,

La prestación de los servicios de salud se regirá por los principios de equidad, universalidad, solidaridad, interculturalidad, calidad, eficiencia, eficacia, precaución y bioética, con enfoque de género y generacional.

Art. 34.-El derecho a la seguridad social es un derecho irrenunciable de todas las personas, y será deber y responsabilidad primordial del Estado. La seguridad social se regirá por los principios de solidaridad, obligatoriedad, universalidad, equidad, eficiencia, subsidiaridad, suficiencia, transparencia y participación, para la atención de la necesidad es individuales y colectivas.

2.3. Fundamentación Teórica

2.3.1. Enfoques del Clima Organizacional

Para poder identificar el comportamiento del clima organizacional dentro de una organización se plantean tres enfoques: 1) como un objetivo organizacional; 2) El enfoque subjetivo; y 3) El enfoque integrador. El primer objetivo determina el clima desde una estructura estructural, partiendo de un conglomerado de caracteres presentes que describen a una organización, la diferencian de otra e influyen en el comportamiento de las personas que la forman. (Brito, 2009)

Por otro lado, el enfoque subjetivo, posee una involucración y opinión de los actores en la organización. Para varios autores que se relacionan con este enfoque afirman que un algo

importante en cuanto a la percepción del ambiente interno de la organización es desde luego la forma de como la perciba cada integrante, entendiendo sus necesidades sociales y sus satisfacciones además de entender que si está disfrutando de la actividad laboral. (Brito, 2009)

El integrador, va a tomar en cuenta ambos enfoques considerando lo objetivo como lo subjetivo, siendo este tercer enfoque el más nuevo e innovador, observando como sus autores aprecian el clima organizacional como una variable entre una serie de valores organizacionales de la institución, su forma de presentación y forma de liderar, etc. Tomando en cuenta otras variables como el entendimiento y la satisfacción, etc. (Brito, 2009)

Los enunciados y estructuras del clima organizacional y sus percepciones de los miembros incitan a que el comportamiento de cada individuo sea muy particular. Dichas formas de actuar se relacionan en la organización, por lo tanto, en el clima, completando el sistema cíclico. De los aspectos de los enfoques relacionados al concepto de clima organizacional, el más útil científicamente demostrado es aquel que utiliza como parte fundamental las ideas y percepciones del trabajador, entiende su comportamiento y mantiene las organizaciones y procederes dentro de un medio laboral (Peralta, 2020)

Así también la principal importancia del enfoque integrador es que la forma de comportamiento de un trabajador dentro de una organización no es el resultado factores organizacionales presentes, sino que depende de las percepciones que tenga el trabajador de estos factores. Además, dichas representaciones van a depender de una buena medida de las actividades y organizaciones, sus interacciones y las múltiples experiencias que cada integrante que tenga con la empresa. (Peralta, 2020)

Hay que considerar la importancia para un dirigente, gerente, tener la capacidad de analizar e identificar el clima de su organización por tres circunstancias : a) Valorar las causas de conflicto, el origen del estrés o de insatisfacción que son el inicio de las actitudes negativas en la organización, b) Originar y mantener una renovación que indique al líder de la organización los elementos sobre los cuales debe dirigir sus decisiones y actitudes organizacionales, c) Conseguir el buen desempeño y desarrollo de su institución y adelantarse a los posibles conflictos que puedan surgir (Brunett, 1987) (Rodríguez, 2009).

2.3.2. Introducción

Al hablar del clima organizacional referimos a un tema que fue introducida por primera vez en el campo de la salud, iniciando con la psicología, el autor German, en el año 1970, y referenciado por Brunet 20 años más tarde en sus tratados de psicología laboral. El origen de este tema es esos años iniciaba en investigaciones prospectivas que frecuentemente se le confunde materias y otras asignaturas que no corresponden al ámbito laboral, relacionándolas con la cultura, los buenos modales y la satisfacción laboral. Se dice que esta premisa forma por un enlace de grandes escuelas de pensamiento filosófico, por un lado, se encuentra la escuela de Gestalt, y por otro lado está la escuela Funcionalista. (Brito, 2009)

Dichos representantes de pensamientos filosóficos concuerdan que los actores establecen intercambios con su entorno poseen una balanza dinámica con éste habitualmente. Dichos individuos también tienen la oportunidad de conocerse que es proveniente de su medio de trabajo, con el fin de entender los comportamientos propios y los que requiere la institución, así pues, obtener un nivel equilibrado y aceptable con el entorno que los rodea (Brunett, 1987).

Como muchos autores han desarrollado el objetivo de alcanzar los aportes que diferentes han hecho al conocido concepto donde se realizó un análisis detallado cronológicamente y que al ser revisados se encuentran los siguientes:

Para quienes defienden que el clima organizacional como un conjunto delicado de reacciones o percepciones, que en una institución hacen las personas de sus trabajos o roles. Según Franci, son las percepciones de los mismos miembros del grupo las que definen el clima organizacional, y que tan solo a partir de esto se podría obtener y determinar las características del clima laboral. (Contreras, 2015)

Otro autor hace hincapié en la consolidación de la confianza interpersonal, franqueza y seguridad en la institución para que se acepte que en su interior de presente un conflicto, detectarlo y emplear los recursos necesarios para resolverlo, para el también se determina que el clima organizacional dentro de la organización se relaciona directamente con las reacciones y el comportamiento de los trabajadores y que estas actitudes van a depender de la percepción de los trabajadores y de su aceptación de las limitaciones sociales y conductuales. (Culcay, 2018)

Arkinson plantea un método con el cual explicaba la teoría de la “motivación promovida”, utilizando la psicología para poder entrar en momentos personales de cada persona, de los festejos e incentivos que la institución facilita y de las experiencias vividas, como un elemento moldeador del ambiente organizacional. (CARMONA, 2011)

Así también autores poco tradicionales plantean al problema del mal clima organizacional debido a un conjunto de facultades específicos de una instancia o institución que se deja seducir por la producción laboral y por la sobre explotación de los trabajadores, creando un ambiente laboral obsoleto y desgastado, el describir, comportamiento resultante y contingencia de un ambiente laboral bueno o malo consiste en las percepciones individuales como elementos de autocrítica y la forma como cada ser humano percibe. El clima organizacional, es notablemente considerado como una variable situacional o una causal frecuente. (Contreras, 2015)

El ambiente organizacional es considerado como una “sensación”, la “personalidad interna”, del desarrollo interno de la Institución ha determinado que el clima laboral se considera un concepto de las percepciones así como la opinión que un individuo posee del ambiente interno de la organización donde trabaja; Esto se considera como un concepto multidisciplinario y multifactorial, que reúne múltiples dimensiones relativas a la forma y figura así como a las condiciones de la organización que se interactúa con procesos e intimidad de amistad laboral, además de las metas de la organización. (Cañadas & Sánchez, 1998)

2.3.3. Dimensiones del Clima Organizacional

Al analizar un tema tan grande como es el clima organizacional es necesario subdividir el estudio en dimensiones que se basan en el comportamiento de los individuos en una institución está bajo la influencia de numerosos estímulos, unos que provienen del medio organizacional. La institución y el cooperativismo como sistema social está caracterizada por situaciones susceptibles de afectar el comportamiento de los individuos. Sin duda alguna son varios los factores que se pueden contribuir al clima organizacional, la parte decisiva, es aquella percepción individual de dichos estímulos y de las obligaciones de las posibilidades de refuerzo que dirigen el comportamiento de un individuo en el trabajo (Gonzaga, 2009).

En otro estudio publicado por la revista de Políticas de Chile mencionan en su trabajo dimensiones y lo trasladan a un cuestionario, entre estas están el empeño, obstáculos o trabas, intimidad, espíritu de trabajo, actitud, acento puesto sobre la producción, confianza y consideración tiene en cuenta la competencia, eficacia, responsabilidad, nivel práctico concreto, riesgo e impulsividad. (Bustamante, 2016)

En la revista de Ciencias Sociales llamada Aposta se menciona los métodos de mando, naturaleza de las fuerzas de motivación, naturaleza de los procesos de comunicación, naturaleza de los procesos de influencia y de interacción, toma de decisiones, fijación de los objetivos o de las directrices, procesos de control y objetivos de resultados y de perfeccionamiento. (Encinas, 2013)

2.3.4. Instrumentos de medición del clima organizacional

En la actualidad hay un sin número de instrumentos relacionados con el clima organizacional, tratando de abarcar las sus dimensiones, su forma adecuada de realizar una interpretación en este sentido. Se pueden nombrar a varios entre los cuales está el (IPAO) que consta de 40 preguntas, teniendo 6 dimensiones, o lo propuesto por este autor para hospitales de alta complejidad. (Bustamante, 2016)

2.3.5 Dimensiones del clima Organizacional

2.3.5.1 Sistema de recompensas e incentivos

Es aquella estructura en la que el trabajador es motivado por el responsable de la empresa otorgándole beneficios que se corresponden reconocimiento, calidad y rédito económico, identificándose dentro de su grupo de compañeros como una persona trabajadora, eficiente y colaboradora en beneficio de la institución. (Moreno, 2012)

2.3.5.2 Autonomía

Es aquellas situaciones en donde las decisiones grupales o de empresa son consideradas internamente con el criterio, el pensamiento y el sentir de los colaboradores de esa organización. (Moreno, 2012)

2.3.5.3 Liderazgo

Una dimensión fuerte y directa de la gerencia Hospitalaria. Se aprecia como la orientación que reciben, Se aprecia el apoyo efectivo de sus superiores en el desarrollo de sus relaciones laborales (Moreno, 2012)

2.3.5.4 Interacción social

Hace mención de la percepción en el que el trabajador siente que les importa las relaciones entre miembros de la organización caracterizadas por el respeto mutuo. Habla de la cooperación de manera unánime y consensuada de los principios y relaciones entre la empresa y la sociedad a la que se debe su actividad. (Moreno, 2012)

2.3.5.5 Apertura organizacional

Se considera que el punto en el cual el trabajador de una empresa siente, mira y se motiva al ver que la organización promueve en sus trabajadores el desarrollo de ideas, debate, ponencias e iniciativas en proyectos novedosos que redunden en el mejoramiento de los procesos internos y de los productos que ofrece (Moreno, 2012)

2.3.4 Desempeño laboral

Se define como la forma de comportarse del usuario en el afán de recordar los objetivos planeados, entendiendo la estrategia individual para lograr las metas”. Así también “Consideran otra serie de características individuales, entre ellas: habilidades, requerimientos y necesidades, cualidades que intervienen con la naturaleza del trabajo y de la organización para producir comportamientos que pueden afectar resultados y los cambios sin precedentes que se están dando en las organizaciones.” (Lopez, 2013)

2.3.4.1. Desempeño Laboral- Productividad

Dentro de la teoría más importante se detalla “tres los factores que determinan la motivación de una persona para producir los objetivos individuales, la relación percibida entre la alta gerencia y los trabajadores es el pilar fundamental (Chiavenato, 2009)

Capítulo 3

Diseño Metodológico

3.1. Enfoque de la Investigación

3.1.1. Unidad y Objeto de Investigación.

La investigación se aplicó al Personal del área de emergencia del Hospital Vicente Corral Moscoso que tiene como finalidad la determinación de la relación del clima organizacional y el desempeño laboral del personal. Se realizó en el año 2022 aplicando un instrumento estadístico validado.

La información es de fuente primaria o directa, a través de una encuesta como instrumento de investigación, la misma que fue realizada al personal de salud del Hospital Vicente Corral Moscoso previo consentimiento informado.

3.2. Diseño de la Investigación

Esta investigación fue distribuida y dividida en 3 fases secuenciales:

- Fase de recolección de datos
- Fase de Medición de los resultados.
- Análisis de resultados y publicación.

3.3. Tipo de investigación

Cuasi Experimental, es un método muy bueno para obtener una visión general y luego seguir con un estudio de caso o un experimento cuantitativo, para así centrarse en las razones subyacentes de los resultados generados.

Transversal, ya que se recolectan datos en un solo momento, se describen variables y se analiza su relación en ese momento.

3.4. Nivel de Investigación

La investigación es de nivel relacional ya que se estudia la relación entre las variables Clima Organizacional y desempeño laboral del personal de salud del área de emergencia del hospital.

3.5. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

En la investigación a más de los métodos utilizados, se recurrió a determinados medios que operativicen dichos instrumentos, para eso se utilizó las siguientes técnicas:

Observación:

- Determinar los niveles del clima organizacional y el desempeño laboral

Documental: conocer las funciones establecidas para el personal de salud de emergencia del Hospital Vicente Corral Moscoso en Cuenca

Entrevistas: al personal de salud de emergencia del Hospital Vicente Corral Moscoso en Cuenca.

Se aplicó el instrumento validado previamente a través del sistema SPSS de manera virtual por Google forms, y también de manera presencial en una entrevista personal con trabajadores de salud de emergencia, dicho encuesta no tiene datos personales como nombres ni firma de responsabilidad con la finalidad de que los datos sean los más reales posibles.

Se analizó con los expertos del Hospital Vicente corral Moscoso el Instrumento, se valida y se aplica.

3.6. Técnicas para el Procesamiento e Interpretación de Datos

Una vez que se obtuvo toda la base de datos del instrumento validado se procedió a realizar un cruce de variables para observar la relación entre el desempeño y el clima organizacional a través de Chi cuadrado y de esta manera plantear un manual de mejoras en los nudos críticos identificados.

3.7. Población y Muestra

3.7.1. Población

El Hospital Vicente Corral Moscoso de la ciudad de Cuenca, tiene dentro del área de emergencia un total de 260 profesionales que laboran en diferentes actividades del servicio de salud, entre médicos especialistas, médicos residentes, internos rotativos, licenciadas en enfermería, auxiliares y personal de apoyo como camilleros, guardia de seguridad y personal de alimentación y de laboratorio; siendo esta una población conocida y finita.

3.7.2. Muestra

Para el cálculo del tamaño de la muestra se aplica la fórmula para población finita siguiente (Kiaer, 1895).

$$n = \frac{Z_{\alpha/2}^2 N p q}{p q Z_{\alpha/2}^2 + (N - 1) e^2}$$

Donde:

N= Población

n= Muestra

p= Proporción esperada de ocurrencia de un suceso (50%)

q= 1-p

e= precisión del nivel de error (5%)

α : nivel de significancia (99%)

$Z_{\alpha/2}$: Valor de la curva z de acuerdo con el nivel de significancia (2,58)

Entonces:

$$n = \frac{(2,58)^2 (260)(0,5)(0,5)}{(0,5)(0,5)(2,58Z^2 + (260 - 1)(0,01))}$$

El cálculo de la muestra mínima que se requiere para validar la investigación aun nivel de significancia del 99% es de 187 personas, pero para evitar inconvenientes que ha ocurrido en otras investigaciones en otras áreas del mismo hospital; que no ha tenido la colaboración del personal inmerso en la investigación o los encuestados se encuentran muy dispersos; se decidió realizar las encuestas a toda la población para poder cumplir con la validez de la investigación; hubo la colaboración de casi todo el personal y solo un profesional no pudo llenar la encuesta; por tanto se realiza el análisis de todos los datos, que permite analizar la percepción de los encuestados en forma más precisa y objetiva, ya que se cumple con el mínimo de muestra que se requiere para validación científica

Capítulo 4

Análisis y Discusión de los Resultados

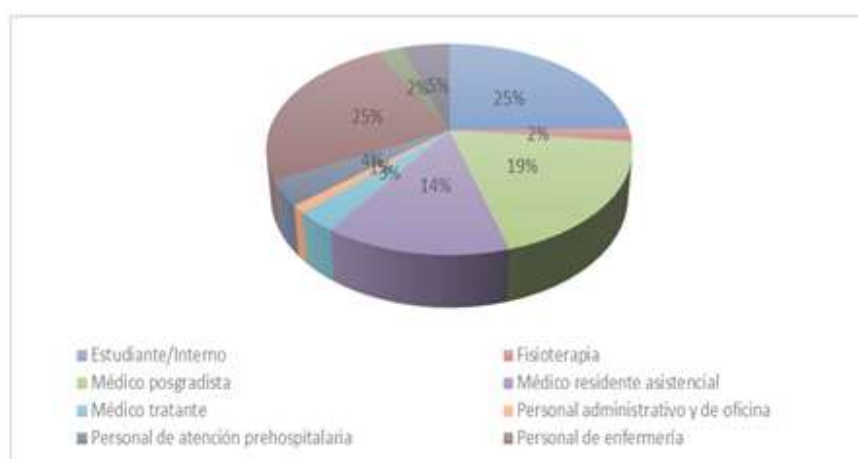
Tabla 1 Puestos de trabajo de los encuestados

Puesto	Nº	Porcentaje
Estudiante/Interno rotativo	64	25%
Fisioterapia	5	2%
Médico posgradista	49	19%
Médico residente asistencial	36	14%
Médico tratante	8	3%
Personal administrativo y de oficina	3	1%
Personal de atención prehospitalaria	10	4%
Personal de enfermería	64	25%
Personal de laboratorio clínico e imágenes	7	3%
Personal de servicios generales	13	5%
Total	259	100%

Nota: Elaborado por Rosero D (2022). Datos de archivos del Hospital Vicente Corral Moscoso.

Análisis e Interpretación: El personal de enfermería y los estudiantes (internos rotativos de medicina, enfermería, nutrición, laboratorio, fisioterapia) conforman la mitad de encuestados con el 25% en cada caso. Siendo los médicos posgradistas los segundos en mayor número (19%) en el área de emergencia obviamente por la necesidad de su formación profesional, que en conjunto con los médicos residentes (14%) conforman el equipo médico de planta. Entre el 1% al 5% son los profesionales en campos específicos de atención administrativa y servicio varios como: personal administrativo y de oficina; fisioterapia, médicos tratantes, personal de laboratorio clínico e imágenes, equipo de atención prehospitalaria; además del personal de apoyo. En la figura 1 se ilustra dicha distribución.

Figura 2 Puestos de trabajo



Nota: Elaborado por Rosero D (2022). Fuente: Tabla 1.

4.1. Factores que inciden en el clima organizacional y el desempeño laboral

Para estudios sociales de naturaleza cualitativa que denotan un orden, se puede obtener datos confiables mediante el cuestionario de cinco niveles de la escala de Likert. El tipo de escala utilizada corresponde a la frecuencia de ocurrencia o repetición de una variable de estudio (Hubspot, 2022), de la siguiente manera:

1. Nunca
2. Pocas veces
3. Ocasionalmente
4. Casi siempre
5. Siempre.

Para establecer los factores que inciden entre el clima organizacional y el desempeño laboral, se evalúa la percepción y se cuantifica mediante el conteo de frecuencias para cada nivel o escala Likert, y poder comparar los diferentes valores porcentuales encontrados de las 259 respuestas de las encuestas. Los factores considerados son:

- **Para Clima organizacional:** manejo de la información, respeto, desarrollo profesional, actitud del jefe inmediato, resultados del equipo.
- **Para Desempeño laboral:** Iniciativa en el uso de recursos y tipo de trabajo que realiza el profesional en su área laboral.

4.1.1. Manejo de la Información para el clima organizacional

En la *Pregunta 1.*, sobre si la información recibida por el jefe inmediato es adecuada, oportuna; el 42% del personal indica que casi siempre lo es, mientras el 22% establece que ocasionalmente es oportuna y/o adecuada; lo que indica que hay cierta dificultad de comunicación con el jefe inmediato en una buena parte de los encuestados. Opuestamente el 16% de los sujetos de estudio indican que siempre hay una buena comunicación con el jefe en contraste con el 15% y el 4% que considera las opciones de que pocas veces o nunca se da una información adecuada y oportuna del jefe inmediato. En la figura 5 se observa la dinámica.

Si la información brindada en el lugar de trabajo es correcta y clara para desempeñar as labores de su puesto de trabajo, trata la *Pregunta 2.*, para identificar la posible existencia de fallas en el intercambio de información entre los usuarios internos (compañeros de trabajo) del área de emergencia. En la figura 2., las respuestas indican que el 54% considera que casi siempre y el 10% que siempre existe una información correcta y clara. Se debe poner atención de los encuestados que consideran que la información entre los colegas y compañeros de trabajo ocasionalmente es clara (22%) o pocas veces es correcta y clara (15%).

Tabla 2 Resultados de factor manejo de la información

Pregunta	Escala	N°	%
Pregunta 1. ¿La información recibida por su jefe inmediato es adecuada, oportuna?	Nunca	11	4%
	Pocas veces	3	15%
	Ocasionalmente	58	22%
		10	
	Casi siempre	9	42%
Pregunta 2. ¿La información brindada es correcta y clara en su puesto de trabajo?	Nunca	0	0%
	Pocas veces	39	15%
	Ocasionalmente	54	21%
		14	
	Casi siempre	0	54%
Pregunta 3. ¿Los canales de comunicación formales (Quipux, correo Institucional) son utilizados de manera oportuna y clara?	Nunca	56	22%
	Pocas veces	95	37%
	Ocasionalmente	74	29%
	Casi siempre	22	8%
	Siempre	12	5%

Nota: Elaborado por Rosero D (2022). Fuente: Encuestas realizadas.

En la *Pregunta 3.*, se consulta si los canales de comunicación formales (Quipux y correo institucional) son utilizados de manera oportuna y clara; se revelan que nunca hay comunicación formal eficaz (22%). En una ubicación intermedia está un 29% del personal que refiere que ocasionalmente es la frecuencia de ocurrencia de la variable y es el punto donde hay que atacar para una estrategia de mejora; tan solo el 8% y el 5% consideran que los canales de información formal casi siempre y siempre son claros.

Figura 3 Resultados de factor manejo de la información



Nota: Elaborado por Rosero D (2022). Fuente: Tabla 2.

4.1.2. Respeto para el clima organizacional

En la tabla 3, se observan los resultados de las preguntas 4, 5 y 6 sobre la percepción de los encuestados del factor respeto de parte del jefe inmediato, de los compañeros y de los pacientes en su orden.

Tabla 3

Resultado del factor respeto

Pregunta	Escala	N°	%
Pregunta 4. ¿Usted percibe respeto de su jefe de servicio?	Nunca	7	3%
	Pocas veces	33	13%
	Ocasionalmente	28	11%
	Casi siempre	74	29%
	Siempre	117	45%
Pregunta 5. ¿Con qué frecuencia percibe cordialidad y respeto entre sus Compañeros?	Nunca	1	0%
	Pocas veces	10	4%
	Ocasionalmente	49	19%
	Casi siempre	121	47%
	Siempre	78	30%
Pregunta 6. ¿Con qué frecuencia percibe cordialidad y respeto de sus pacientes?	Nunca	2	1%
	Pocas veces	16	6%
	Ocasionalmente	59	23%
	Casi siempre	159	61%
	Siempre	23	9%

Nota: Elaborado por Rosero D (2022). Fuente: Encuestas realizadas.

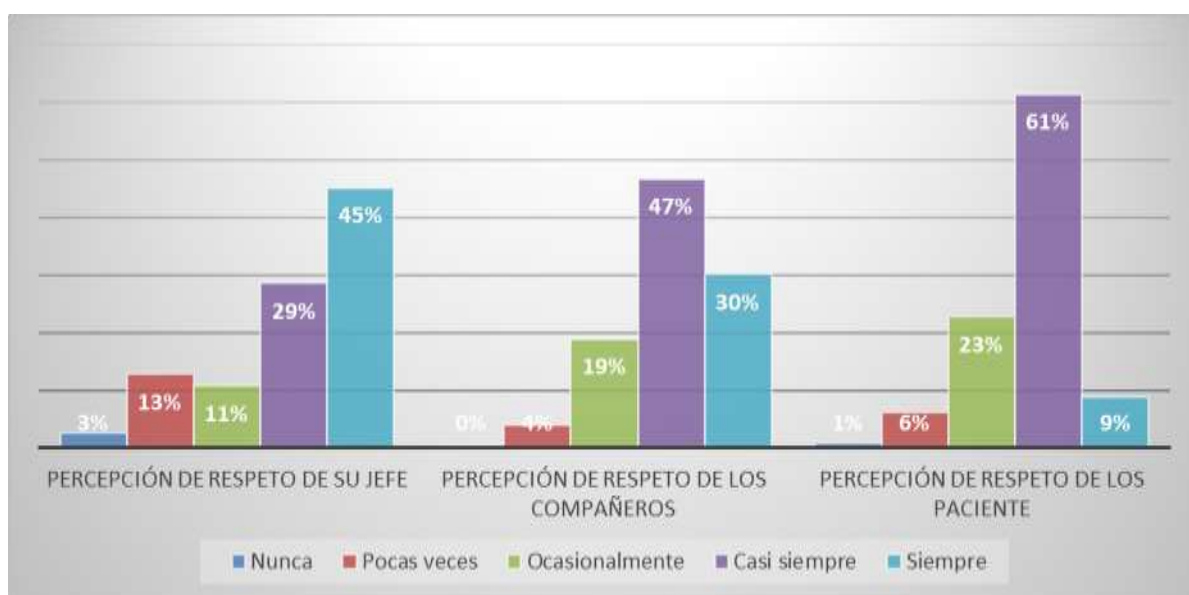
En la figura 4, se expone en forma gráfica los resultados de la *Pregunta 4.*, sobre la percepción del individuo sobre el respeto de parte de su jefe de servicio. Un total de 74% del personal considera que si recibe el respeto de su inmediato superior siempre y casi siempre (la suma de 45% y 29%); el 11% cree que ocasionalmente recibe ese valor de su jefe, más el 13% quienes disciernen que pocas veces es respetado por su jefe; ambos grupos deben ser sujetos de estudio puntual posterior para conocer las posibles causas de que sientan una disrupción en el valor estudiado, se percibe una alarma que no debe ser ignorada.

La *Pregunta 5* pretende conocer si el individuo percibe cordialidad y respeto de sus compañeros de trabajo, donde el 47% y el 30% mencionan que casi siempre y siempre sienten la cordialidad entre sus compañeros; mientras un 19% ocasionalmente percibe este valor organizacional, siendo un grupo de personas que sustancialmente pueden ver afectado su desempeño laboral por dicha causa, al igual que el 4% que indica sentir esa cordialidad pocas veces.

Figura

4

Resultado del factor respeto



Nota: Elaborado por Rosero D (2022). Fuente: Tabla 3.

Para analizar el sentir del individuo sobre la cordialidad y respeto de los pacientes, la *Pregunta 6.*, expone que la frecuencia porcentual mayoritaria del 61% de que casi siempre recibe respeto de los usuarios externos del área de emergencia es una buena señal, sumado al 9% quienes indican que siempre sienten la cordialidad es de gran ayuda para la labor que se cumple en el área de emergencia del HVCM de la ciudad de Cuenca, ya que al ser un sitio donde ingresan pacientes en estado grave, esta cordialidad puede estar en un segundo plano para el enfermo. En un 23% y un 6% aprecian que ocasionalmente o pocas veces existe cordialidad y respeto de los pacientes hacia el personal. En la figura 4, también se hace un comparativo de las respuestas relacionadas con el factor respeto.

4.1.3. Desarrollo Profesional para el clima organizacional

En la tabla 4, se expone las respuestas relacionadas con el factor desarrollo profesional, bajo el esquema Likert.

Si la persona se siente a gusto en su desarrollo profesional al trabajar en el área de emergencia del hospital, refiere la *Pregunta 7*. El personal siente que casi siempre (59%) y

siempre (22%) está teniendo un crecimiento profesional, mientras el 11% dice que ocasionalmente tiene esa expectativa. Existe un 8% (21 personas) que no están motivados o nunca considerarían que están en el sitio adecuado para su desarrollo profesional, sería interesante conocer cuáles son los encuestados que responden en dicho nivel para conocer si se trata de personal de planta, estudiantes o médicos.

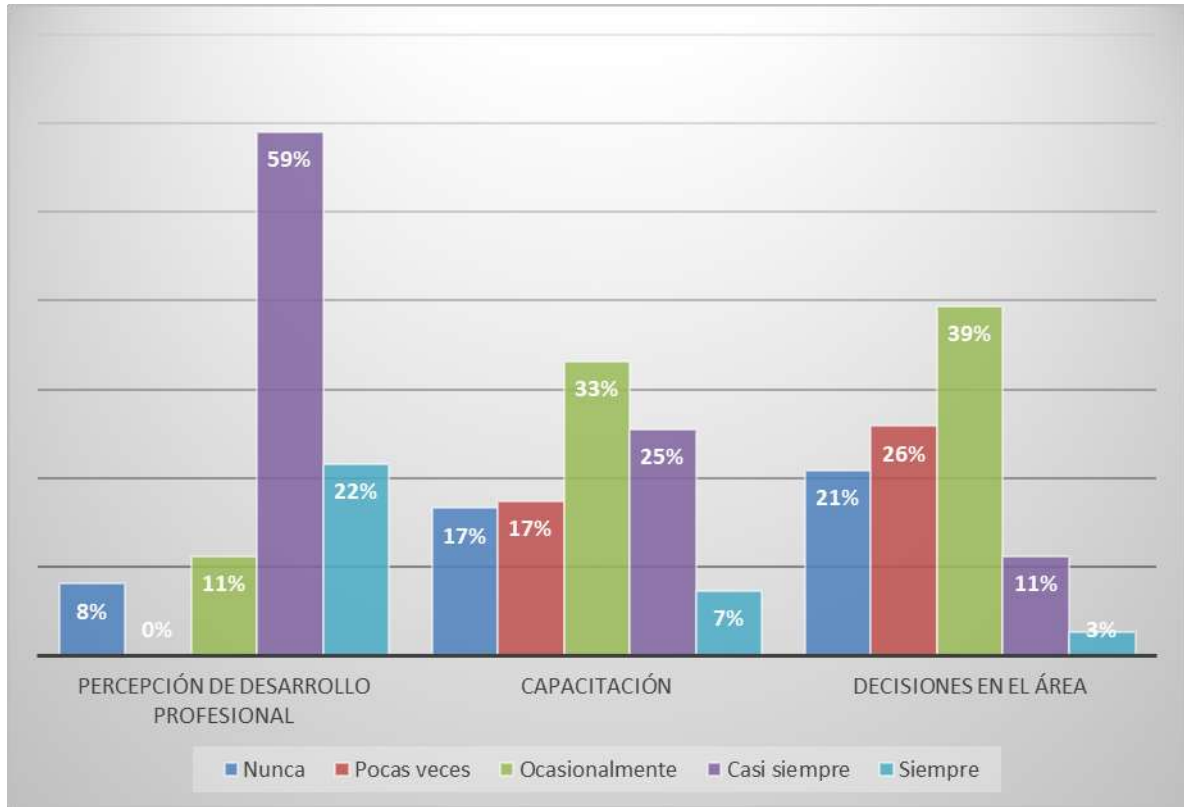
En la *Pregunta 8.*, se conoce con qué frecuencia el HVCM promueve la capacitación para el desarrollo profesional; el 33% de encuestados establece que ocasionalmente se fomenta; y el 25% considera que casi siempre se promueve la capacitación. En tanto el 17% en cada caso indica que pocas veces y casi nunca ha existido una programación de formación efectuada con fines de desarrollo profesional.

Tabla 4 Resultado del factor desarrollo profesional

Pregunta	Escala	N°	%
<i>Pregunta 7. ¿Usted se siente a gusto en su desarrollo profesional en el Servicio de emergencia del HVCM?</i>	Nunca	21	%
	Pocas veces	0	%
	Ocasionalmente	29	1%
	Casi siempre	153	9%
	Siempre	56	2%
<i>Pregunta 8. ¿Con qué frecuencia el HVCM promueve en su capacitación y desarrollo profesional?</i>	Nunca	43	7%
	Pocas veces	45	7%
	Ocasionalmente	86	3%
	Casi siempre	66	3%
	Siempre	19	5%
<i>Pregunta 9. ¿Con qué frecuencia usted es consultado acerca de las decisiones tomadas dentro del área de emergencia?</i>	Nunca	54	2%
	Pocas veces	67	1%
	Ocasionalmente	102	6%
	Casi siempre	29	9%
	Siempre	7	1%

Nta: Elaborado por Rosero D (2022). Fuente: Encuestas realizadas.

La *Pregunta 9.*, permite analizar la periodicidad con la que el personal, es consultado acerca de las decisiones tomadas dentro del área de emergencia. El 39% (102/259 personas) ocasionalmente es consultado sobre el tema; que junto con el 26% que pocas veces es consultado y el 21% al que nunca se le pidió su participación; forma un conglomerado que percibe que no es importante su opinión en las decisiones que se toman dentro del área de emergencia.



Nota: Elaborado por Rosero D (2022). Fuente: Tabla 4.

4.1.4. Actitud del jefe inmediato para el clima organizacional.

El comportamiento del individuo se relaciona en gran parte con el puesto que desempeña, así el jefe de una sección o departamento tiene su propio estilo de dirección para cumplir con las políticas de la organización y los estándares de desempeño (Robbins & Judge, 2009). Eso significa que al evaluar la actitud del jefe inmediato como un factor que influye en el clima organizacional.

Tabla 5

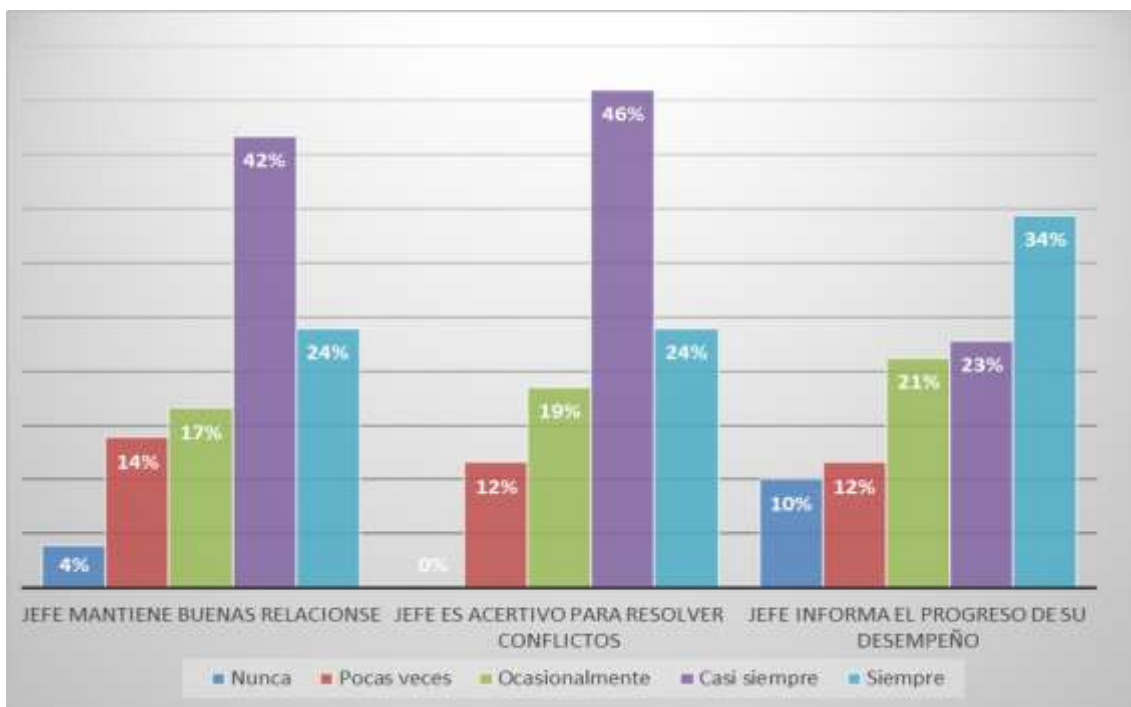
Resultado de factor actitud del jefe

Pregunta	Escala	N°	%	
Pregunta 10. ¿Con qué frecuencia su jefe inmediato mantiene las buenas relaciones interpersonales del grupo?	Nunca	10	%	4
	Pocas veces	36	4%	1
	Ocasionalmente	43	7%	1
	Casi siempre	108	2%	4
	Siempre	62	4%	2
Pregunta 11. ¿Con qué frecuencia su jefe inmediato es asertivo al resolver conflictos propios del servicio hospitalario?	Nunca	0	%	0
	Pocas veces	30	2%	1
	Ocasionalmente	48	9%	1
	Casi siempre	119	6%	4
	Siempre	62	4%	2
Pregunta 20. ¿Le mantiene su jefe inmediato informado el progreso de su desempeño en el trabajo?	Nunca	26	0%	1
	Pocas veces	30	2%	1
	Ocasionalmente	55	1%	2
	Casi siempre	59	3%	2
	Siempre	89	4%	3

Nota: Elaborado por Rosero D (2022). Fuente: Encuestas realizadas.

La *pregunta 10* mide la frecuencia con la que el jefe inmediato mantiene y fomenta buenas relaciones interpersonales del grupo. El 42% interpreta que casi siempre lo hace, sumado al criterio del 24% que indica que siempre; criterio muy importante para el manejo adecuado del área de emergencia en lo referente a jefe – clima organizacional positivo como se interpreta en la tabla 5. No obstante, el 14% (36 personas) afirman pocas veces su jefe mantiene las relaciones de grupo de manera conveniente; mientras un 4% (10 personas) tienen el criterio que nunca ha habido buenas relaciones interpersonales fomentadas por el jefe inmediato. Se analiza un probable conflicto de un grupo del personal, con la forma de dirigir las interrelaciones en el área de emergencia.

Figura 6
Resultado de factor actitud del jefe



Nota: Elaborado por Rosero D (2022). Fuente: Tabla 5.

El asertividad se expresa en la forma honesta y correcta que el individuo proyecta positivamente hacia con los demás; en la *pregunta 11*, se cuestiona la frecuencia con la que el jefe inmediato es asertivo al resolver conflictos propios del servicio hospitalario; donde el 46% de los encuestados denotan que casi siempre lo es, sumado al 24% que suponen que siempre es asertivo.

Un 19% indica que ocasionalmente el jefe actúa en forma correcta al resolver conflictos propios del área de trabajo sumado al 12% que percibe que pocas veces el jefe inmediato actúa en forma positiva en los conflictos propios del área de emergencia del hospital. Aunque no hay respuestas de la primera opción (Nunca), se denota que la tercera parte de la muestra encuestada se encuentra en desacuerdo (Ocasionalmente y pocas veces) con la forma de enfrentar los problemas del jefe en el área de emergencia.

La *pregunta 20.*, discute la frecuencia con la que el jefe inmediato informa al subordinado sobre el progreso de su desempeño en el trabajo. En suma, el 57% del personal indica que siempre y casi siempre es informado; el 21% y 12% respectivamente indica que ocasionalmente y pocas veces le informan sobre el progreso de su desempeño laboral. El 10% que indica que nunca es informado al respecto, debe indagarse las posibles causas por las que no ocurre esa situación en un grupo de personas que es pequeño, pero no menos importante.

4.1.5. Equipo de trabajo para el clima organizacional

Evaluar el esfuerzo de los compañeros que forman el equipo de trabajo, entendiéndose como tal, a dos o más individuos interdependientes que tienen objetivos laborales en común y que requieren un esfuerzo coordinado para cumplirlos (Robbins & Judge, 2009, pág. 323).

Con que frecuencia las actividades del servicio de emergencia están claramente establecidas en el equipo de trabajo, es la *pregunta 12.*, hubo una mayoría (42%) del personal que perciben que casi siempre las actividades en el equipo de emergencia están claramente establecidas, más el grupo que analiza que siempre ocurre esta situación (14%). El grupo de personas con respuesta ambigua que establece como ocasional (28%) que las actividades están determinadas en el equipo. Existe una igualdad del 8% en cada caso que determinan que nunca y casi nunca ocurre esa situación; lo que en el servicio de emergencia puede ser contraproducente por el estado de los pacientes que ingresan.

Tabla 6
Resultado de factor equipo de trabajo

Pregunta	Escala	N°	%
Pregunta 12. <i>¿Las actividades del servicio de emergencia están claramente establecidos en el equipo?</i>	Nunca	20	8%
	Pocas veces	20	8%
	Ocasionalmente	73	28%
	Casi siempre	109	42%
	Siempre	37	14%
Pregunta 13. <i>¿Con qué frecuencia siente apoyo del equipo de trabajo dentro del servicio de emergencia?</i>	Nunca	0	0%
	Pocas veces	39	15%
	Ocasionalmente	36	14%
	Casi siempre	127	49%
	Siempre	57	22%
Pregunta 14. <i>¿Con qué frecuencia intercambiamos ideas en el equipo de trabajo?</i>	Nunca	7	3%
	Pocas veces	47	18%
	Ocasionalmente	50	19%
	Casi siempre	104	40%
	Siempre	51	20%
Pregunta 15. <i>¿Con qué frecuencia el equipo de trabajo se orienta a solución de problemas?</i>	Nunca	7	3%
	Pocas veces	10	4%
	Ocasionalmente	61	24%
	Casi siempre	110	42%

	Siempre	71	27%
Pregunta 16. ¿Con qué frecuencia se complementa el talento humano y los conocimientos entre los integrantes del equipo?	Nunca	27	10%
	Pocas veces	24	9%
	Ocasionalmente	64	25%
	Casi siempre	70	27%
	Siempre	74	29%

Nota: Elaborado por Rosero D (2022). Fuente: Encuestas realizadas.

La *pregunta 13.*, mide la frecuencia con la que cada persona siente apoyo del equipo de trabajo dentro del servicio de emergencia. La mayoría (siempre y casi siempre) perciben que son apoyados por sus compañeros. Alrededor de la tercera parte sienten que solo a veces (ocasionalmente y pocas veces) son apoyados, siendo de importancia conocer el porqué de dicho discernimiento de 75 entre los 259 individuos encuestados.

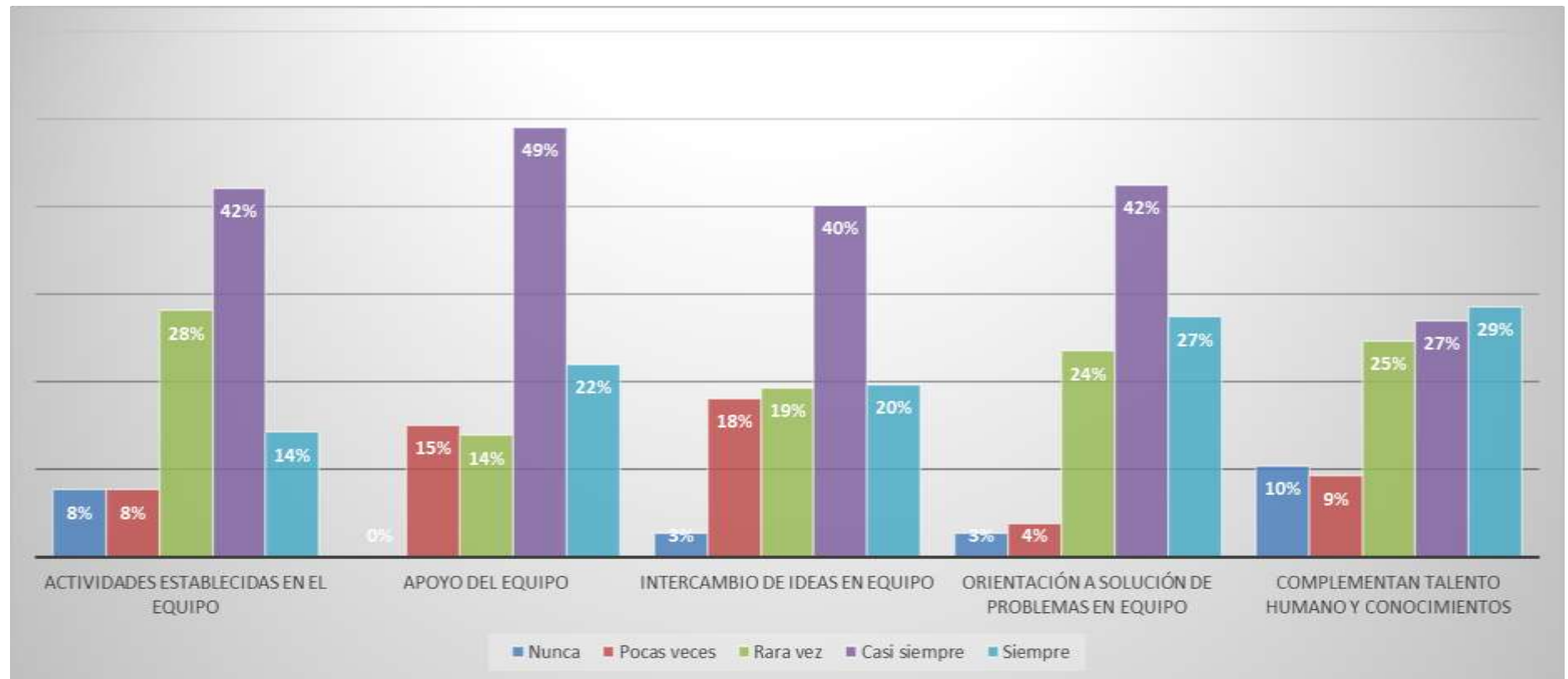
El intercambio de ideas y propuestas es normal en un equipo de trabajo sano, entonces la *pregunta 14.*, evidencia que siempre (20%) y casi siempre (40%) existe un intercambio de ideas entre los miembros del equipo de trabajo de emergencia. Sin embargo, cuando el intercambio de ideas es ocasional (19%) y pocas veces (18%), se ha encontrado una razón lógica para realizar una propuesta metodológica en base a este punto para mejorar en base a talleres sobre trabajo en equipo. Mientras que los sujetos que indican que nunca (3%) ha existido intercambio de ideas y propuestas entre los compañeros de trabajo requieren que sean tratados puntualmente las razones por las que ese grupo del personal de emergencia no recibe o genera ideas para el trabajo en conjunto.

La orientación a la resolución de problemas puede ser una característica individual, pero si el equipo apoya esas iniciativas, se transforma en una cualidad del equipo; en la *pregunta 15.*, la mayoría considera que siempre y casi siempre (42% y 27%) este factor es positivo. En tanto, una cantidad importante tiene la percepción de que es ocasional y pocas veces (24% y 4%) lo que ocurre dicha cualidad del individuo a nivel laboral, sería importante conocer si esa situación se presenta por problemas de comunicación en el equipo o posiblemente no son considerados los aportes de las personas que trabajan en emergencia.

La importancia de que el perfil profesional sea acorde al perfil del puesto se puede analizar en la *pregunta 16.*, que reza: con qué frecuencia se complementa el talento humano y los conocimientos entre los integrantes del equipo de trabajo. Las respuestas siempre (29%), casi siempre (27%) y ocasionalmente (25%) tienen similar cantidad de respuestas, donde la mayoría de los encuestados se percibe que el talento humano y los conocimientos se complementan de alguna manera. En tanto las respuestas nunca y pocas veces (10% y 9% respectivamente) se complementan, da una referencia al departamento de talento humano para analizar si el perfil del puesto es acorde al perfil profesional. En la figura 6, se puede analizar la interacción del factor equipo en las diferentes preguntas de este bloque.

Figura 7

Resultado de factor equipo de trabajo



Nota: Elaborado por Rosero D (2022). Fuente: Tabla 6.

4.1.6. *Iniciativa y uso de recursos para el desempeño laboral*

Con la globalización, el recurso humano se convirtió en un poderoso activo de la empresa; con habilidades y competencias manuales y/o físicas; proactivos, con creatividad, iniciativa y decisión (Chiavenato, 2009). La empresa debe explotar esas capacidades individuales de cada persona, los resultados en la tabla 7.

La *pregunta 17*. Es con qué frecuencia el individuo desarrolla actividades propias para obtener una mejor atención al paciente y realizar su tarea; siendo positivo que el 30% y el 44% lo realizan siempre o casi siempre; lo que denota el compromiso personal por cumplir su trabajo a cabalidad de la mayoría de encuestados. En este factor de iniciativa también hay que mejorar ya que el 12% de la muestra junto con el 10% establecen que ocasionalmente y pocas veces desarrollan actividades para mejorar la atención al paciente. También se presenta un número mínimo de personas (4%) que mencionan que nunca desarrollan dichas actividades, sería interesante revisar si estas respuestas tendrían alguna relación con los puestos de trabajo u otra variable que pueda asociarse.

La periodicidad para demostrar iniciativa en el cumplimiento de los objetivos de su trabajo, es la *pregunta 18.*, en la cual siempre (32%) y casi siempre (48%), siendo en suma positivo para el área de emergencia. El personal que lo hace ocasionalmente (14%) pudiera deberse que requiere algún recurso o insumo para actuar con iniciativa en forma más repetitiva. En lo que se refiere al nivel en el cual nunca cumple con los objetivos demostrando iniciativa, se repite el mismo valor que la pregunta 17 con el 4% de los encuestados.

Tabla

7

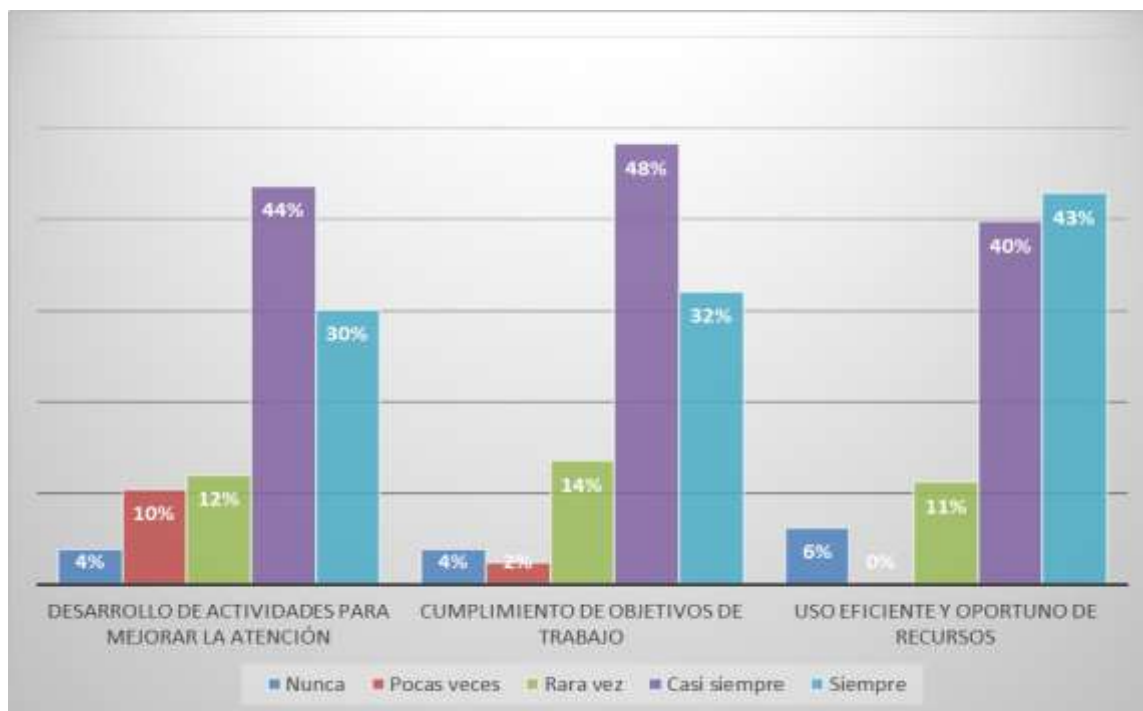
Resultado de factor iniciativa y uso de recursos

Pregunta	Escala	N°	%
Pregunta 17. <i>¿Con qué frecuencia usted desarrolla actividades propias para obtener una mejor atención al paciente y realizar su tarea?</i>	Nunca	10	4%
	Pocas veces	27	10%
	Ocasionalmente	31	12%
	Casi siempre	113	44%
	Siempre	78	30%
Pregunta 18. <i>¿Con qué frecuencia cumple con los objetivos de su trabajo, demostrando iniciativa propia?</i>	Nunca	10	4%
	Pocas veces	6	2%
	Ocasionalmente	35	14%
	Casi siempre	125	48%
	Siempre	83	32%
Pregunta 19. <i>¿Con qué frecuencia establece un uso eficiente, oportuno y seguro de los recursos que se utiliza para alcanzar los objetivos y resultados?</i>	Nunca	16	6%
	Pocas veces	0	0%
	Ocasionalmente	29	11%
	Casi siempre	103	40%
	Siempre	111	43%

Nota: Elaborado por Rosero D (2022). Fuente: Encuestas realizadas.

Figura 8

Resultado de factor iniciativa y uso de recursos



Nota: Elaborado por Rosero D (2022). Fuente: Tabla 7.

Para alcanzar los objetivos de su puesto de trabajo se requiere de recurso: la frecuencia en la que su uso es eficiente, oportuno y seguro es la *pregunta 19.*, donde siempre (43%) y casi siempre (40%) se cumple esta precisión en el desempeño de su trabajo; ocasionalmente un (11%) en cierto número de personas encuestadas; en tanto nunca hace uso eficiente de los recursos en un 6%, siendo un mínimo de personal quienes están trabajando en contra corriente con el uso de recursos en forma eficiente, quienes deben tener razones para no poder cumplir con dicha condición.

4.1.7. Tipo de Trabajo que realiza para el desempeño laboral

La influencia del tipo de trabajo realizado en el desempeño laboral para organizaciones que prestan servicios de salud, en áreas con pacientes en estado crítico, jornadas extendidas de trabajo; expone a los profesionales de la salud a factores que con seguridad van a influir en su labor. La frecuencia que las actividades asignadas en el puesto de trabajo se le dificultan con respecto a la demanda de atención, explica la *pregunta 21.*, La mayoría del personal (36%) estima que ocasionalmente se le dificulta, en tanto al 34% casi siempre tienen dificultad en sus actividades, siendo normal en el servicio de emergencia. Un 13% siempre se les obstaculiza las actividades asignadas, que indica almas de un posible Burnout que se le identificaría con las metodologías aplicadas por el equipo especializado de talento humano.

En la *pregunta 22*. Cuestiona sobre si la persona cumple adecuadamente con el horario de trabajo establecido por el servicio de emergencia; donde el 64% expone que sí, siendo un buen indicador junto con las personas que casi siempre (19%) cumplen con el horario de trabajo establecido. El inconveniente se presenta con el grupo del personal de salud, quienes pocas veces (15%) desempeñan su labor en su horario establecido y cuáles son las razones para tal situación.

La *pregunta 23*. Dicta en qué nivel la persona asume con responsabilidad las llamadas de atención de su jefe inmediato por su desempeño en el trabajo; siendo una mayoría determinante que siempre (63%) y casi siempre (28%)

Tabla 8 Resultados del factor tipo de trabajo

Pregunta	Escala	N°	%
Pregunta 21. <i>¿Con qué frecuencia las actividades asignadas en su puesto de trabajo se le dificultan con respecto a la demanda de atención?</i>	Nunca	21	8%
	Pocas veces	26	10%
	Ocasionalmente	92	36%
	Casi siempre	87	34%
	Siempre	33	13%
Pregunta 22. <i>¿Usted cumple adecuadamente con el horario de trabajo establecido por el servicio de emergencia?</i>	Nunca	0	0%
	Pocas veces	40	15%
	Ocasionalmente	3	1%
	Casi siempre	49	19%
	Siempre	167	64%
Pregunta 23. <i>¿Asume con responsabilidad las llamadas de atención de su jefe inmediato por su desempeño en el trabajo?</i>	Nunca	10	4%
	Pocas veces	12	5%
	Ocasionalmente	0	0%
	Casi siempre	75	28%
	Siempre	162	63%
Pregunta 24. <i>¿Ud. se siente identificado, leal y comprometido con las actividades del Hospital Vicente Corral Moscoso en el servicio de emergencia?</i>	Nunca	10	4%
	Pocas veces	0	0%
	Ocasionalmente	18	7%
	Casi siempre	41	16%
	Siempre	190	73%
Pregunta 25. <i>¿Con qué frecuencia aporta ideas para mejorar procesos de trabajo dentro del área de emergencias?</i>	Nunca	19	7%
	Pocas veces	10	4%
	Ocasionalmente	75	29%
	Casi siempre	113	44%
	Siempre	42	16%
Pregunta 26. <i>¿Se siente capacitado y preparado para realizar las tareas</i>	Nunca	10	4%
	Pocas veces	3	1%

<i>encomendadas en el servicio de emergencias?</i>	Ocasionalmente	17	7%
	Casi siempre	135	52%
	Siempre	94	36%

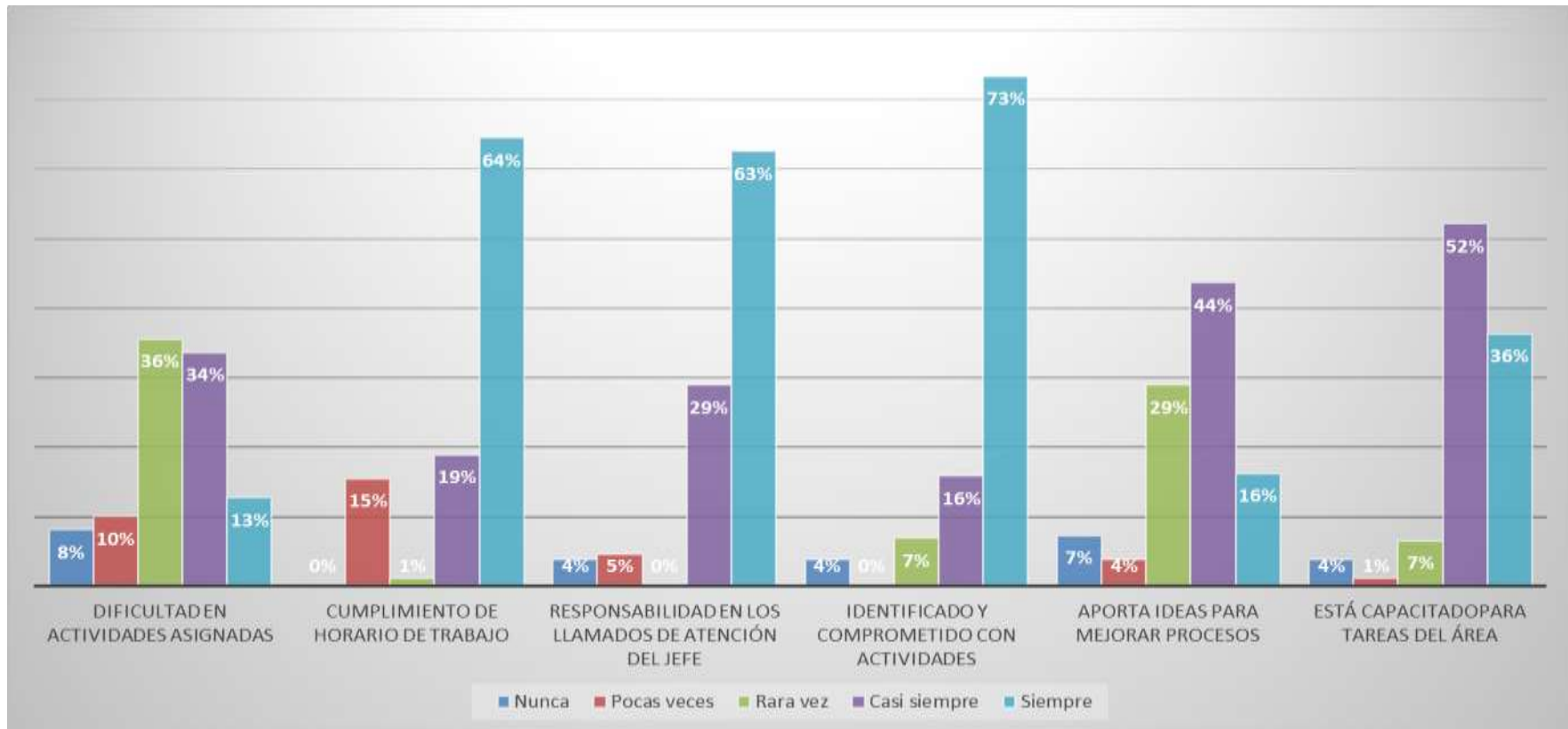
Nota: Elaborado por Rosero D (2022). Fuente: Encuestas realizadas.

En qué nivel la persona se siente identificado, leal y comprometido con las actividades del Hospital Vicente Corral Moscoso en el servicio de emergencia, es la *pregunta 24*. Es alentador que la percepción del 89% del personal es que siempre y casi siempre están identificados con el servicio que prestan en el HVCM de la ciudad de Cuenca. Las personas que se identifican con el tipo de trabajo en emergencia solo ocasionalmente (7%), posiblemente tienen cierta desmotivación por razones específicas que pueden ser solventadas. Pero los encuestados que nunca se han sentido identificados (4%), puede ser un problema medular en el área de emergencia donde se requiere que todo el personal esté motivado.

La frecuencia con la que aporta ideas para mejorar procesos de trabajo dentro del área de emergencias de la *pregunta 25*, es similar a la pregunta ...; la diferencia es que en este segmento se cuestiona en el contexto individual (desempeño laboral) y no del equipo (clima organizacional); siendo un 44% del personal casi siempre aporta ideas, el 29% ocasionalmente y el 16% siempre lo hace. Entre los niveles de pocas veces y nunca aporta ideas, están el 11% del personal de emergencia.

Figura 9

Resultados del factor tipo de trabajo



Nota: Elaborado por Rosero D (2022). Fuente: Tabla 8.

La *pregunta 26*. Pretende analizar la capacidad y preparación individual para realizar las tareas encomendadas en el servicio de emergencias, donde casi siempre (52%) y siempre (36%) la mayoría del personal está preparado. De las personas que indican que solo ocasionalmente (7%) se sienten capacitados y preparados para prestar sus servicios en el área de emergencia, requieren ser capacitados en lo que estos indiquen que tienen falencias. Mientras ese 4% que en esta pregunta afirman que nunca están en capacidad y no están preparados para prestar sus servicios.

4.2. Importancia del clima organizacional en el desempeño organizacional

Para determinar la importancia del clima organizacional en el desempeño laboral del personal de salud de emergencia del Hospital Vicente Corral Moscoso, se cuantificó las respuestas cualitativas de ocurrencia de un evento, se asigna valores según la escala aplicada, siendo “nunca” 1 punto o el nivel más bajo y “siempre” el máximo puntaje de 5. Donde 1 y 2 son considerados como negativos; 3 con posibilidad de mejora, mientras 5 y 6 son frecuencias positivas, en la tabla 9, se identifica cada uno de los niveles

Tabla 9

Esquema de frecuencia de ocurrencia de respuestas

Probabilidad de ocurrencia	Valo r	Observación
Nunca	1	Negativo
Pocas veces	2	Negativo
Ocasionalmente	3	Posibilidad de mejora
Casi siempre	4	Positivo
Siempre	5	Positivo

Nota: Elaborado por Rosero D (2022). Fuente: Encuestas realizadas.

4.2.1. Importancia del clima organizacional

Crear un clima saludable y ético, permite un trabajo productivo y con poca ambigüedad respecto a comportamientos adecuados e inadecuados y evaluar la forma de manejarlos (Robbins & Judge, 2009). Un clima laborable positivo propenderá a la satisfacción del personal que trabaja en el área de emergencia del HVCM de Cuenca y la forma de analizarlo es por medio de los datos obtenidos mediante la estadística descriptiva.

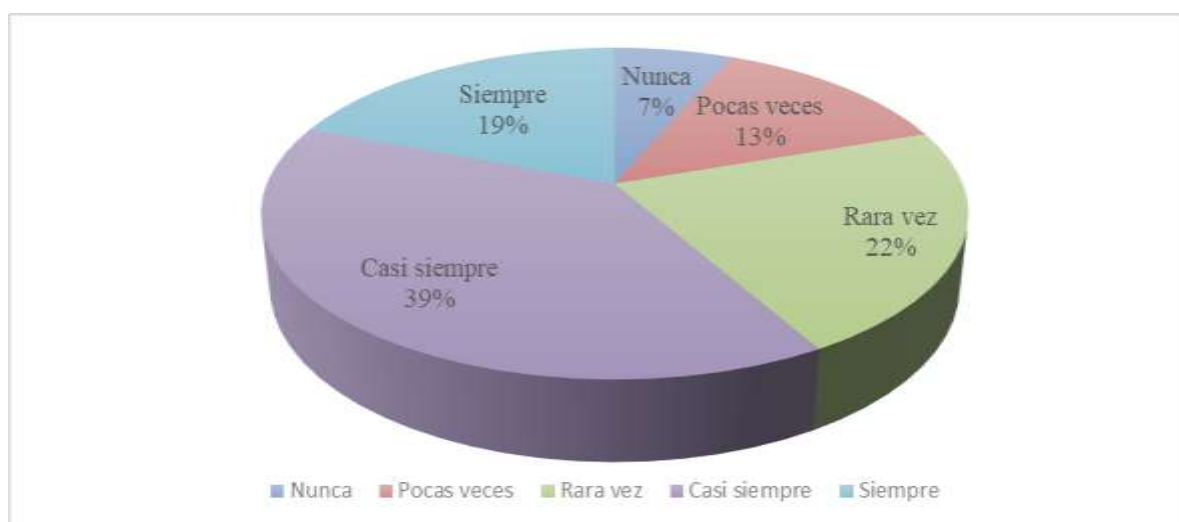
En la tabla 10., se exponen los datos en frecuencias absolutas de las respuestas relacionadas con la variable. Clima Organizacional (de 1 a la 16), se realiza la sumatoria de cada nivel que permita obtener el valor absoluto de la escala y la frecuencia relativa (porcentual).

Tabla 10*Distribución porcentual total de Clima Organizacional*

Escala	Sumatorias	
	columnas 1 -16	Porcentaje
Nunca	266	6,42%
Pocas veces	550	13,27%
Ocasionalmente	914	22,06%
Casi siempre	1620	39,09%
Siempre	794	19,16%
Total	4144	100,00%

Nota: Elaborado por Rosero D (2022). Fuente: Encuestas realizadas.

En promedio de las primeras 16 preguntas relacionadas a Clima Organizacional el 39,09% de personal de emergencia encuestado, casi siempre percibe un entorno de trabajo adecuado; que sumado al 19,16% que responde estar siempre en un ambiente de trabajo acorde a sus expectativas; más de la mitad de la población estudiada se encuentra conforme en la variable analizada.

Figura 10*Frecuencia relativa del promedio de respuestas de Clima Organizacional*

Nota: Elaborado por Rosero D (2022). Fuente: Tabla 10.

Las personas que señalan que ocasionalmente (22,06%) existe un entorno de trabajo apropiado, son las que nos dan una pauta sobre qué aspectos se requieren mejorar para que este indicador de Clima Organizacional obtenga valores positivos por sobre el 80% que sería el mínimo ideal. En tanto el 13,27% y el 6,42% que sienten que pocas veces o nunca

están en un entorno de trabajo adecuado, requiere de un estudio más profundo con metodologías específicas para establecer razones y combatir dicho entorno negativo en este grupo importante del área de emergencia del hospital Vicente Corral Moscoso de Cuenca como se observa en la figura 9.

Para identificar cuáles son los factores que más inciden en la alineación hacia un entorno o clima laboral negativo y/o con posibilidades de mejora, se analiza las cuantitativamente las posibles respuestas de cada nivel de Likert, multiplicando cada valor asignado por 259 que es el número de encuestas realizadas, los resultados se anotan en la tabla 11.

Tabla 11

Sumatoria de los valores de cada escala Likert

Ocurrencia evento	Ni veles	Total (niveles * N° encuestas)	Valoración
Nunca	1	259	Crítico
Pocas veces	2	518	Negativo
Ocasionalmente	3	777	Por mejorar
Casi siempre	4	1036	Aceptable
Siempre	5	1295	Excelente

Nota: Elaborado por Rosero D (2022).

Estos resultados los cotejamos con las sumas totales de la estadística descriptiva de la tabla 13., resaltando (en rosado) las sumatorias que son iguales y menor que 777 valor obtenido en la tabla 11 como indicador de intervención para mejorar el Clima Organizacional. Se identifican las preguntas 3,8 y 9 como los puntos focales donde se debe realizar el marco propositivo del capítulo 5. Para resaltar dichas preguntas son:

- Pregunta 3: ¿Los canales de comunicación formales (Quipux, correo Institucional) son utilizados de manera oportuna y clara?
- Pregunta 8: ¿Con qué frecuencia el HVCM promueve en su capacitación y desarrollo profesional?
- Pregunta 9: ¿Con qué frecuencia usted es consultado acerca de las decisiones tomadas dentro del área de emergencia?

Tabla 12*Frecuencia absoluta de ocurrencia de respuestas de clima organizacional*

Escala	Clima organizacional															
	Preg1	Preg2	Preg3	Preg4	Preg5	Preg6	Preg7	Preg8	Preg9	Preg10	Preg11	Preg12	Preg13	Preg14	Preg15	Preg16
Nunca	11	0	56	7	1	2	21	43	54	10	0	20	0	7	7	27
Pocas veces	39	39	95	33	10	16	0	45	67	36	30	20	39	47	10	24
Ocasionalmente	58	54	74	28	49	59	29	86	102	43	48	73	36	50	61	64
Casi siempre	109	140	22	74	121	159	153	66	29	108	119	109	127	104	110	70
Siempre	42	26	12	117	78	23	56	19	7	62	62	37	57	51	71	74
Estadística																
Media	3,510	3,591	2,378	4,008	4,023	3,714	3,861	2,896	2,490	3,680	3,822	3,475	3,780	3,560	3,880	3,541
Error típico	0,066	0,054	0,066	0,071	0,051	0,046	0,063	0,073	0,064	0,068	0,058	0,067	0,059	0,067	0,059	0,079
Mediana	4	4	2	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
Moda	4	4	2	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	5
Desv. estándar	1,065	0,864	1,058	1,148	0,826	0,744	1,021	1,175	1,028	1,100	0,927	1,076	0,957	1,082	0,947	1,279
Varianza	1,135	0,747	1,120	1,318	0,682	0,554	1,043	1,381	1,057	1,211	0,860	1,157	0,916	1,170	0,896	1,637
Curtosis	-0,396	-0,453	-0,080	-0,176	0,174	1,183	2,502	-0,839	-0,531	-0,327	-0,501	0,096	-0,526	-0,696	0,692	-0,660
Coef. asimetría	-0,530	-0,519	0,580	-0,960	-0,626	-0,849	-1,567	-0,143	0,134	-0,675	-0,521	-0,716	-0,588	-0,443	-0,808	-0,567
Rango	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4
Mínimo	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1
Máximo	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Suma	909	930	616	1038	1042	962	1000	750	645	953	990	900	979	922	1005	917
Cuenta	259	259	259	259	259	259	259	259	259	259	259	259	259	259	259	259

Nota: Elaborado por Rosero D (2022). Fuente: Encuestas realizadas.

4.2.2. *Importancia del desempeño laboral*

El desempeño laboral es la contribución de los empleados a la organización, acorde a las expectativas de la empresa sobre la optimización del recurso humano disponible para el cumplimiento de los objetivos al menor costo posible (Chiavenato, 2009). Se realizó también la frecuencia de ocurrencia de las respuestas relacionadas con el Desempeño Laboral (desde la pregunta 17 a 26), en la tabla 13 se expone los resultados de la tabulación realizada de cada nivel Likert en valores absolutos y relativos (porcentajes).

Tabla 13

Distribución porcentual total de Desempeño Laboral

Escala	Sumatorias columnas 17-26	Porcentaje
Nunca	132	5,10%
Pocas veces	154	5,95%
Ocasionalmente	355	13,71%
Casi siempre	900	34,75%
Siempre	1049	40,50%

Nota: Elaborado por Rosero D (2022). Fuente: Encuestas realizadas.

Analizando los datos se observa que por sobre el 85,25% la percepción de los encuestados determina que siempre y casi siempre tienen un desempeño laboral acorde y beneficioso para el área de emergencia. Datos que corroboran la confianza que suele presentarse en las encuestas donde la persona debe calificar su propio desempeño laboral. El hecho que el 13,71% del personal considere que su desempeño en el trabajo ocasionalmente es el adecuado puede denotar que para cumplir su labor adecuadamente requiere de factores, conocimientos o recursos que están a su alcance. Mientras los encuestados que pocas veces y nunca tienen un desempeño acorde a las exigencias del trabajo que están en valores porcentuales del 5,95% y 5,10% respectivamente, puede ser un indicador de que el perfil profesional no está de acuerdo al perfil del puesto y se debe analizar su estatus y sus aspiraciones profesionales. En la figura 10 se traduce gráficamente los resultados numéricos.

Figura 11

Frecuencia relativa de ocurrencia de respuestas de desempeño laboral

Nota: Elaborado por Rosero D (2022). Fuente: Tabla 13.

Se identifican los factores negativos que inciden en el desempeño laboral (preguntas 17 a la 26), se compara los valores referenciales de la tabla 11 con la suma estadística de la tabla 14; y no existen valores globales que justifiquen plantear estrategias de mejoras en dicha variable, ya que el número más bajo obtenido es 862 (pregunta 21) y está sobre el valor referencia de 777. Para expresar un factor de Desempeño laboral que pueda incluirse en la propuesta metodológica se describe la pregunta 21 realizada al personal que labora en emergencia del HVCM.

Pregunta 21: ¿Con qué frecuencia las actividades asignadas en su puesto de trabajo se le dificultan con respecto a la demanda de atención?

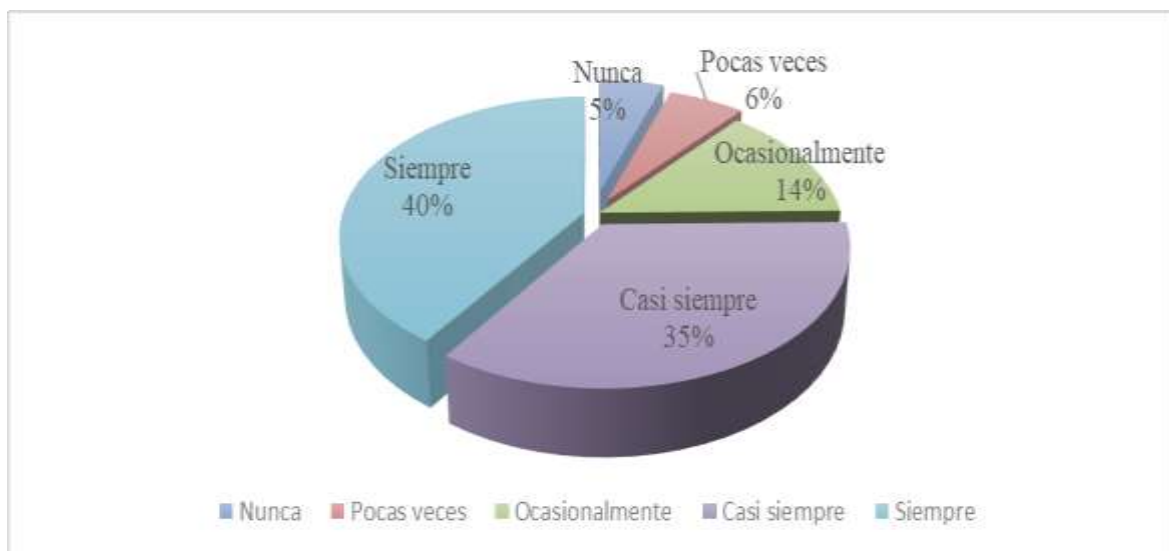


Tabla 14*Frecuencia absoluta de ocurrencia de respuestas de desempeño laboral*

Escala	Preg17	Preg18	Preg19	Preg20	Preg21	Preg22	Preg23	Preg24	Preg25	Preg26	
Nunca	10	10	16	26	21	0	10	10	19	10	
Pocas veces	27	6	0	30	26	40	12	0	10	3	
Ocasionalmente	31	35	29	55	92	3	0	18	75	17	
Casi siempre	113	125	103	59	87	49	75	41	113	135	
Siempre	78	83	111	89	33	167	162	190	42	94	
Estadística											
Error típico	0,067	0,059	0,065	0,083	0,067	0,067	0,062	0,057	0,065	0,056	
Desv.estándar	1,081	0,948	1,041	1,330	1,080	1,083	0,994	0,924	1,044	0,895	
Varianza	1,169	0,899	1,083	1,768	1,167	1,173	0,988	0,853	1,090	0,800	
Curtosis	0,264	2,121	2,537	0,836	-	0,197	0,457	4,251	6,229	0,577	4,011
Coef. Asimetría	-0,954	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Rango	4	1,312	1,596	0,567	0,460	1,412	2,154	2,492	0,850	1,724	
Suma	999	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
Cuenta	259	999	1042	1070	932	862	1120	1144	1178	926	1077
	259	259	259	259	259	259	259	259	259	259	

Nota: Elaborado por Rosero D (2022). Fuente: Encuestas realizadas.

Para poder identificar al personal que se siente afectado por algunos factores del Clima Organizacional y que potencialmente inciden en su Desempeño Laboral, se realiza la dinámica de multiplicar los valores numéricos de los niveles Likert por la cantidad de preguntas realizadas de cada variable de estudio: por 16 preguntas en Clima Organizacional y por 10 preguntas para desempeño Laboral, como indica la tabla 15. Los valores iguales e inferiores a 32 en Clima Organizacional e igual o menor que 20 para Desempeño laboral son estimados negativos o críticos.

Tabla 15

Valoración cuantitativa individual

CLIMA ORGANIZACIONAL			
Frecuencia	Niveles	Nivel * 16	Valoración
Nunca	1	16	Crítico
Pocas veces	2	32	Negativo
Ocasional	3	48	Para mejorar
Casi siempre	4	64	Aceptable
Siempre	5	80	Excelente
DESEMPEÑO LABORAL			
Frecuencia	Niveles	Nivel * 10	Valoración
Nunca	1	10	Crítico
Pocas veces	2	20	Negativo
Ocasional	3	30	Para mejorar
Casi siempre	4	40	Aceptable
Siempre	5	50	Excelente

Nota: Elaborado por Rosero D (2022). Fuente: Encuestas realizadas.

Al compararlo con los resultados totales de las 259 respuestas que se ubican en el Apéndice B. Los resultados más relevantes se identifican en la Tabla 16, donde valores iguales o menores de 32 puntos para Clima Organizacional, e iguales o menores a 20 puntos para Desempeño Laboral, son las respuestas del personal que requiere tener un seguimiento para establecer las posibles soluciones para mejorar las variables estudiadas.

Tabla 16*Valores negativos y críticos del personal*

N° encuesta	Suma pregunta 1 a 17	Suma pregunta 18 a 26	
18	31	102	Para mejorar
30	25	61	<i>Negativo</i>
50	25	61	<i>Negativo</i>
62	31	102	Para mejorar
78	25	61	<i>Negativo</i>
98	31	102	Para mejorar
110	25	61	<i>Negativo</i>
130	25	61	<i>Negativo</i>
142	31	102	Para mejorar
158	25	61	<i>Negativo</i>
177	31	102	Para mejorar
189	26	63	<i>Negativo</i>
209	25	61	<i>Negativo</i>
221	31	102	Para mejorar
237	25	61	<i>Negativo</i>
242	31	102	Para mejorar
258	25	61	<i>Negativo</i>
Total	17		

Nota: Elaborado por Rosero D (2022). Fuente: Encuestas realizadas.

De las 259 encuestas realizadas en el área de emergencia del HVCM de Cuenca, se han contabilizado 17 encuestados dentro del personal que tienen una tendencia a responder en la mayoría de preguntas con los niveles de pocas veces (2) y nunca (1). Siendo valorados como respuestas negativas con 10/17 y con respuestas para mejorar con 7/17 encuestas. Este análisis indica que, si se trabaja puntualmente con estos servidores de salud sobre las causas de dichas limitantes, se tendrá una mejora sustancial en los otros indicadores.

4.3. Resultado de la prueba estadística Chi cuadrado

Para establecer la independencia o no entre las variables estudiadas: Clima Organizacional y Desempeño Laboral, se aplicó la prueba no paramétrica de Chi cuadrado (X^2) de Pearson, muy utilizada para estudios de carácter social como lo es la presente investigación. Se utiliza el programa estadístico SPSS que realiza el proceso en forma rápida con el siguiente procedimiento:

- Se calcula las frecuencias esperadas en base a las medias de las frecuencias observadas en cada variable
- Se aplica la fórmula de X^2 calculado con los valores observados y esperados

- Determina los grados de libertad y el error de la prueba ($\alpha=0,05$) para establecer el X^2 tabular.

Tabla 17*Resumen del procesamiento de casos*

	Válido		Perdido		Total	
	N°	Porcentaje	N°	Porcentaje	N°	Porcentaje
Valor variable	2590	62,5%	1554	37,5%	4144	100,0%

Nota: Elaborado por Rosero D (2022). Fuente: Encuestas realizada

La variable Clima Organizacional un recuento de 2590 respuestas que corresponden al 62,5% del total de las preguntas (P1 a la P17); mientras que la variable Desempeño Laboral presenta un recuento de 4144 respuestas que son el 37,5% (P18 a P25) del total de las preguntas.

Tabla 18*Tabla cruzada de variables*

Valor Variable	Valor de la variable					Total
	1	2	3	4	5	
1	66	0	47	38	54	205
2	42	38	52	123	125	380
3	1	34	84	218	245	582
4	12	46	123	370	430	981
5	11	36	49	151	195	442
Total	132	154	355	900	1049	2590

Nota: Elaborado por Rosero D (2022). Fuente: Encuestas realizada

Este modelo estadístico permite analizar y medir la interacción entre las dos variables estudiadas en el conteo de frecuencias como se observa en la tabla 18., para generar el valor de chi-cuadrado y juzgar que la prueba es estadísticamente significativa a un valor $p \leq \alpha$

Tabla 19 Prueba de Chi cuadrado

Estadístico	Valor	gl	P
Chi-cuadrado de Pearson	469,272 ^a	16	<0,0001
Razón de verosimilitud	349,577	16	<0,0001
Asociación lineal por lineal	138,796	1	
N de casos válidos	2590		

Nota: Elaborado por Rosero D (2022). Fuente: Encuestas realizada

Las variables tienen una asociación estadísticamente altamente significativa, es decir se rechazar la hipótesis nula (H0); siendo p un valor menor a 0,01 ($p < 0,001$). Se concluye que hay una asociación estadísticamente significativa entre las variables: Clima Organizacional y el Desempeño laboral.

4.4. Grado de asociación con Rho Spearman entre Clima Organizacional y Desempeño Laboral

El grado correlacional que existe; entonces mediante la prueba de correlación Rho Spearman en el programa estadístico Minitab se corre los datos para establecer el nivel de asociación que existe entre las medias.

Para mejor comprensión de los resultados detallados en el Apéndice D., se requiere aclarar que la correlación entre variables va de 0 a ± 1 , bajo el siguiente esquema (Consultoría Estratégica de Investigación de Mercados, 2019)

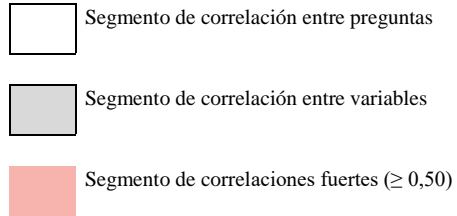
- Valores que están entre 0 y 0,10 es una correlación inexistente
- Valores que están entre 0,10 y 0,29 es una correlación débil
- Valores que están entre 0,30 y 0,50 es una correlación moderada
- Valores que están entre 0,51 y 1,00 es una correlación fuerte

En la tabla 20 se estudian los valores correlacionales mayores a 0,5; es decir más del 50% de asociación, considerando el esquema presentado por CIMEC (Consultoría Estratégica de Investigación de Mercados, 2019).

Tabla 20

Estadística de correlación @ por Rho de Spearman: Preg1; Preg2; Preg3; Preg4; Preg5; ... reg25; Preg26

		Clima Organizacional															Desempeño laboral										
		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26
Clima organizacional	P1	1,00																									
	P2	0,71	1,00																								
	P3	0,29	0,11	1,00																							
	P4	0,54	0,66	0,35	1,00																						
	P5	0,50	0,45	0,19	0,63	1,00																					
	P6	0,38	0,34	0,02	0,40	0,45	1,00																				
	P7	0,29	0,37	0,25	0,61	0,39	0,37	1,00																			
	P8	0,60	0,35	0,38	0,34	0,21	0,11	0,25	1,00																		
	P9	0,31	0,36	-0,06	0,18	0,06	0,04	0,26	0,36	1,00																	
	P10	0,44	0,47	0,32	0,66	0,54	0,25	0,47	0,29	0,33	1,00																
	P11	0,43	0,49	0,25	0,69	0,61	0,40	0,63	0,33	0,43	0,74	1,00															
	P12	0,48	0,26	0,25	0,55	0,51	0,37	0,58	0,31	0,26	0,53	0,61	1,00														
	P13	0,56	0,43	0,25	0,68	0,53	0,42	0,51	0,45	0,28	0,43	0,63	0,70	1,00													
	P14	0,38	0,30	0,11	0,59	0,53	0,39	0,46	0,28	0,32	0,60	0,68	0,66	0,71	1,00												
	P15	0,39	0,39	0,34	0,76	0,48	0,41	0,64	0,40	0,22	0,64	0,70	0,59	0,69	0,72	1,00											
	P16	0,45	0,27	0,35	0,59	0,36	0,37	0,44	0,38	0,31	0,59	0,57	0,41	0,50	0,65	0,78	1,00										
Desempeño laboral	P17	0,40	0,14	0,06	0,16	0,23	0,30	0,26	0,40	0,26	0,23	0,30	0,19	0,25	0,15	0,32	0,50	1,00									
	P18	0,47	0,34	0,22	0,33	0,42	0,29	0,36	0,37	0,25	0,56	0,41	0,26	0,29	0,10	0,28	0,41	0,65	1,00								
	P19	0,36	0,46	0,11	0,62	0,46	0,54	0,59	0,35	0,16	0,50	0,59	0,34	0,45	0,32	0,60	0,45	0,56	0,65	1,00							
	P20	0,27	0,31	0,25	0,43	0,34	0,10	0,41	0,01	0,46	0,54	0,52	0,45	0,39	0,26	0,34	0,29	0,21	0,44	0,35	1,00						
	P21	-0,25	-0,19	-0,12	-0,07	-0,03	0,16	0,29	-0,29	-0,09	0,00	-0,08	0,15	0,00	-0,17	-0,10	-0,19	0,02	0,18	0,21	0,23	1,00					
	P22	0,31	0,22	0,09	0,11	0,25	0,51	0,27	0,29	0,11	0,00	0,20	0,11	0,15	-0,01	0,08	0,00	0,40	0,31	0,47	0,00	0,26	1,00				
	P23	0,45	0,49	0,08	0,38	0,47	0,42	0,43	0,34	0,19	0,33	0,45	0,19	0,23	0,07	0,34	0,27	0,60	0,66	0,80	0,26	0,15	0,58	1,00			
	P24	0,48	0,43	0,24	0,46	0,50	0,52	0,50	0,38	0,27	0,51	0,56	0,35	0,43	0,30	0,47	0,49	0,64	0,73	0,79	0,40	0,16	0,45	0,85	1,00		
	P25	0,22	0,30	0,24	0,55	0,52	0,44	0,45	0,23	0,32	0,68	0,64	0,38	0,42	0,41	0,52	0,42	0,37	0,57	0,68	0,62	0,20	0,31	0,47	0,64	1,00	
	P26	0,48	0,34	0,11	0,30	0,53	0,39	0,44	0,45	0,29	0,28	0,43	0,40	0,46	0,22	0,31	0,28	0,56	0,65	0,57	0,33	0,03	0,37	0,65	0,75	0,40	1,00



Nota: Elaborado por Rosero D (2022). Fuente: Encuestas realizada. La palabra P significa pregunta y va de acuerdo al número de la pregunta

Tabla 21

Factores de Clima Organizacional que correlacionan ® con el Desempeño Laboral

Clima Organizacional	Desempeño Laboral		
	P19	P24	P25
P4	0,61		0,54
P10			0,55
P11	0,55	0,55	0,57
P15	0,53		0,53

Pregunta 4. *¿Usted percibe respeto de su jefe de servicio?*
Pregunta 11. *¿Con qué frecuencia su jefe inmediato es asertivo al resolver conflictos propios del servicio hospitalario?*
Pregunta 15. *¿Con qué frecuencia el equipo de trabajo se orienta a solución de problemas?*
Pregunta 19. *¿Con qué frecuencia establece un uso eficiente, oportuno y seguro de los recursos que se utiliza para alcanzar los objetivos y resultados?*
Pregunta 24. *¿Ud. se siente identificado, leal y comprometido con las actividades del Hospital Vicente Corral Moscoso en el servicio de emergencia?*
Pregunta 25. *¿Con qué frecuencia aporta ideas para mejorar procesos de trabajo dentro del área de emergencias?*

Nota: Elaborado por Rosero D (2022). Fuente: Encuestas realizadas.

En la variable Clima Organizacional, la pregunta 4 que habla sobre la percepción de respeto del encuestado de su jefe de servicio, tiene una correlación fuerte ($r \geq 0,5$), con la pregunta 19 que relaciona el uso eficiente de recursos, y la pregunta 25 que menciona el aporte de ideas para mejorar los procesos dentro del área de emergencia. La pregunta 10 que explora las buenas relaciones del jefe inmediato con el personal; tiene también correlación de 0,55 con la pregunta 25 sobre el aporte de ideas de parte del personal para mejorar el trabajo en el área mencionada.

La pregunta 11 de Desempeño Laboral es la que mayor grado de asociación tiene con las preguntas 4, 24 y 25 ($r=0,55$; $r=0,55$ y $r=0,57$ respectivamente); es decir que es positivo el asertividad del jefe inmediato para resolver los conflictos propios del servicio hospitalario, e influye en el uso eficiente de recursos, que el personal se sienta identificado y comprometido con su trabajo en emergencia del HVCVM y el asertividad para recibir ideas del personal para mejorar los procesos.

Por último, la pregunta 15 de Clima Organizacional que instituye la frecuencia con la que el equipo de trabajo tiene orientación a la solución de problemas; existe un grado fuerte de asociación con las preguntas 19 sobre uso eficiente de recursos y con la pregunta 25 sobre el aporte de ideas para mejorar los procesos con $r=0,53$ en ambos casos.

Capítulo 5

Marco Propositivo

5.1. Planificación de la Actividad Preventiva

Programa de Buenas Prácticas en la Organización del Trabajo Área de Emergencia HVCM	<i>Departamento:</i>	Gestión de la calidad
	<i>Documento:</i>	001

HOSPITAL VICENTE CORRAL MOSCOSO –AREA DE EMERGENCIA

PROPUESTA:

Manual de mejoras en el clima organizacional del Área de emergencia del personal de salud del HVCM- Cuenca Ecuador



Para la planificación de actividades en el marco propositivo se ha realizado una tabla en la cual se expone cada uno de los resultados de acuerdo al clima organizacional y desde luego a las dimensiones del desempeño laboral

Tabla 22

Contextualización de resultados y análisis del marco propositivo para Clima Organizacional.

Dimensión	Problema detectado	Propuesta
Manejo de Información	Deficiencia en la información en los canales oficiales, Quipux, correo Institucional.	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar un programa de inducción a los nuevos trabajadores en donde se plantee la importancia del manejo de Quipux y correo institucional. • Utilizar los canales extra oficiales como el WhatsApp y utilizarlo como apoyo recordatorio de información pendiente por revisar.
Respeto	La percepción del respeto del jefe inmediato en su mayoría es favorable, pero existe una percepción media de respeto entre compañeros es decir un número considerable de funcionarios que siente ese respeto.	<ul style="list-style-type: none"> • Crear actividades encaminadas al fortalecimiento de estimulación laboral, Mejoras de relaciones interpersonales y autoestima. (Se plantea el apoyo de psicoterapia y charlas de motivación y estimulación) mediante talleres de motivación y auto superación
Desarrollo profesional	La mayoría de personal se sienten a gusto laborando en el HVCM, Sin embargo, existe un porcentaje considerable que no lo está probablemente porque no se sienten capacitados o actualizados sus conocimientos por parte de la Institución y porque no se toma en cuenta la opinión de ellos o ellas en las decisiones.	<ul style="list-style-type: none"> • Trabajar en conjunto con el Área de Docencia e investigación en el programa de capacitación interna dentro de emergencias. • -Plantear el cronograma de capacitaciones según las necesidades de la emergencia y publicarlo por las fuentes oficiales. • -Evaluar el perfil profesional y afinidad laboral y en lo posible realizar un cambio de puesto laboral (Re ingeniería laboral)
Actitud del jefe	Esta percepción es subjetiva por cuanto será una respuesta de cada trabajador.	<ul style="list-style-type: none"> • Identificar los casos particulares y trabajar en psicoterapia de apoyo.

CLIMA ORGANIZACIONAL

<i>Equipo de trabajo</i>	<p>Se percibe cierta noción de rechazo por parte de los trabajadores hacia el jefe inmediato,</p> <hr/> <p>Es una fortaleza ya que la mayoría de trabajadores tienen claras las actividades de su puesto de trabajo y también existe apoyo de sus compañeros. Se denota casos puntuales donde el perfil del puesto no está acorde al perfil profesional.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Trabajar en el programa de mitigación de riesgos laborales implementado. • Se plantea realizar en conjunto con el departamento de salud ocupacional un análisis del puesto del trabajo, definir perfiles, y revisar con talento humano el cargo que desempeña, la partida laboral y realizar modificaciones o reubicaciones optimizando el perfil de cada trabajador con el fin de tener mejores resultados en cuanto al clima y producción laboral
---------------------------------	--	--

Nota: Elaborado por Rosero D (2022).

Tabla 23Contextualización de resultados y análisis del marco propositivo para *Desempeño Laboral*

	Dimensión	Problema detectado	Propuesta
DESEMPEÑO LABORAL	<i>Actitud proactiva</i>	Existe un compromiso identificado por la mayoría de trabajadores en realizar de manera voluntaria y eficiente las actividades, sin embargo, este tipo de test pueden ser sujetos a revisión con un margen de error.	<ul style="list-style-type: none"> • -Fortalecer y reconocer a los trabajadores que se esmeren mes a mes con actitudes proactivas, estímulos académicos, ejemplo que al mejor trabajador del mes se le envíe a realizar una capacitación o curso de actualización.
	<i>Tipo de trabajo</i>	La mayoría de los trabajadores se encuentran comprometidos con el tipo de trabajo que realizan, con su actividad y la atención a pacientes, sin embargo, existe una sobrecarga de trabajo y demanda de atención lo que hace que las actividades se tornen agotadoras y en ocasiones difíciles de realizar	<ul style="list-style-type: none"> • -Se deberá plantear de acuerdo a la norma técnica, si el número de atenciones justifica o se relaciona con la cantidad de personal o talento humano, tratar de generar la necesidad de nueva contratación y más real optimizar los puestos de trabajo con el personal de acuerdo a su perfil.

Nota: Elaborado por Rosero D (2022).

PLAN DE MEJORA DE CAPACITACION CONTINUA EN EL AREA DE EMERGENCIA DEL HVCM 2024

OBJETIVO. - Implementar un plan de capacitación y docencia interna, propia del servicio de emergencia con la finalidad de mejorar la calidad de atención, el compromiso laboral y mejorar el clima organizacional.

ALCANCE. - Todos los profesionales de la salud y colaboradores del área de emergencia del Hospital Vicente Corral Moscoso.

FECHA. - enero a octubre del 2024

RESPONSABLES:

Trabajo en conjunto a través del departamento de Docencia y la Jefatura de Emergencia para coordinar actividades en conjunto con el Coordinador de la Unidad de Trauma, Coordinador de Cirugía, Coordinador de Medicina Interna, Coordinador de Pediatría, Coordinador de Gineco Obstetricia, Coordinador de Laboratorio de emergencia, Coordinador del área de imágenes, Coordinador de Atención pre hospitalaria, Coordinador de Terapia física y rehabilitación.



Tabla*Cronograma propuesto Año 2024***24**

Día propuesto		Último viernes de cada mes		
Hora propuesta		08h00 a 10h00		
Mes	Actividad y tema	Servicio responsable		Observación
Ene	Inducción a la propuesta- Automotivación y relaciones interpersonales	Taller de relaciones	Jefatura de Docencia Salud Ocupacional Jefatura de Emergencia	<ul style="list-style-type: none"> • Se plantea realizar la inducción al plan de capacitación. • Socializar las actividades propuestas, los objetivos, los estímulos para los trabajadores.
Feb	RCP (Reanimación cardio pulmonar) Protocolo de actuación rápida en emergencia, confección de brigada y evaluación de protocolos.		Coordinación de Centro de Trauma y emergencias.	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluar los tiempos, resultados y el manejo de los protocolos aplicados en el último año. • Consolidar la capacitación al resto de áreas del Hospital. (asignar tareas)
Mar	Emergencias endocrino metabólicas (Protocolos internos)		Coordinación de Medicina Interna	<ul style="list-style-type: none"> • Revisar la evidencia científica y la evaluación del desempeño en el último año.
Ab	Atención al paciente poli traumatizado, manejo de líquidos (Protocolo Interno)		Coordinación de Cirugía	<ul style="list-style-type: none"> • Examinar los protocolos internos y la forma de actuar en el último año

May	Emergencias pediátricas más comunes (Protocolos Internos)	Coordinación Pediatría	de	<ul style="list-style-type: none"> -Analizar estadísticamente la frecuencia de atenciones por patologías para definir errores y mejorar la atención.
Jun	Emergencias ginecológicas más frecuentes. Evaluación del Score Mama	Coordinación Ginecología	de	<ul style="list-style-type: none"> -Revisar el manejo de protocolos y guías de práctica clínica en el último año. Corregir errores en bien de mejorar.
Jul	Solicitud de exámenes complementarios. Importancia de la anamnesis Radiológica	Coordinación Imagenología.	de	<ul style="list-style-type: none"> • Enfatizar la importancia de realización del pedido para un diagnóstico oportuno e informe radiológico del paciente.
Ago	Transfusión masivas y manejo de hemoderivados	Coordinación Laboratorio clínico	de	<ul style="list-style-type: none"> • -Evaluar el manejo, solicitud y beneficios de los hemoderivados, socializar el protocolo de transfusión masiva.
Septi	Traslado de paciente y atención inicial de la atención. ATLS	Coordinación Atención pre hospitalaria	de	<ul style="list-style-type: none"> • Analizar los tiempos de respuesta, el equipamiento y el manejo de las principales patologías que llegan al HVCM
Oct	Tipos de dieta y recomendaciones en pacientes en Urgencia	Coordinación Nutrición y alimentación	de	<ul style="list-style-type: none"> • -Capacitar al personal en la importancia de las dietas y alimentación en la recuperación del paciente.
Novi	Congreso de actualización continua en áreas de la salud crítico y emergencias. Mitos y consensos.	<ul style="list-style-type: none"> • -Jefatura de Docencia • -Jefatura de Emergencias 	de	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar el congreso de actualización continua en salud con el Aval académico de la Universidad de Cuenca, y los diferentes gremios de la salud

Nota: Elaborado por Rosero D (2022).

Conclusiones

- Se ha determinado que el Clima Organizacional si influye en el Desempeño Laboral ya que mediante la prueba estadística Chi cuadrado se obtuvo como resultado que las dos variables son dependientes a un p valor $< 0,01$; por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa que supone una asociación entre variables a un nivel de significancia muy alto con un error del 5%.
- Los factores que inciden entre el clima organizacional como manejo de la información es adecuada en su mayoría de dimensiones, aunque los canales de información formales no son utilizados en forma oportuna; el respeto es percibido como positivo con el jefe, los compañeros y pacientes; también el desarrollo profesional fue positivo en todos sus ámbitos, siendo la actitud del jefe el factor determinante para que los factores que inciden en el Clima Organizacional sean positivos en el equipo de trabajo con el uso eficiente de recursos y la iniciativa en el trabajo. El cumplimiento de las labores asignadas dentro de los factores de Desempeño laboral tiene una alta calificación de entre el personal muestreado, siendo el problema más visible la dificultad en ciertas tareas asignadas.
- De acuerdo a la escala de valores aplicada en las dos variables categóricas, en el primer caso se valora la importancia del Clima Organizacional cuando más de la mitad del personal que labora en el área de emergencia del hospital (58,25%), perciben que casi siempre (4) y siempre (5) tienen un Clima Organizacional positivo. En tanto se establece la importancia del Desempeño Laboral al considerar que el 85,25% de los encuestados tienen la opinión que casi siempre y siempre tienen un Desempeño Laboral beneficiosos. El jefe inmediato juega un papel fundamental para estos resultados ya que sostener un ambiente adecuado de trabajo y motivar a su personal que en el día a día trabajan bajo presión física y emocional, es lo que demuestra las estadísticas.
- El clima organizacional y el desempeño laboral se relacionan en los siguientes puntos, la pregunta 4 del instrumento que habla sobre la percepción de respeto del encuestado de su jefe de servicio, tiene una correlación fuerte ($r \geq 0,5$), con la pregunta 19 que relaciona el uso eficiente de recursos, y la pregunta 25 que menciona el aporte de ideas para mejorar los procesos. La pregunta 10 que explora las buenas relaciones del jefe inmediato con el personal; tiene también correlación de 0,55 con la pregunta 25 sobre el aporte de ideas de parte del personal para mejorar el trabajo en el área mencionada. La pregunta 11 de Desempeño Laboral es la que mayor grado de asociación tiene con las preguntas 4, 24 y 25 ($r=0,55$; $r=0,55$ y $r=0,57$ respectivamente); es decir que es positivo el asertividad del jefe inmediato para resolver los conflictos propios del servicio hospitalario, e influye en el uso eficiente de recursos, que el personal se sienta identificado y comprometido con su trabajo en emergencia del HVCN y el asertividad para recibir ideas del personal para mejorar los procesos.

Recomendaciones

- Sería interesante realizar nuevamente la encuesta al personal sujeto de estudio, por parte del Departamento de Talento Humano para establecer si las respuestas pudieran estar condicionadas por la persona o el organismo que realiza este proceso; para determinar si se da un posible sesgo de la opinión del grupo de encuestados por la influencia de variables externas.
- Las herramientas que utiliza el Ministerio de Trabajo para medir variables de Desempeño Laboral, de acuerdo a indicadores establecidos pueden ser perfectibles con el conocimiento que desde adentro se tiene del área donde se va a realizar las mediciones, siempre guiados por el instrumento base para obtener respuestas lo más objetivamente posibles.
- Es importante realizar seguimiento al plan de mejoras elaborado e implementado, mediante reuniones cada cierto tiempo para determinar si se están cumpliendo los objetivos planteados de mejorar el Clima Organizacional y por ende el Desempeño Laboral.
- Es importante que en el plan de capacitaciones se busque los mejores perfiles profesionales y se busque el aval académico de una universidad, para que se estimule hacia una mejora continua al personal de salud que labora en el área de emergencia del hospital.
- -Se recomiendo que se aplique la norma técnica vigente (Acuerdo Ministerial N°.MDT-2018-0138) por el ministerio del trabajo para mejorar el clima organizacional de la empresa, partiendo del diagnóstico levantado en esta tesis de investigación.

Referencias Bibliográficas

- Acuña, P. V. (03 de 02 de 2016). *FUNDACION UNIVERSITARIA KONRAT LORENZ*. Obtenido de SUMA DE NEGOCIOS: <https://www.redalyc.org/journal/6099/609964241005/html/>
- Brito, M. U. (18 de 11 de 2009). *Revista Vision Gerencial Universidad de Los Andes*. Obtenido de Revista Vision Gerencial Universidad de Los Andes: <https://www.redalyc.org/pdf/4655/465545883013.pdf>
- Brunett, L. (1987). *El cima de trabajo en las organizaciones: definición, diagnóstico y consecuencias*. Trillas.
- Bustamante, M. A. (30 de 06 de 2016). *Revista de Politicas Chile, clima organizacional*. Obtenido de Revista de Politicas Chile, clima organizacional: <https://www.redalyc.org/pdf/545/54546742009.pdf>
- Cañadas, I., & Sánchez, A. (1998). Categorías de respuesta en escalas tipo Likert. *10*(3), 626. Obtenido de <https://www.psicothema.com/pdf/191.pdf>
- CARMONA, H. R. (01 de 03 de 2011). *Repositorio de la Institución Universitaria de Enviago* . Obtenido de Repositorio de la Institución Universitaria de Enviago : <https://bibliotecadigital.iue.edu.co/jspui/bitstream/20.500.12717/526/1/CD1701.pdf>
- Carro, C. (01 de 01 de 2022). *Organizacion Internacional del Trabajo*. Obtenido de Organizacion Internacional del Trabajo: <https://www.ilo.org/global/lang--en/index.htm>
- Chávez, F. F. (01 de 12 de 2019). *Revista interdisciplinaria Ciencia Matria* . Obtenido de Revista interdisciplinaria Ciencia Matria : <https://cienciamatriarevista.org.ve/index.php/cm/article/view/214>
- Chiavenato, I. (2009). *Administración de Recursos HUMANOS. El capital humano de las organizaciones*. México D.F., México: Interamericana Editores. Recuperado el 28 de 09 de 2022, de https://www.sijufor.org/uploads/1/2/0/5/120589378/administracion_de_recursos_humanos_-_chiavenato.pdf
- Consultoría Estratégica de Investigación de Mercados. (2019). *Cimec*. Recuperado el 2022, de <https://www.cimec.es/coeficiente-correlacion-pearson/#:~:text=Un%20valor%20mayor%20que%200,una%20relaci%C3%B3n%20lineal%20positiva%20perfecta>.
- Contreras, F. A. (03 de 02 de 2015). *Revista ESPOL facultad de Ciencias Sociales y Humanísticas* . Obtenido de Revista ESPOL facultad de Ciencias Sociales y Humanísticas : <https://www.fcsh.espol.edu.ec/es/clima-organizacional-algunos-basamentos-hist%C3%B3ricos-y-conceptuales-para-la-reflexi%C3%B3n-por-francisco>
- Culcay, C. E. (03 de 01 de 2018). *Revista Talento Humano UASB*. Obtenido de Revista Talento Humano UASB:

- <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6151/1/T2581-MDTH-Toro-Propuesta.pdf>
- Encinas, L. G. (30 de 03 de 2013). *APOSTA Revista de Ciencias Sociales* . Obtenido de APOSTA Revista de Ciencias Sociales :
<https://www.redalyc.org/pdf/4959/495950252002.pdf>
- Gonzaga, G. R. (03 de 01 de 2009). *Revista Studenta Evidencias-de-la-relacion-entre-clima-laboral-productividad-y-satisfaccion-laboral-en-las-organizaciones*. Obtenido de Revista Studenta Evidencias-de-la-relacion-entre-clima-laboral-productividad-y-satisfaccion-laboral-en-las-organizaciones:
<https://es.studenta.com/content/113949356/evidencias-de-la-relacion-entre-clima-laboral-productividad-y-satisfaccion-labor>
- Hubspot. (2022). *Bog Hubspot*. Obtenido de <https://blog.hubspot.es/service/escala-likert>
- Kiaer, A. (1895).
- Lopez, M. T. (01 de 01 de 2013). *Repositorio Universidad de Murcia Departamento de Política Social* . Obtenido de Repositorio Universidad de Murcia Departamento de Política Social :
<https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/117203/TESIS.pdf?sequence=>
- Moreno, D. R. (01 de 08 de 2012). *Repositorio UNAD Colombia* . Obtenido de Repositorio UNAD Colombia :
<https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/2111/Monografia%20Clima%20Organizacional.pdf;jsessionid=1E265489C6805BAD3ECBDDDF314EFF898.jvml?sequence=1>
- Palacios, D. (2019). *El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo de los distritos de Salud Pública de la provincia de Manabí - Ecuador*. Para optar el Grado Académico de Doctor en Ciencias Administrativas, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Dirección General de Estudios de Posgrado Facultad de Ciencias Administrativas Unidad de Posgrado. Obtenido de
https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/10989/Palacios_md.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Peralta, R. (26 de 11 de 2020). *Clima Organizacional Geniopolis*. Obtenido de Clima Organizacional Geniopolis: <https://www.gestiopolis.com/el-clima-organizacional/>
- Robbins, S., & Judge, T. (2009). *Comportamiento organizacional*. (J. E. Brito, Trad.) Naucalpán de Juárez, México, México: Prentice Hall. Obtenido de
https://frq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod_resource/content/0/ROBBINS%20comportamiento-organizacional-13a-ed-_nodrm.pdf
- Rodrigo, P. (26 de 11 de 2020). *Clima Organizacional Gestiopolis*. Obtenido de Clima Organizacional Gestiopolis: <https://www.gestiopolis.com/el-clima-organizacional/>
- Salazar, A. F. (18 de 12 de 2018). *Universidad Cesar Vallejo* . Obtenido de Universidad Cesar Vallejo :
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30775/Santillan_SAF.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Solarte, M. G. (01 de 07 de 2009). *Revista de cuadernos de Administración*. Obtenido de Revista de cuadernos de Administración:
<https://www.redalyc.org/pdf/2250/225014900004.pdf>
- Sumba Bustamante, R. Y. (01 de 02 de 2022). *Dominios de la Ciencia*. Obtenido de Dominios de la Ciencia:
<https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/2569>

Apéndice

Apéndice A: Modelo de encuesta utilizado

Con un cordial saludo, le deseo éxitos en tan importantes funciones como trabajador del Hospital Vicente Corral Moscoso, con fines académicos y de mejora institucional constante se solicita comedidamente llenar una encuesta con la finalidad de proponer un Plan de mejora continua. Se presentan un conjunto de enunciados relacionados con el clima organizacional de su hospital, lo que tiene que hacer es indicar la frecuencia con que se presentan, marcando con un visto el número correspondiente de acuerdo a la siguiente escala:

1=Nunca	2=Pocas veces	3=Rara vez	4=Casi siempre	5=Siempre
---------	---------------	------------	----------------	-----------

Por ejemplo: “*Me siento deprimido en el trabajo*”

Si nunca se siente deprimido en el trabajo, debe marcar el 1.

Si esto le ocurre rara vez marque 3

EDAD								
SEXO								
PUESTO DE TRABAJO								
Médico Tratante	Médico Posgradista	Médico Residente	Enfermera	Laboratorista	Personal de Pre hospitalaria	Auxiliar de servicios	Personal cocina y nutrición	Fisioterapeuta
Nunca 1	Pocas veces 2	Rara Vez 3	Casi Siempre 4	Siempre 5	DIMENSIONES / ítems			
CLIMA ORGANIZACIONAL DIMENSIÓN 1: Comunicación								
Indicador: Comunicación Interna								
					¿La información recibida por su jefe inmediato es la adecuada, oportuna?			
					¿La información brindada es correcta y clara en su puesto de trabajo?			
Indicador: Vías comunicación								
					¿Los canales de comunicación formales (Quipux, correo Institucional) son utilizados de manera oportuna y clara?			
CLIMA ORGANIZACIONAL DIMENSIÓN 2: Motivación								
Indicador: Estima								
					¿Usted percibe respeto de su jefe de servicio?			
					¿Con qué frecuencia percibe cordialidad y respeto entre sus Compañeros?			
					¿Con qué frecuencia percibe cordialidad y respeto de sus pacientes?			
Indicador: Autorrealización								
					¿Usted se siente a gusto en su desarrollo profesional en el Servicio de emergencia del HVCM?			
					¿Con qué frecuencia el HVCM promueve en su capacitación y desarrollo profesional?			
CLIMA ORGANIZACIONAL DIMENSIÓN 3: Liderazgo								

Indicador: Participación				
				¿Con qué frecuencia usted es consultado acerca de las decisiones tomadas dentro del área de emergencia?
Indicador: Integración.				
				¿Con qué frecuencia su jefe inmediato? ¿Mantiene las buenas relaciones interpersonales del grupo?
Indicador: Manejo de conflictos				
				¿Con qué frecuencia su jefe inmediato es asertivo al resolver conflictos propios del servicio hospitalario?
CLIMA ORGANIZACIONAL DIMENSIÓN 4: Trabajo en equipo				
Indicador: Relaciones interpersonales				
				¿Las actividades del servicio de emergencia están claramente establecidos en el equipo?
				¿Con qué frecuencia siente apoyo del equipo de trabajo dentro del servicio de emergencia?
				¿Con qué frecuencia intercambiamos ideas en el equipo de trabajo?
				¿Con qué frecuencia el equipo de trabajo se orienta a solución de problemas?
				¿Con qué frecuencia se complementa el talento humano y los conocimientos entre los integrantes del equipo?
DESEMPEÑO LABORAL DIMENSION 1 CALIDAD DE TRABAJO				
Indicador: Actitud Proactiva				
				¿Con que frecuencia usted desarrolla actividades propias para obtener una mejor atención al paciente y realizar su tarea eficiente?
				¿Con qué frecuencia cumple con los objetivos de su trabajo, demostrando iniciativa propia?
Indicador Red ursos				
				¿Con qué frecuencia establece un uso eficiente, oportuno y seguro de los recursos que se utiliza para alcanzar los objetivos y resultados?
DESEMPEÑO LABORAL DIMENSION 2: RESPONSABILIDAD				
Indicador Eficiencia				
				¿Le mantiene su jefe inmediato informado el progreso de su desempeño en el trabajo?
				¿Con qué frecuencia las actividades asignadas en su puesto de trabajo se le dificultan con respecto a la demanda de atención?
				¿Usted cumple adecuadamente con el horario de trabajo establecido por el servicio de emergencia?
Indicador: Inteligencia Emocional				

					¿Asume con responsabilidad las llamadas de atención de su jefe inmediato por su desempeño en el trabajo?
DESEMPEÑO LABORAL DIMENSION 3 Compromiso Organizacional					
Indicador Involucramiento					
					¿Ud. se siente identificado, leal y comprometido con las actividades del Hospital Vicente Corral Moscoso en el servicio de emergencia?
					¿Con qué frecuencia aporta ideas para mejorar procesos de trabajo dentro del área de emergencias?
					¿Se siente capacitado y preparado para realizar las tareas encomendadas en el servicio de emergencias?

Apéndice B. Resultados de la valoración cuantitativa individual

°	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	Sum	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	Sum
1	3	2	4	3	4	2	3	2	3	5	3	4	2	3	3	4	50	3	4	1	5	4	2	2	3	3	3	30
2	4	4	1	5	5	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	3	62	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	162
3	4	4	2	5	5	4	4	1	1	4	4	3	4	5	4	5	59	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	157
4	2	3	1	3	3	4	4	3	4	4	4	4	5	5	4	3	56	2	3	3	4	5	4	2	3	4	4	146
5	4	4	4	5	5	4	5	4	1	3	5	3	5	3	4	4	63	4	5	5	3	4	5	5	5	3	5	170
6	4	3	2	5	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	56	4	4	4	3	4	5	5	5	4	5	155
7	3	3	2	3	3	3	1	1	1	3	3	2	4	2	4	3	41	5	3	4	5	5	5	5	5	3	3	125
8	5	5	2	5	4	4	5	3	3	5	5	4	4	4	4	4	66	4	4	4	2	3	4	4	5	3	4	169
9	2	2	1	2	4	4	3	1	1	2	3	1	2	3	3	2	36	2	2	3	1	2	5	5	4	1	4	101
10	5	4	5	5	4	4	5	4	3	5	5	4	5	4	5	5	72	5	5	5	4	3	5	5	5	4	4	189
11	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	76	4	4	4	5	2	5	5	5	4	5	195
12	5	4	4	5	5	3	4	5	3	4	4	4	5	4	4	4	67	4	5	4	5	3	5	5	5	3	5	178
13	4	3	2	4	4	5	4	2	2	5	4	4	4	5	4	5	61	3	5	4	3	4	5	4	5	4	3	162
14	4	5	3	5	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	59	4	4	4	5	3	5	5	5	4	4	161
15	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	57	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	156
16	4	4	3	4	3	4	4	4	3	2	2	2	4	4	4	4	55	4	3	4	2	3	5	4	5	3	4	147
17	4	4	1	4	3	4	4	2	5	3	4	4	4	3	3	4	56	5	5	5	5	4	5	5	5	3	5	159
18	3	3	1	1	4	4	1	2	2	2	2	1	2	1	1	1	31	5	5	3	1	3	5	5	5	3	5	102
19	3	2	3	4	4	4	5	3	2	3	4	5	5	4	5	5	61	5	4	4	4	3	4	4	5	4	5	164
20	2	4	3	5	4	4	5	1	2	4	4	3	3	2	4	2	52	2	4	5	5	5	5	5	5	5	4	149
21	5	5	2	5	5	4	4	4	4	5	5	3	4	4	5	5	69	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	184
22	3	4	2	5	4	3	4	3	3	5	4	3	4	4	5	5	61	4	5	5	4	3	2	5	5	4	4	163
23	4	4	2	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	58	4	4	4	5	3	2	4	5	3	5	155
24	2	3	1	4	5	4	5	1	3	4	5	4	4	5	4	3	57	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	162
25	4	4	3	5	5	5	4	3	1	4	4	4	4	4	5	5	64	4	4	5	2	4	5	5	5	4	4	170
26	2	2	3	2	3	3	4	4	2	3	3	2	2	2	3	3	43	5	5	5	3	4	5	5	5	4	5	132
27	4	4	1	2	3	3	4	3	3	2	3	3	3	2	3	2	45	4	4	3	3	4	5	5	4	2	4	128
28	4	4	2	4	4	3	4	3	1	4	3	4	4	3	3	1	51	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	139
29	4	4	2	5	4	4	4	5	3	5	5	4	4	5	5	5	68	5	4	5	2	2	5	5	5	4	4	177
30	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	1	2	2	2	1	25	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	61

31	5	4	3	5	5	5	3	4	2	4	4	5	5	4	4	3	65	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	177
32	4	4	2	4	5	4	4	3	3	4	5	5	4	5	4	3	63	2	3	4	3	2	4	5	5	3	5	162	
33	3	3	1	4	4	4	4	2	1	2	2	4	3	3	4	3	47	4	3	4	1	4	5	4	3	1	4	127	
34	4	3	2	3	3	4	4	2	2	4	3	3	2	2	3	3	47	4	4	5	5	5	5	5	4	4	2	137	
35	4	4	4	5	4	4	5	5	3	4	5	5	4	4	5	4	69	5	4	5	4	3	5	5	5	4	4	182	
36	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	48	3	2	3	3	3	3	4	4	3	3	127	
37	3	2	4	3	4	2	3	2	3	5	3	4	2	3	3	4	50	3	4	1	5	4	2	2	3	3	3	130	
38	4	4	1	5	5	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	3	62	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	162	
39	4	4	2	5	5	4	4	1	1	4	4	3	4	5	4	5	59	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	157	
40	2	3	1	3	3	4	4	3	4	4	4	4	5	5	4	3	56	2	3	3	4	5	4	2	3	4	4	146	
41	4	4	4	5	5	4	5	4	1	3	5	3	5	3	4	4	63	4	5	5	3	4	5	5	5	3	5	170	
42	3	4	2	5	4	3	4	3	3	5	4	3	4	4	5	5	61	4	5	5	4	3	2	5	5	4	4	163	
43	4	4	2	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	58	4	4	4	5	3	2	4	5	3	5	155	
44	2	3	1	4	5	4	5	1	3	4	5	4	4	5	4	3	57	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	162	
45	4	4	3	5	5	5	4	3	1	4	4	4	4	4	5	5	64	4	4	5	2	4	5	5	5	4	4	170	
46	2	2	3	2	3	3	4	4	2	3	3	2	2	2	3	3	43	5	5	5	3	4	5	5	5	4	5	132	
47	4	4	1	2	3	3	4	3	3	2	3	3	3	2	3	2	45	4	4	3	3	4	5	5	4	2	4	128	
48	4	4	2	4	4	3	4	3	1	4	3	4	4	3	3	1	51	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	139	
49	4	4	2	5	4	4	4	5	3	5	5	4	4	5	5	5	68	5	4	5	2	2	5	5	5	4	4	177	
50	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	1	2	2	2	1	25	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	61	
51	5	4	3	5	5	5	3	4	2	4	4	5	5	4	4	3	65	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	177	
52	4	4	2	4	5	4	4	3	3	4	5	5	4	5	4	3	63	2	3	4	3	2	4	5	5	3	5	162	
53	3	3	1	4	4	4	4	2	1	2	2	4	3	3	4	3	47	4	3	4	1	4	5	4	3	1	4	127	
54	5	4	5	5	4	4	5	4	3	5	5	4	5	4	5	5	72	5	5	5	4	3	5	5	5	4	4	189	
55	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	76	4	4	4	5	2	5	5	5	4	5	195	
56	5	4	4	5	5	3	4	5	3	4	4	4	5	4	4	4	67	4	5	4	5	3	5	5	5	3	5	178	
57	4	3	2	4	4	5	4	2	2	5	4	4	4	5	4	5	61	3	5	4	3	4	5	4	5	4	3	162	
58	4	5	3	5	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	59	4	4	4	5	3	5	5	5	4	4	161	
59	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	57	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	156	
60	4	4	3	4	3	4	4	4	3	2	2	2	4	4	4	4	55	4	3	4	2	3	5	4	5	3	4	147	
61	4	4	1	4	3	4	4	2	5	3	4	4	4	3	3	4	56	5	5	5	5	4	5	5	5	3	5	159	
62	3	3	1	1	4	4	1	2	2	2	2	1	2	1	1	1	31	5	5	3	1	3	5	5	5	3	5	102	
63	3	2	3	4	4	4	5	3	2	3	4	5	5	4	5	5	61	5	4	4	4	3	4	4	5	4	5	164	
64	2	4	3	5	4	4	5	1	2	4	4	3	3	2	4	2	52	2	4	5	5	5	5	5	5	5	4	149	

65	5	5	2	5	5	4	4	4	4	5	5	3	4	4	5	5	69	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	184
66	3	4	2	5	4	3	4	3	3	5	4	3	4	4	5	5	61	4	5	5	4	3	2	5	5	4	4	163
67	3	2	3	4	4	4	5	3	2	3	4	5	5	4	5	5	61	5	4	4	4	3	4	4	5	4	5	164
68	2	4	3	5	4	4	5	1	2	4	4	3	3	2	4	2	52	2	4	5	5	5	5	5	5	5	4	149
69	5	5	2	5	5	4	4	4	4	5	5	3	4	4	5	5	69	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	184
70	3	4	2	5	4	3	4	3	3	5	4	3	4	4	5	5	61	4	5	5	4	3	2	5	5	4	4	163
71	4	4	2	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	58	4	4	4	5	3	2	4	5	3	5	155
72	2	3	1	4	5	4	5	1	3	4	5	4	4	5	4	3	57	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	162
73	4	4	3	5	5	5	4	3	1	4	4	4	4	4	5	5	64	4	4	5	2	4	5	5	5	4	4	170
74	2	2	3	2	3	3	4	4	2	3	3	2	2	2	3	3	43	5	5	5	3	4	5	5	5	4	5	132
75	4	4	1	2	3	3	4	3	3	2	3	3	3	2	3	2	45	4	4	3	3	4	5	5	4	2	4	128
76	4	4	2	4	4	3	4	3	1	4	3	4	4	3	3	1	51	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	139
77	4	4	2	5	4	4	4	5	3	5	5	4	4	5	5	5	68	5	4	5	2	2	5	5	5	4	4	177
78	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	1	2	2	2	1	25	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	61
79	5	4	3	5	5	5	3	4	2	4	4	5	5	4	4	3	65	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	177
80	4	4	2	4	5	4	4	3	3	4	5	5	4	5	4	3	63	2	3	4	3	2	4	5	5	3	5	162
81	3	2	4	3	4	2	3	2	3	5	3	4	2	3	3	4	50	3	4	1	5	4	2	2	3	3	3	130
82	4	4	1	5	5	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	3	62	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	162
83	4	4	2	5	5	4	4	1	1	4	4	3	4	5	4	5	59	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	157
84	2	3	1	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	4	56	2	3	3	4	5	4	2	3	4	4	146
85	4	4	4	5	5	4	5	4	1	3	5	3	5	3	4	4	63	4	5	5	3	4	5	5	5	3	5	170
86	4	3	2	5	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	56	4	4	4	3	4	5	5	5	4	5	155
87	3	3	2	3	3	3	1	1	1	3	3	2	4	2	4	3	41	5	3	4	5	5	5	5	5	3	3	125
88	5	5	2	5	4	4	5	3	3	5	5	4	4	4	4	4	66	4	4	4	2	3	4	4	5	3	4	169
89	2	2	1	2	4	4	3	1	1	2	3	1	2	3	3	2	36	2	2	3	1	2	5	5	4	1	4	101
90	5	4	5	5	4	4	5	4	3	5	5	4	5	4	5	5	72	5	5	5	4	3	5	5	5	4	4	189
91	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	76	4	4	4	5	2	5	5	5	4	5	195
92	5	4	4	5	5	3	4	5	3	4	4	4	5	4	4	4	67	4	5	4	5	3	5	5	5	3	5	178
93	4	3	2	4	4	5	4	2	2	5	4	4	4	5	4	5	61	3	5	4	3	4	5	4	5	4	3	162
94	4	5	3	5	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	59	4	4	4	5	3	5	5	5	4	4	161
95	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	57	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	156
96	4	4	3	4	3	4	4	4	3	2	2	2	4	4	4	4	55	4	3	4	2	3	5	4	5	3	4	147
97	4	4	1	4	3	4	4	2	5	3	4	4	4	3	3	4	56	5	5	5	5	4	5	5	5	3	5	159
98	3	3	1	1	4	4	1	2	2	2	2	1	2	1	1	1	31	5	5	3	1	3	5	5	5	3	5	102

99	3	2	3	4	4	4	5	3	2	3	4	5	5	4	5	5	61	5	4	4	4	3	4	4	5	4	5	164	
100	2	4	3	5	4	4	5	1	2	4	4	3	3	2	4	2	52	2	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	149
101	5	5	2	5	5	4	4	4	4	5	5	3	4	4	5	5	69	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	184
102	3	4	2	5	4	3	4	3	3	5	4	3	4	4	5	5	61	4	5	5	4	3	2	5	5	4	4	163	
103	4	4	2	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	58	4	4	4	5	3	2	4	5	3	5	155	
104	2	3	1	4	5	4	5	1	3	4	5	4	4	5	4	3	57	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	162
105	4	4	3	5	5	5	4	3	1	4	4	4	4	4	5	5	64	4	4	5	2	4	5	5	5	4	4	170	
106	2	2	3	2	3	3	4	4	2	3	3	2	2	2	3	3	43	5	5	5	3	4	5	5	5	4	5	132	
107	4	4	1	2	3	3	4	3	3	2	3	3	3	2	3	2	45	4	4	3	3	4	5	5	4	2	4	128	
108	4	4	2	4	4	3	4	3	1	4	3	4	4	3	3	1	51	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	139	
109	4	4	2	5	4	4	4	5	3	5	5	4	4	5	5	5	68	5	4	5	2	2	5	5	5	4	4	177	
110	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	1	2	2	2	1	25	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	61	
111	5	4	3	5	5	5	3	4	2	4	4	5	5	4	4	3	65	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	177	
112	4	4	2	4	5	1	4	3	3	4	5	5	4	5	4	3	60	2	3	4	3	2	4	5	5	3	5	156	
113	3	3	1	4	4	4	4	2	1	2	2	4	3	3	4	3	47	4	3	4	1	4	5	4	3	1	4	127	
114	4	3	2	3	3	4	4	2	2	4	3	3	2	2	3	3	47	4	4	5	5	5	5	5	4	4	2	137	
115	4	4	4	5	4	4	5	5	3	4	5	5	4	4	5	4	69	5	4	5	4	3	5	5	5	4	4	182	
116	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	48	3	2	3	3	3	3	4	4	3	3	127	
117	3	2	4	3	4	2	3	2	3	5	3	4	2	3	3	4	50	3	4	1	5	4	2	2	3	3	3	130	
118	4	4	1	5	5	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	3	62	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	162	
119	4	4	2	5	5	4	4	1	1	4	4	3	4	5	4	5	59	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	157	
120	2	3	1	3	3	4	4	3	4	4	4	4	5	5	4	3	56	2	3	3	4	5	4	2	3	4	4	146	
121	4	4	4	5	5	4	5	4	1	3	5	3	5	3	4	4	63	4	5	5	3	4	5	5	5	3	5	170	
122	3	4	2	5	4	3	4	3	3	5	4	3	4	4	5	5	61	4	5	5	4	3	2	5	5	4	4	163	
123	4	4	2	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	58	4	4	4	5	3	2	4	5	3	5	155	
124	2	3	1	4	5	4	5	1	3	4	5	4	4	5	4	3	57	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	162	
125	4	4	3	5	5	5	4	3	1	4	4	4	4	4	5	5	64	4	4	5	2	4	5	5	5	4	4	170	
126	2	2	3	2	3	3	4	4	2	3	3	2	2	2	3	3	43	5	5	5	3	4	5	5	5	4	5	132	
127	4	4	1	2	3	3	4	3	3	2	3	3	3	2	3	2	45	4	4	3	3	4	5	5	4	2	4	128	
128	4	4	2	4	4	3	4	3	1	4	3	4	4	3	3	1	51	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	139	
129	4	4	2	5	4	4	4	5	3	5	5	4	4	5	5	5	68	5	4	5	2	2	5	5	5	4	4	177	
130	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	1	2	2	2	1	25	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	61	
131	5	4	3	5	5	5	3	4	2	4	4	5	5	4	4	3	65	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	177	
132	4	4	2	4	5	4	4	3	3	4	5	5	4	5	4	3	63	2	3	4	3	2	4	5	5	3	5	162	

133	3	3	1	4	4	4	4	2	1	2	2	4	3	3	4	3	47	4	3	4	1	4	5	4	3	1	4	127
134	5	4	5	5	4	4	5	4	3	5	5	4	5	4	5	5	72	5	5	5	4	3	5	5	5	4	4	189
135	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	76	4	4	4	5	2	5	5	5	4	5	195
136	5	4	4	5	5	3	4	5	3	4	4	4	5	4	4	4	67	4	5	4	5	3	5	5	5	3	5	178
137	4	3	2	4	4	5	4	2	2	5	4	4	4	5	4	5	61	3	5	4	3	4	5	4	5	4	3	162
138	4	5	3	5	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	59	4	4	4	5	3	5	5	5	4	4	161
139	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	57	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	156
140	4	4	3	4	3	4	4	4	3	2	2	2	4	4	4	4	55	4	3	4	2	3	5	4	5	3	4	147
141	4	4	1	4	3	4	4	2	5	3	4	4	4	3	3	4	56	5	5	5	5	4	5	5	5	3	5	159
142	3	3	1	1	4	4	1	2	2	2	2	1	2	1	1	1	31	5	5	3	1	3	5	5	5	3	5	102
143	3	2	3	4	4	4	5	3	2	3	4	5	5	4	5	5	61	5	4	4	4	3	4	4	5	4	5	164
144	2	4	3	5	4	4	5	1	2	4	4	3	3	2	4	2	52	2	4	5	5	5	5	5	5	5	4	149
145	5	5	2	5	5	4	4	4	4	4	5	5	3	4	4	5	69	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	184
146	3	4	2	5	4	3	4	3	3	5	4	3	4	4	5	5	61	4	5	5	4	3	2	5	5	4	4	163
147	3	2	3	4	4	4	5	3	2	3	4	5	5	4	5	5	61	5	4	4	4	3	4	4	5	4	5	164
148	2	4	3	5	4	4	5	1	2	4	4	3	3	2	4	2	52	2	4	5	5	5	5	5	5	5	4	149
149	5	5	2	5	5	4	4	4	4	4	5	5	3	4	4	5	69	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	184
150	3	4	2	5	4	3	4	3	3	5	4	3	4	4	5	5	61	4	5	5	4	3	2	5	5	4	4	163
151	4	4	2	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	58	4	4	4	5	3	2	4	5	3	5	155
152	2	3	1	4	5	4	5	1	3	4	5	4	4	5	4	3	57	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	162
153	4	4	3	5	5	5	4	3	1	4	4	4	4	4	5	5	64	4	4	5	2	4	5	5	5	4	4	170
154	2	2	3	2	3	3	4	4	2	3	3	2	2	2	3	3	43	5	5	5	3	4	5	5	5	4	5	132
155	4	4	1	2	3	4	4	4	3	2	3	3	3	2	3	2	47	4	4	3	3	4	5	5	4	2	4	132
156	4	4	2	4	4	3	4	3	1	4	3	4	4	3	3	1	51	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	139
157	4	4	2	5	4	4	4	5	3	5	5	4	4	5	5	5	68	5	4	5	2	2	5	5	5	4	4	177
158	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	1	2	2	2	1	25	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	61
159	5	4	3	5	5	3	3	4	3	4	4	5	5	4	4	3	64	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	175
160	3	2	4	3	4	2	3	2	3	5	3	4	2	3	3	4	50	3	4	1	5	4	2	2	3	3	3	130
161	4	4	1	5	5	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	3	62	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	162
162	4	4	2	5	5	4	4	1	1	4	4	3	4	5	4	5	59	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	157
163	2	3	1	3	3	4	4	3	4	4	4	4	5	5	4	3	56	2	3	3	4	5	4	2	3	4	4	146
164	4	4	4	5	5	4	5	4	1	3	5	3	5	3	4	4	63	4	5	5	3	4	5	5	5	3	5	170
165	4	3	2	5	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	56	4	4	4	3	4	5	5	5	4	5	155
166	3	3	2	3	3	3	1	1	1	3	3	2	4	2	4	3	41	5	3	4	5	5	5	5	5	3	3	125

167	5	5	2	5	4	4	5	3	3	5	5	4	4	4	4	4	66	4	4	4	2	3	4	4	5	3	4	169
168	2	2	1	2	4	4	3	1	1	2	3	1	2	3	3	2	36	2	2	3	1	2	5	5	4	1	4	101
169	5	4	5	5	4	4	5	4	3	5	5	4	5	4	5	5	72	5	5	5	4	3	5	5	5	4	4	189
170	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	76	4	4	4	5	2	5	5	5	4	5	195
171	5	4	4	5	5	3	4	5	3	4	4	4	5	4	4	4	67	4	5	4	5	3	5	5	5	3	5	178
172	4	4	4	4	4	4	4	2	2	5	4	4	4	5	4	5	63	3	5	4	3	4	5	4	5	4	4	167
173	4	5	3	5	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	59	4	4	4	5	3	5	5	5	4	4	161
174	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	57	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	156
175	4	4	3	4	3	4	4	4	3	2	2	2	4	4	4	4	55	4	3	4	2	3	5	4	5	3	4	147
176	4	4	1	4	3	4	4	2	5	3	4	4	4	3	3	4	56	5	5	5	5	4	5	5	5	3	5	159
177	3	3	1	1	4	4	1	2	2	2	2	1	2	1	1	1	31	5	5	3	1	3	5	5	5	3	5	102
178	3	2	3	4	4	4	5	3	2	3	4	5	5	4	5	5	61	5	4	4	4	3	4	4	5	4	5	164
179	2	4	3	5	4	4	5	1	2	4	4	3	3	2	4	2	52	2	4	5	5	5	5	5	5	5	4	149
180	5	5	2	5	5	4	4	4	4	4	5	5	3	4	4	5	69	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	184
181	3	4	2	5	4	3	4	3	3	5	4	3	4	4	5	5	61	4	5	5	4	3	2	5	5	4	4	163
182	4	4	2	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	58	4	4	4	5	3	2	4	5	3	5	155
183	2	3	1	4	5	4	5	1	3	4	5	4	4	5	4	3	57	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	162
184	4	4	3	5	5	5	4	3	1	4	4	4	4	4	5	5	64	4	4	5	2	4	5	5	5	4	4	170
185	2	2	3	2	3	3	4	4	2	3	3	2	2	2	3	3	43	5	5	5	3	4	5	5	5	4	5	132
186	4	4	1	2	3	3	4	3	3	2	3	3	3	2	3	2	45	4	4	3	3	4	5	5	4	2	4	128
187	4	4	2	4	4	3	4	3	1	4	3	4	4	3	3	1	51	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	139
188	4	4	2	5	4	4	4	5	3	5	5	4	4	5	5	5	68	5	4	5	2	2	5	5	5	4	4	177
189	1	3	2	2	2	2	1	1	1	1	2	1	2	2	2	1	26	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	63
190	5	4	3	5	5	5	3	4	2	4	4	5	5	4	4	3	65	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	177
191	4	4	2	4	5	4	4	3	3	4	5	5	4	5	4	3	63	2	3	4	3	2	4	5	5	3	5	162
192	3	3	1	4	4	4	4	2	1	2	2	4	3	3	4	3	47	4	3	4	1	4	5	4	3	1	4	127
193	4	3	2	3	3	4	4	2	2	4	3	3	2	2	3	3	47	4	4	5	5	5	5	5	4	4	2	137
194	4	4	4	5	1	4	5	5	3	4	5	5	4	4	5	4	66	5	4	5	4	3	5	5	5	4	4	176
195	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	48	3	2	3	3	3	3	4	4	3	3	127
196	3	2	4	3	4	2	3	2	3	5	3	4	2	3	3	4	50	3	4	1	5	4	2	2	3	3	3	130
197	4	4	1	5	5	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	3	62	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	162
198	4	4	2	5	5	4	4	1	1	4	4	3	4	5	4	5	59	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	157
199	3	3	1	3	3	4	4	3	4	4	4	4	5	5	4	3	57	2	3	3	4	5	4	2	3	4	4	148
200	4	4	4	5	5	4	5	4	1	3	5	3	5	3	4	4	63	4	5	5	3	4	5	5	5	3	5	170

201	3	4	2	5	4	3	4	3	3	5	4	3	4	4	5	5	61	4	5	5	4	3	2	5	5	4	4	163
202	4	4	2	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	58	4	4	4	5	3	2	4	5	3	5	155
203	2	3	1	4	5	4	5	1	3	4	5	4	4	5	4	3	57	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	162
204	4	4	3	5	5	5	4	3	1	4	4	4	4	4	5	5	64	4	4	5	2	4	5	5	5	4	4	170
205	2	2	3	2	3	3	1	4	2	3	3	2	2	2	3	3	40	5	5	5	3	4	5	5	5	4	5	126
206	4	4	1	2	3	3	4	3	3	2	3	3	3	2	3	2	45	4	4	3	3	4	5	5	4	2	4	128
207	1	4	2	4	4	3	4	3	1	4	3	4	4	3	3	1	48	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	133
208	4	4	2	5	4	4	4	5	3	5	5	4	4	5	5	5	68	5	4	5	2	2	5	5	5	4	4	177
209	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	1	2	2	2	1	25	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	61
210	5	4	3	5	5	5	3	4	2	4	4	5	5	4	4	3	65	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	177
211	4	4	2	4	5	4	4	3	3	4	5	5	4	5	4	3	63	2	3	4	3	2	4	5	5	3	5	162
212	3	3	1	4	4	4	4	2	1	2	2	4	3	3	4	3	47	4	3	4	1	4	5	4	3	1	4	127
213	5	4	5	5	4	4	5	4	3	5	5	4	5	4	5	5	72	5	5	5	4	3	5	5	5	4	4	189
214	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	76	4	4	4	5	2	5	5	5	4	5	195
215	5	4	4	5	5	3	4	5	3	4	4	4	5	4	4	4	67	4	5	4	5	3	5	5	5	3	5	178
216	4	3	2	4	4	5	4	2	2	5	4	4	4	5	4	5	61	3	5	4	3	4	5	4	5	4	3	162
217	4	5	3	5	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	59	4	4	4	5	3	5	5	5	4	4	161
218	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	57	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	156
219	4	4	3	4	3	4	4	4	3	2	2	2	4	4	4	4	55	4	3	4	2	3	5	4	5	3	4	147
220	4	4	1	4	3	4	4	2	5	3	4	4	4	3	3	4	56	5	5	5	5	4	5	5	5	3	5	159
221	3	3	1	1	4	4	1	2	2	2	2	1	2	1	1	1	31	5	5	3	1	3	5	5	5	3	5	102
222	3	2	3	4	4	4	5	3	2	3	4	5	5	4	5	5	61	5	4	4	4	3	4	4	5	4	5	164
223	2	4	3	5	4	4	5	1	2	4	4	3	3	2	4	2	52	2	4	5	5	5	5	5	5	5	4	149
224	5	5	2	5	5	4	4	4	4	5	5	3	4	4	5	5	69	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	184
225	3	4	2	5	4	3	4	3	3	5	4	3	4	4	5	5	61	4	5	5	4	3	2	5	5	4	4	163
226	3	2	3	4	4	4	5	3	2	3	4	5	5	4	5	5	61	5	4	4	4	3	4	4	5	4	5	164
227	2	4	3	5	4	4	5	1	2	4	4	3	3	2	4	2	52	2	4	5	5	5	5	5	5	5	4	149
228	5	5	2	5	5	4	4	4	4	5	5	3	4	4	5	5	69	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	184
229	3	4	2	5	4	3	4	3	3	5	4	3	4	4	5	5	61	4	5	5	4	3	2	5	5	4	4	163
230	4	4	2	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	58	4	4	4	5	3	2	4	5	3	5	155
231	2	3	1	4	5	4	5	1	3	4	5	4	4	5	4	3	57	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	162
232	4	4	3	5	5	5	4	3	1	4	4	4	4	4	5	5	64	4	4	5	2	4	5	5	5	4	4	170
233	2	2	3	2	3	3	4	4	2	3	3	2	2	2	3	3	43	5	5	5	3	4	5	5	5	4	5	132
234	4	4	1	2	3	3	4	3	3	2	3	3	3	2	3	2	45	4	4	3	3	4	5	5	4	2	4	128

235	4	4	2	4	4	3	4	3	1	4	3	4	4	3	3	1	51	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	139
236	4	4	2	5	4	4	4	5	3	5	5	4	4	5	5	5	68	5	4	5	2	2	5	5	5	4	4	177
237	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	1	2	2	2	1	25	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	61
238	5	4	3	5	5	1	3	4	2	4	4	5	5	4	4	3	61	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	169
239	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	57	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	156
240	4	4	3	4	3	4	4	4	3	2	2	2	4	4	4	4	55	4	3	4	2	3	5	4	5	3	4	147
241	4	4	1	4	3	4	4	2	5	3	4	4	4	3	3	4	56	5	5	5	5	4	5	5	5	3	5	159
242	3	3	1	1	4	4	1	2	2	2	2	2	1	2	1	1	31	5	5	3	1	3	5	5	5	3	5	102
243	3	2	3	4	4	4	5	3	2	3	4	5	5	4	5	5	61	5	4	4	4	3	4	4	5	4	5	164
244	2	4	3	5	4	4	5	1	2	4	4	3	3	2	4	2	52	2	4	5	5	5	5	5	5	5	4	149
245	5	5	2	5	5	4	4	4	4	4	5	5	3	4	4	5	69	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	184
246	3	4	2	5	4	3	4	3	3	5	4	3	4	4	5	5	61	4	5	5	4	3	2	5	5	4	4	163
247	3	2	3	4	4	4	5	3	2	3	4	5	5	4	5	5	61	5	4	4	4	3	4	4	5	4	5	164
248	2	4	3	5	4	4	5	1	2	4	4	3	3	2	4	2	52	2	4	5	5	5	5	5	5	5	4	149
249	5	5	2	5	5	4	4	4	4	4	5	5	3	4	4	5	69	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	184
250	3	4	2	5	4	3	4	3	3	5	4	3	4	4	5	5	61	4	5	5	4	3	2	5	5	4	4	163
251	4	4	2	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	58	4	4	4	5	3	2	4	5	3	5	155
252	2	3	1	4	5	4	5	1	3	4	5	4	4	5	4	3	57	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	162
253	4	4	3	5	5	5	4	3	1	4	4	4	4	4	5	5	64	4	4	5	2	4	5	5	5	4	4	170
254	2	2	1	2	3	3	4	4	2	3	3	2	2	2	3	3	41	5	5	5	3	4	5	5	5	4	5	128
255	4	4	1	2	3	3	4	3	3	2	3	3	3	2	3	2	45	4	4	3	3	4	5	5	4	2	4	128
256	4	4	2	4	4	3	4	3	1	4	3	4	4	3	3	1	51	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	139
257	4	4	2	5	4	4	4	5	3	5	5	4	4	5	5	5	68	5	4	5	2	2	5	5	5	4	4	177
258	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	1	2	2	2	1	25	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	61
259	5	4	3	5	5	5	3	4	2	4	4	5	5	4	4	3	65	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	177

Nota: Elaborado por Rosero D (2022).

Apéndice D. Resultados de prueba de independencia de variables Chi cuadrado

Nueva tabla_2 : 12/6/2023 - 19:29:48 - [Versión : 30/4/2020]

Tablas de contingencia

Frecuencias esperadas bajo independencia

En columnas:val var

<u>val var1</u>	<u>1</u>	<u>2</u>	<u>3</u>	<u>4</u>	<u>5</u>	<u>Total</u>
1	10,45	19,37	29,66	50,00	22,53	132,00
2	12,19	22,59	34,61	58,33	26,28	154,00
3	28,10	52,08	79,77	134,46	60,58	355,00
4	71,24	132,05	202,24	340,89	153,59	900,00
5	83,03	153,91	235,72	397,32	179,02	1049,00
Total	205,00	380,00	582,00	981,00	442,00	2590,00

Desviaciones respecto de lo esperado bajo independencia

En columnas:val var

<u>val var1</u>	<u>1</u>	<u>2</u>	<u>3</u>	<u>4</u>	<u>5</u>	<u>Total</u>
1	55,55	22,63	-28,66	-38,00	-11,53	0,00
2	-12,19	15,41	-0,61	-12,33	9,72	0,00
3	18,90	-0,08	4,23	-11,46	-11,58	0,00
4	-33,24	-9,05	15,76	29,11	-2,59	0,00
5	-29,03	-28,91	9,28	32,68	15,98	0,00
Total	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00

Desviaciones de lo esperado bajo indep., estandarizadas

En columnas:val var

<u>val var1</u>	<u>1</u>	<u>2</u>	<u>3</u>	<u>4</u>	<u>5</u>	<u>Total</u>
1	17,19	5,14	-5,26	-5,37	-2,43	sd
2	-3,49	3,24	-0,10	-1,61	1,90	sd
3	3,57	-0,01	0,47	-0,99	-1,49	sd
4	-3,94	-0,79	1,11	1,58	-0,21	sd
5	-3,19	-2,33	0,60	1,64	1,19	sd
Total	sd	sd	sd	sd	sd	sd

Residuos ajustados

En columnas:val var

<u>val var1</u>	<u>1</u>	<u>2</u>	<u>3</u>	<u>4</u>	<u>5</u>	<u>Total</u>
1	18,38	5,72	-6,14	-7,00	-2,74	8,23
2	-3,75	3,62	-0,12	-2,11	2,15	-0,22
3	4,00	-0,01	0,58	-1,35	-1,76	1,46
4	-5,08	-1,06	1,56	2,48	-0,28	-2,38
5	-4,30	-3,27	0,89	2,70	1,70	-2,29
Total	9,25	4,99	-3,23	-5,29	-0,93	4,79

<u>Estadístico</u>	<u>Valor</u>	<u>gl</u>	<u>p</u>
Chi Cuadrado Pearson	469,27	16	<0,0001
Chi Cuadrado MV-G2	349,58	16	<0,0001
Coef.Conting.Cramer	0,19		
Kappa (Cohen)	0,06		
<u>Coef.Conting.Pearson</u>	<u>0,39</u>		