



**CLIMA ORGANIZACIONAL: SU IMPACTO EN EL DESEMPEÑO LABORAL
DEL SERVICIO DE EMERGENCIAS, HOSPITAL GENERAL MANTA-IESS.**

Autor: Ing. Mercedes María Mero Murillo

Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí. Dirección de Posgrado, Cooperación y Relaciones Internacionales. Trabajo de Titulación, presentado como requisito para la obtención del grado de Magíster en Administración de Empresas con mención en Innovación Empresarial y Emprendimiento.

Tutor: Ing. Carlos Alberto Velasco Delgado, Mg.

Manabí-Ecuador

Junio de 2026

**CLIMA ORGANIZACIONAL: SU IMPACTO EN EL DESEMPEÑO LABORAL
DEL SERVICIO DE EMERGENCIAS, HOSPITAL GENERAL MANTA-IESS.**

**ORGANIZATIONAL CLIMATE: ITS IMPACT ON THE WORK
PERFORMANCE OF THE EMERGENCY SERVICE, MANTA-IESS GENERAL
HOSPITAL.**

Ing. Mercedes María Mero Murillo

Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí

mamermu2427@gmail.com

ORCID: 0009-0000-0433-6036

Código clasificación JEL: D21, M54, I11, D74, D7, D83

RESUMEN:

La presente investigación analizó la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal del servicio de emergencias del Hospital General Manta-IESS, considerando que el clima organizacional influye directamente en la eficiencia y la calidad del servicio brindado a los pacientes. Este estudio parte de la necesidad de comprender cómo factores organizacionales como la comunicación interna, el liderazgo y el trabajo en equipo inciden en el desempeño del talento humano donde se toman decisiones constantes y se requiere coordinación interdepartamental.

El estudio tuvo un enfoque cuantitativo, con diseño no experimental de corte transversal y alcance correlacional. La población estuvo conformada por 966 servidores y la muestra por 275

participantes de distintas áreas del Hospital General Manta-IESS, debido a que, durante la activación de protocolos institucionales de emergencia, como el denominado “Código Plata”, la atención requiere la participación conjunta y coordinada de múltiples departamentos, objeto de esta investigación. La información se recolectó mediante una encuesta de 26 ítems con escala Likert.

Los resultados obtenidos mediante la prueba de “Rho de Spearman” evidenciaron una buena correlación y estadísticamente significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral de (0,660). Se concluye que el fortalecimiento del clima organizacional constituye un elemento estratégico para mejorar el desempeño laboral del personal hospitalario.

En este sentido, se recomienda promover capacitación continua, comunicación permanente y liderazgo participativo como estrategias innovadoras orientadas al fortalecimiento de la gestión de talento humano y la optimización del desempeño laboral en el servicio de emergencias del Hospital General Manta-IESS.

Palabras clave: Comportamiento de la Empresa, Gestión Laboral, Asistencia Sanitaria, Resolución de Conflictos, Toma de Decisiones e Información y Conocimientos.

ABSTRACT:

This research analyzed the relationship between organizational climate and job performance of the emergency department staff at the Manta-IESS General Hospital, considering that organizational climate directly influences the efficiency and quality of service provided to patients. This study stems from the need to understand how organizational factors such as internal

communication, leadership, and teamwork affect the performance of human resources in an environment where constant decision-making and interdepartmental coordination are required.

The study employed a quantitative approach, with a non-experimental, cross-sectional, and correlational design. The population consisted of 966 employees, and the sample comprised 275 participants from various departments of the Manta-IESS General Hospital. This sample was selected because, during the activation of institutional emergency protocols, such as the "Silver Code," care requires the joint and coordinated participation of multiple departments, which is the focus of this research. Data was collected using a 26-item Likert-scale survey.

The results obtained using Spearman's rho test showed a strong and statistically significant correlation (0.660) between organizational climate and job performance. It is concluded that strengthening the organizational climate is a strategic element for improving the job performance of hospital staff.

In this regard, it is recommended to promote continuous training, ongoing communication, and participatory leadership as innovative strategies aimed at strengthening human talent management and optimizing job performance in the emergency department of the Manta-IESS General Hospital.

Keywords: Company behavior, Labor management, Healthcare, Conflict resolution, Decision making and Information and Knowledge.

INTRODUCCIÓN:

El clima organizacional determina el desempeño laboral en instituciones de salud, donde la calidad depende del talento humano. El Ministerio de Salud Pública (2024) clasifica el clima laboral en el sector público como aceptable con liderazgo (76%), compromiso (71%) y el entorno laboral (66%), evidenciando la necesidad de fortalecimiento continuo (p. 22). López y Vázquez (2024) destacan que el análisis del clima organizacional constituye una herramienta estratégica para el mejoramiento continuo. Por tanto, un entorno positivo reduce la rotación del personal y mejora el compromiso laboral (p. 46).

En el contexto nacional, el clima organizacional se relaciona con la forma en que los trabajadores perciben su entorno laboral y con la manera en que este influye en el desempeño. Rosero Arévalo (2023) encontró una correlación significativa entre liderazgo asertivo y desempeño laboral del personal del área de emergencia del Hospital Vicente Corral (p.58). De manera similar, Moreno Aguilar (2022) determinó que aproximadamente el 50% del personal del Hospital General de Machala presenta un nivel de motivación laboral medio del 46.7%, lo cual se refleja como insatisfacción dentro del área de emergencias (p.2). Estos resultados indican que la satisfacción y el desempeño del personal influyen de manera significativa en el clima organizacional.

Por eso, en el sector de la salud del Ecuador resulta necesario analizar cómo el personal percibe su entorno laboral y hasta qué punto esas percepciones afectan su compromiso, productividad y responsabilidad. Dado que el servicio de emergencias exige coordinación constante, toma de decisiones rápidas y trabajo bajo presión, ya que cualquier deficiencia en el clima organizacional puede afectar tanto el rendimiento individual como el grupal.

La relevancia e innovación de este estudio radica en evidencia actualizada y específica sobre cómo la comunicación interna, el liderazgo y el trabajo en equipo influyen en el desempeño laboral del servicio de emergencias del Hospital General Manta-IESS. Estos resultados permitirán diseñar estrategias innovadoras para fortalecer el clima organizacional y optimizar la gestión del talento humano frente a la alta demanda, contribuyendo a la toma de decisiones institucionales que promuevan un entorno más eficiente, colaborativo y centrado en la calidad del servicio de salud.

Esto responde a la siguiente interrogante: ¿De qué manera el clima organizacional impacta en el desempeño laboral del personal del servicio de emergencias del Hospital General Manta-IESS?

REVISIÓN LITERARIA

ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

La presente investigación permitió encontrar artículos, revistas y estudios con similitudes al tema concentrándose en las búsquedas de sus variables y dimensiones como son:

Clima organizacional.

El clima organizacional se relaciona con las interacciones entre individuos o grupos dentro de la institución, influyendo en el desempeño, la motivación y la calidad de la atención brindada (Zambrano Cedeño y Rosillo Suarez, 2023, p. 1898).

Por su parte, Crespo Crespo y Serrano Moreno (2022) señalan que el clima organizacional “permitirá examinarlo como un componente de vital importancia en las instituciones, contribuyendo a través de una gestión eficaz y eficiente”. Esto suma importancia como componente interno de gran valor, considerando como el motor principal en la generación de productos y servicios propios de la organización” (p. 30). De esta manera se entiende que cuando los empleados están altamente motivados, el clima organizacional mejora y se traduce en

relaciones satisfactorias, que se distinguen por actitudes positivas, interés, colaboración incondicional, entre otras.

Por otro lado, cuando las personas están poco motivadas, ya sea por frustración o por la imposición de obstáculos para satisfacer sus necesidades, el ambiente organizacional tiende a deteriorarse y se caracteriza por estados de depresión, desinterés, apatía, insatisfacción, entre otros.

Comunicación interna

La comunicación es un elemento clave en la dinámica organizacional, ya que facilita la interacción efectiva y fortalece las relaciones laborales. La comunicación constituye uno de los elementos más relevantes dentro de las relaciones humanas y organizaciones, ya que permite compartir ideas, experiencias y emociones entre los miembros de la institución (Rodríguez Ramirez y Santos Jiménez, 2020, p. 24). Mientras tanto, Aguayo May (2024) describe la comunicación interna como “una comunicación interpersonal propiciada por el ambiente laboral, por tal motivo, se debe mantener la comunicación y las relaciones humanas estableciendo vínculos para un clima organizacional” (p. 553). De esta forma, la comunicación interna no solo facilita el intercambio fluido de ideas y emociones, sino que reduce conflictos, promueve la participación activa, eleva la productividad con mensajes claros y fortalece la cohesión organizacional alineando los niveles hacia objetivos comunes.

Liderazgo

El liderazgo influye en el cumplimiento de los objetivos organizacionales y en la motivación del personal, lo que fortalece el sentido de pertenencia en la institución (Gualli Atupaña, 2021, p. 26). De acuerdo con Aldana Portilla (2025), el liderazgo “surge como un factor clave transformacional y la toma de decisiones participativa del cual se caracteriza por su capacidad de influenciar y tener estrategia eficaz para mejorar el clima organizacional” (p. 1323).

De esta manera, un liderazgo efectivo impulsa los objetivos, fortalece las interacciones de persona a persona, minimiza las resistencias y alinea los comportamientos individuales con las metas colectivas para mayor cohesión y rendimiento.

Trabajo en equipo

El trabajo en equipo se presenta como una herramienta esencial para abordar tareas complejas en entornos cambiantes, uniendo a individuos con competencias diversas para lograr metas compartidas. El trabajo en equipo fortalece la colaboración, la comunicación abierta y la motivación entre los integrantes de una organización, especialmente en entornos hospitalarios donde se requiere la coordinación de manera constante entre las distintas áreas (Vega Villacres et al., 2025, p. 6). De esta manera, el trabajo en equipo consiste en unir a un conjunto de individuos con distintas competencias para lograr una meta compartida, fomentando la sinergia, la innovación y el crecimiento personal, elevando la eficacia y el interés.

Desempeño laboral

El desempeño laboral hace referencia al comportamiento o conducta competente del empleado para cumplir sus responsabilidades inherentes a un puesto de trabajo. Rosero Arévalo (2023) define como “el comportamiento o conducta del empleado para llevar a cabo de manera competente sus responsabilidades inherentes a un puesto de trabajo y cumplir con los objetivos planeados de manera estratégica para lograr la meta” (p. 25). El desempeño asegura la ejecución eficiente de tareas diarias, eleva la productividad general, fortalece la satisfacción laboral alineada con competencias y expectativas e impulsa el logro de objetivos organizacionales mediante conductas consistentes.

Capacitación

La formación profesional consiste en un proceso educativo que potencia las habilidades laborales de las personas, permitiéndoles ejecutar tareas con mayor eficiencia y desarrollar competencias técnicas y cognitivas esenciales. Zambrano Cedeño y Rosillo Suarez (2023) describen que la capacitación “mejora las capacidades del personal en áreas distintas en la organización” (p. 1906). De esta manera, mejora el rendimiento individual expandiendo capacidades prácticas, impulsa el crecimiento organizacional con empleados adaptables, fomenta la innovación mediante competencias actualizadas y contribuye al avance sostenido personal y colectivo.

Cumplimiento

Según Lizarzaburu et al. (2021), el cumplimiento es el proceso mediante el cual se asegura que tanto la empresa como sus trabajadores respeten y apliquen los estándares, leyes, regulaciones y prácticas éticas que la organización establece, así como aquellas exigidas por los organismos supervisores; estos incluye tanto el 'hard law' (normas y leyes vigentes obligatorias en materia de Compliance) como el 'soft law' (directrices, códigos o manuales voluntarios) (p. 23). Al mejorar el cumplimiento se logra prevenir sanciones legales, multas y litigios, al tiempo que eleva la productividad y la retención de talento mediante entornos seguros y éticos. También fortalece la reputación corporativa y genera ventajas competitivas al proyectar transparencia y responsabilidad.

Compromiso

El nivel de compromiso de un empleado con la organización en la que trabaja se ha convertido en uno de los temas más estudiados en los últimos años. Según Pérez Cobo (2022), en el sector de la salud pública ecuatoriana, los líderes y gerentes han empezado a conocer que para

lograr una ventaja competitiva en la economía mundial es importante que los recursos humanos se alineen con las metas de la empresa. Para esto, el compromiso organizacional incide en el bienestar y la eficacia impulsando la productividad, reduciendo la rotación del personal y fomentando la colaboración de manera interna, dando lugar a trabajadores proactivos, innovadores y en sintonía con las metas de la empresa.

Estrategias Innovadoras en la Gestión Hospitalaria

Una implementación de estrategias innovadoras consistirá en corregir modelos dentro de la gestión hospitalaria, siendo fundamental para mejorar el bienestar institucional y la satisfacción de los pacientes (Solórzano Moyano et al., 2024, p. 1085). En este sentido, fortalecer los procesos administrativos y clarificar los modelos de gestión permite optimizar la calidad del servicio y responder de manera más eficiente a las necesidades de los pacientes.

La administración hospitalaria ha avanzado al implementar métodos innovadores para optimizar la calidad de la atención, mejorar la eficiencia operativa y aumentar la satisfacción tanto de los pacientes como del personal. Chávez Maldonado (2024) recomienda estrategias integrales para satisfacer la alta demanda, como contratar más personal, mejorar la infraestructura y establecer alianzas con agencias externas para abordar diferentes aspectos del problema y fortalecer la capacidad de todo el hospital (p. 24). Estas innovaciones optimizan recursos, mejoran la atención mediante tecnologías digitales y procesos ágiles, reduciendo costos y posicionando al hospital como líder en sostenibilidad sanitaria.

MATERIALES Y MÉTODOS

Enfoque de la Investigación

Esta investigación tuvo un enfoque cuantitativo utilizando una encuesta estructurada que fue validada estadísticamente con SPSS/26, aplicada al personal del servicio de emergencias del

Hospital General Manta-IESS mediante Google Forms, asegurando el anonimato de los participantes para obtener datos fiables. Este instrumento midió las dimensiones relacionadas con el clima organizacional y el desempeño laboral, con el objetivo de analizar su relación y proponer recomendaciones de mejora.

Alcance

Este estudio fue de alcance correlacional, porque analizó la relación existente entre ambas variables sin establecer causalidad.

Diseño

Esta investigación tuvo un diseño no experimental y de corte transversal, ya que las variables se analizaron en su entorno, sin necesidad de manipulación y la información fue recolectada en un solo momento.

Técnica

Se aplicó la encuesta como técnica de recolección de datos que fue dirigida al personal del servicio de emergencias con el fin de obtener información directa sobre el clima organizacional y el desempeño laboral.

Tipologías investigadas utilizadas

Se presentan algunas tipologías investigadas aplicadas a este estudio:

Investigación descriptiva

Se centra en identificar los elementos del clima organizacional que afectan la dinámica laboral y que caracterizan el rendimiento del personal de emergencias.

Investigación de campo

La información se recolectó directamente en el entorno laboral del servicio de emergencias del Hospital General Manta-IESS, lo que permitió obtener datos reales, actuales y contextualizados.

Método deductivo

El análisis parte de teorías generales sobre el clima organizacional y el desempeño laboral para aplicarlas al contexto específico del servicio de emergencias del Hospital General Manta-IESS.

Técnica de recolección de datos

En la encuesta aplicada al personal del Hospital General Manta-IESS se recopilaron percepciones, opiniones y comportamientos relacionados con el clima organizacional y su impacto en el desempeño laboral, identificando fortalezas y áreas de mejora en el servicio de emergencias.

La recolección de información se realizó mediante un instrumento compuesto por 26 ítems, utilizando una escala normativa de "Likert" y aplicando 275 cuestionarios dirigidos a médicos, personal de enfermería y personal administrativo. La población estuvo conformada por el personal del Hospital General Manta-IESS, mientras que la muestra correspondió a 275 servidores seleccionados mediante muestreo sistemático.

Ya que se consideró la participación de distintas áreas durante la activación de códigos de emergencia, como el "Código Plata", la atención requiere la participación conjunta y coordinada de personal multidisciplinario y no únicamente de los servicios de emergencia. Las escalas utilizadas fueron las siguientes: 1 para "nunca", 2 para "raramente", 3 para "ocasionalmente", 4 para "frecuentemente" y 5 para "muy frecuentemente".

Población y unidad de análisis

La población de este estudio estuvo conformada por 966 servidores del Hospital General Manta-IESS, según los registros de la Coordinación Institucional de Talento Humano correspondientes al 2026. Se determinó una muestra de 275 participantes mediante muestreo sistemático y la aplicación de la fórmula para la población finita, con un nivel de confianza del 95%, un margen de error del 5% y una proporción esperada del 50%. Esta muestra estuvo integrada por médicos, personal de enfermería y personal administrativo. Debido a la atención en el área de emergencias, se requiere la participación coordinada del personal.

Tabla 1:

Servidores del Hospital General Manta-IESS

Profesión	Cantidad	%
Médicos	242	25 %
Enfermería	531	55%
Administrativo	193	20 %
Total	966	100%

Fuente: Coordinación Institucional de Talento Humano del Hospital General Manta-IESS (2026).

Cálculo de la muestra.

Se acoge la idea de Arias González et al. (2022), quienes explican que “la muestra es un subgrupo considerado como una parte representativa de la población o el universo; los datos recolectados serán obtenidos de la muestra y la población se perfila desde la situación problemática de la investigación” (p. 96). En este estudio la población estuvo conformada por 966 servidores

del Hospital General Manta-IESS. A partir de esta población se determinó una muestra de 275 participantes mediante un muestreo sistemático y la aplicación de la fórmula para población finita en la que se consideró un nivel de confianza del 95% ($Z = 1.96$), un margen de error del 5% ($E = 0.05$) y una proporción esperada del 50% ($p = 0.50$; $q = 0.50$). Además, esta muestra estuvo integrada por médicos, personal de enfermería y personal administrativo debido a la atención en el área de emergencias que requiere la participación multidisciplinaria de diversas áreas hospitalarias.

La fórmula utilizada fue:
$$n = \frac{(z^2 * p * q * N)}{(z^2 * p * q + N * e^2)}$$

Donde:

n = tamaño de la muestra

Z = valor del nivel de confianza (1.96)

p = probabilidad de que ocurra el evento (0.50)

q = probabilidad de que no ocurra el evento (0.50)

N = tamaño de la población (966)

E = margen de error (0.05)

Sustituyendo los valores:

$$n = \frac{(1.96)^2 * 0.5 * 0.5 * 966}{(1.96)^2 * 0.5 * 0.5 + 966 * (0.05)^2}$$

$$n = \frac{3.8416 * 0.25 * 966}{3.8416 * 0.25 + 966 * 0.025}$$

$$n = \frac{927.75}{3.37}$$

$$n = 275$$

Una vez ejecutada la fórmula, el resultado fue aplicar 275 encuestas de acuerdo con la distribución subsiguiente (Tabla 2).

Tabla 2:

Distribución de Muestra

Encuestados	Muestra	%
Médicos	69	25%
Enfermería	151	55%
Administrativo	55	20%
Total	275	100%

Fuente: Hospital General Manta-IESS (2026) – Adaptación: Autor.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Resultados

La validación del instrumento de recolección de datos se realizó mediante el juicio de expertos, quienes revisaron la pertinencia, claridad y coherencia de los ítems destinados a medir el clima organizacional y el desempeño laboral. Posteriormente, se calculó la confiabilidad del cuestionario con el software SPSS 26, obteniéndose un alfa de Cronbach de 0.879, lo que evidencia una alta consistencia interna.

Estos resultados indican que los ítems del instrumento mantuvieron coherencia entre sí y permitieron recoger percepciones reales del personal sobre aspectos clave como la comunicación interna, liderazgo y el trabajo en equipo. En este sentido, la confiabilidad obtenida respalda la calidad de la información y permite interpretar con mayor seguridad los hallazgos del estudio.

En conjunto, los resultados evidencian que las dimensiones del clima organizacional se relacionan positivamente con el desempeño laboral del personal del servicio de emergencias del Hospital General Manta-IESS. La comunicación interna presentó una correlación moderada, lo que sugiere que una mejor circulación de la información favorece la coordinación de tareas y la respuesta del personal ante las exigencias del servicio. De manera similar, el liderazgo mostró una correlación moderada, indicando que una dirección efectiva contribuye a organizar el trabajo y a orientar al equipo al cumplimiento de sus funciones.

El trabajo en equipo también presentó una correlación moderada, reflejando que la colaboración entre compañeros fortalece la capacidad de respuesta en situaciones de presión. Por su parte, la capacitación tuvo una correlación muy buena, lo que evidencia que el fortalecimiento de competencias ejerce un efecto más fuerte sobre el desempeño laboral, permitiendo al personal actuar con mayor seguridad y eficiencia. De igual forma, el cumplimiento mostró una correlación muy buena, mientras que el compromiso presentó una correlación buena, indicando que el respeto por las normas institucionales y la identificación con la organización influyen de manera significativa en la calidad del trabajo realizado.

En conjunto, estos resultados muestran que el clima organizacional no solo tiene relación con el desempeño laboral, sino que incide directamente en la calidad del servicio, la coordinación y la capacidad de respuesta del personal en un entorno hospitalario que exige rapidez, precisión y trabajo colaborativo.

Tabla 3:

Prueba de fiabilidad de Alfa de Cronbach

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,879	26

Fuente: Programa estadístico SPSS/26

Baremo de medición.

Para evaluar la confiabilidad del instrumento/constructo y llevar a cabo pruebas de hipótesis, es necesario aplicar un estándar de medición para verificar los niveles de correlación presentados por el programa estadístico SPSS/26 después de procesar los datos. Esto requiere un alto nivel de análisis e interpretación. En la tabla 4 se detallan las escalas de puntuación del estándar utilizado.

Tabla 4.

Baremo de medición para interpretar coeficiencias y correlaciones

Escala	Nivel de correlación
0 - 0,2	Mínima
0,2 - 0,4	Baja
0,4 - 0,6	Moderada
0,6 - 0,8	Buena
0,8 - 1,0	Muy Buena

Fuente: Programa estadístico SPSS/26

Comprobación de hipótesis utilizando el coeficiente “Rho de Spearman”

Hipótesis General (X) (Y)

(X) (Y) El clima organizacional impacta en el desempeño laboral del personal del servicio de emergencias del Hospital General Manta-IESS.

H₀: El clima organizacional NO impacta en el desempeño laboral del personal del servicio de emergencias del Hospital General Manta-IESS.

H₁: El clima organizacional SÍ impacta en el desempeño laboral del personal del servicio de emergencias del Hospital General Manta-IESS.

Tabla 5.

Comprobación de Hipótesis General (X) (Y)

		Correlaciones		
			VI: Clima Laboral (X)	VD: Desempeño (Y)
Rho de Spearman	VI: Clima Laboral (X)	Coeficiente de correlación	1,000	0,660**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	275	275
	VD: Desempeño (Y)	Coeficiente de correlación	0,660**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	275	275

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Programa estadístico SPSS/26

El análisis de correlación mediante el coeficiente de “Rho de Spearman” determinó un valor de $\rho = 0.660$ con una significancia bilateral $p < 0.01$, se evidencia una correlación

buena anulando la hipótesis (H₀) y validando la hipótesis (H₁), lo que confirma una relación directa y consistente entre las variables de estudio (clima organizacional y desempeño laboral).

Hipótesis Específica (X1) (Y)

(X1) (Y) La comunicación interna impacta en el desempeño laboral del personal del servicio de emergencias, Hospital General Manta-IESS.

H₀: La comunicación interna NO impacta en el desempeño laboral del personal del servicio de emergencias, Hospital General Manta-IESS.

H₁: La comunicación interna SÍ impacta en el desempeño laboral del personal del servicio de emergencias, Hospital General Manta-IESS.

Tabla 6.

Comprobación de Hipótesis Específica (X1) (Y)

Correlaciones

			X1: Comunicación Interna	VD: Desempeño (Y)
Rho de Spearman	X1: Comunicación Interna	Coeficiente de correlación	1,000	,577**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	275	275
	VD: Desempeño (Y)	Coeficiente de correlación	,577**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	275	275

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Programa estadístico SPSS/26

De los datos en la tabla 6, se observa una significancia bilateral $\rho = < 0,01$ con un coeficiente de correlación de “Rho de Spearman” $\rho = 0,577$, lo que permitió invalidar la hipótesis (H₀) y aprobando la hipótesis (H₁). Estos resultados evidencian una correlación moderada entre la

dimensión y la variable (comunicación interna y desempeño laboral) según el baremo de medición (tabla 4).

En este contexto, se interpreta que una comunicación clara entre médicos, enfermeros y personal administrativo, las actividades en el área de emergencias se desarrollan con una mayor coordinación y se reducen los posibles errores en la atención, mejorando así las respuestas ante las situaciones críticas. Sin embargo, en las respuestas obtenidas en las encuestas se evidencia la existencia de dificultades en la transmisión de información, por lo que se generan retrasos, sobrecarga laboral y desorganización en determinadas actividades del servicio, afectando tanto el ambiente laboral como el desempeño del personal.

Hipótesis Específica (X2) (Y)

(X2) (Y) El liderazgo impacta en el desempeño laboral del personal del servicio de emergencias, Hospital General Manta-IESS.

H₀: El liderazgo NO impacta en el desempeño laboral del personal del servicio de emergencias, Hospital General Manta-IESS.

H₁: El liderazgo SÍ impacta en el desempeño laboral del personal del servicio de emergencias, Hospital General Manta-IESS.

Tabla 7. .

Comprobación de Hipótesis Específica (X2) (Y)

			X2: Liderazgo	VD: Desempeño (Y)
Rho de Spearman	X2: Liderazgo	Coeficiente de correlación	1,000	,492**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	275	275
VD: Desempeño (Y)	VD: Desempeño (Y)	Coeficiente de correlación	,492**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	275	275

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Programa estadístico SPSS/26

En esta comprobación de hipótesis, se obtuvo un coeficiente de correlación de “Rho de Spearman” $\rho = 0,492$, con un nivel de significancia $\rho = < 0,01$, evidenciando una relación estadísticamente significativa entre el liderazgo y el desempeño laboral, en consecuencia, se rechaza la hipótesis H_0 , y se acepta la H_1 . Según el baremo de medición (tabla 4), se concibe como una correlación moderada. Este resultado sugiere que el desempeño laboral mejora cuando los superiores logran motivar al equipo, mantener el entusiasmo con el cumplimiento de sus funciones y orientar el trabajo hacia objetivos comunes.

No obstante, el reconocimiento al trabajo realizado y la percepción de un liderazgo adecuado fueron valorados con menor frecuencia, lo que evidencia la necesidad de fortalecer un liderazgo más participativo en el servicio de emergencias. En este sentido, los resultados apuntan a que el personal requiere directivos que mantengan comunicación constante y ofrezcan apoyo en situaciones de presión, ya que una percepción negativa del liderazgo puede afectar la motivación, la coordinación y el cumplimiento eficiente de las actividades asistenciales.

Hipótesis Específica (X3) (Y).

(X3) (Y) El trabajo en equipo impacta en el desempeño laboral del personal del servicio de emergencias del IESS de Manta.

H₀: El trabajo en equipo NO impacta en el desempeño laboral del personal del servicio de emergencias, Hospital General Manta-IESS.

H₁: El trabajo en equipo SÍ impacta en el desempeño laboral del personal del servicio de emergencias, Hospital General Manta-IESS.

Tabla 8.

Comprobación de Hipótesis Específica (X3) (Y)

			X3: Trabajo en Equipo	VD: Desempeño (Y)
Rho de Spearman	X3: Trabajo en Equipo	Coefficiente de correlación	1,000	,552**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	275	275
	VD: Desempeño (Y)	Coefficiente de correlación	,552**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	275	275

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Programa estadístico SPSS/26

En esta comprobación de hipótesis, refleja un coeficiente de correlación de “Rho de Spearman” $\rho = 0,552$, con una significancia bilateral $\rho = < 0,01$, lo que evidencia una relación estadísticamente significativa entre la dimensión trabajo en equipo y la variable desempeño laboral. Cancelando la hipótesis H₀, y aprobando la H₁. De acuerdo al baremo de medición (tabla 4), se concibe como una correlación moderada Lo que indica que la cooperación, la confianza y el apoyo entre los miembros del equipo y con otras áreas del hospital favorecen el desempeño

eficiente de sus funciones, permitiendo que las actividades se desarrollen con mayor seguridad y rapidez, en beneficio tanto del ambiente laboral como de la calidad de la atención al paciente.

Aunque la colaboración para la toma de decisiones y el manejo de diferencias fueron valorados como ocasionales, los hallazgos sugieren que el fortalecimiento del trabajo en equipo contribuye significativamente al desempeño del personal del servicio de emergencias del Hospital General Manta-IESS.

Hipótesis Específica (Y1) (Y)

(Y1) (Y) La capacitación impacta en el desempeño laboral del personal del servicio de emergencias, Hospital General Manta-IESS.

H₀: La capacitación NO impacta en el desempeño laboral del personal del servicio de emergencias, Hospital General Manta-IESS.

H₁: La capacitación sí impacta en el desempeño laboral del personal del servicio de emergencias, Hospital General Manta-IESS.

Tabla 9.

Comprobación de Hipótesis Específica (Y1) (Y)

			Correlaciones	
			Y1: Capacitación	VD: Desempeño (Y)
Rho de Spearman	Y1: Capacitación	Coeficiente de correlación	1,000	,874**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	275	275
	VD: Desempeño (Y)	Coeficiente de correlación	,874**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	275	275

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Programa estadístico SPSS/26

En esta comprobación de hipótesis, se evidencia un coeficiente de correlación de “Rho de Spearman” $\rho = 0,874$, con un nivel de significancia $\rho = < 0,01$ siendo la asociación más fuerte del estudio, lo que confirma una relación estadísticamente significativa entre la dimensión y la variable (capacitación y el desempeño laboral). Invalidando la hipótesis H_0 , y aprobando la H_1 . Según el baremo de medición (tabla 4), se concibe como una correlación muy buena.

Los participantes señalaron que frecuentemente participan en programas de formación continua, cursos y evaluaciones de conocimientos promovidos por la institución. Estos resultados sugieren que la capacitación continua fortalece las competencias técnicas y mejora la capacidad de respuesta del personal ante situaciones críticas del servicio de emergencias.

Asimismo, la actualización permanente facilita la adaptación a los cambios en los protocolos y procedimientos institucionales, aspecto esencial en un entorno hospitalario de alta exigencia asistencial.

Hipótesis Específica (Y2) (Y)

(Y2) (Y) El cumplimiento impacta en el desempeño laboral del personal del servicio de emergencias del IESS de Manta.

H₀: El cumplimiento NO impacta en el desempeño laboral del personal del servicio de emergencias, Hospital General Manta-IESS.

H₁: El cumplimiento SI impacta en el desempeño laboral del personal del servicio de emergencias, Hospital General Manta-IESS.

Tabla 10.

Comprobación de Hipótesis Específica (Y2) (Y)

Correlaciones

			Y2: Cumplimiento	VD: Desempeño (Y)
Rho de Spearman	Y2: Cumplimiento	Coeficiente de correlación	1,000	,821**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	275	275
	VD: Desempeño (Y)	Coeficiente de correlación	,821**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	275	275

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Programa estadístico SPSS/26

En esta comprobación de hipótesis, se alcanza un coeficiente de correlación de “Rho de Spearman” $\rho = 0,821$, con un nivel de significancia $\rho = < 0,01$, lo que confirma una relación estadísticamente significativa entre el cumplimiento de funciones y el desempeño laboral; se rechaza la hipótesis H_0 y se acepta la hipótesis H_1 . Según el baremo de medición (tabla 4), se concibe como una correlación muy buena. Concluyendo que el personal cumple frecuentemente con las responsabilidades, alcanza los objetivos operativos y aplica las políticas institucionales en el desarrollo de sus actividades.

Hipótesis Específica (Y3) (Y)

(Y3) (Y) El compromiso impacta en el desempeño laboral del personal del servicio de emergencias, Hospital General Manta-IESS

H₀: El compromiso NO impacta en el desempeño laboral del personal del servicio de emergencias, Hospital General Manta-IESS.

H₁: El compromiso SÍ impacta en el desempeño laboral del personal del servicio de emergencias, Hospital General Manta-IESS.

Tabla 11.

Comprobación de Hipótesis Específica (Y3) (Y)

Correlaciones

		Y3: Compromiso	VD: Desempeño (Y)	
Rho de Spearman	Y3: Compromiso	Coeficiente de correlación	1,000	,795**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	275	275
VD: Desempeño (Y)	VD: Desempeño	Coeficiente de correlación	,795**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	275	275

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Programa estadístico SPSS/26

En esta comprobación de hipótesis, se alcanza un coeficiente de correlación de “Rho de Spearman” $\rho = 0,795$, con un nivel de significancia $\rho = < 0,01$ lo que confirma una relación significativa entre la dimensión y la variable (Compromiso y desempeño laboral). Cancelando la hipótesis H_0 , y validando la H_1 . Según el baremo de medición (tabla 4), se concibe como una correlación buena, evidenciando que un mayor nivel de compromiso organizacional se traduce en un mejor desempeño del personal.

En conjunto, los hallazgos evidencian que las dimensiones del clima organizacional influyen de manera diferenciada en el desempeño laboral, donde aquellas dimensiones vinculadas a competencias técnicas, cumplimiento de normas institucionales y el compromiso organizacional presentan mayor peso relativo en el desempeño del personal del servicio de emergencias del Hospital General Manta-IESS.

Discusión

Los resultados obtenidos en la presente investigación permiten evidenciar que el clima organizacional tiene una incidencia significativa en el desempeño laboral del personal del servicio

de emergencias del Hospital General Manta-IESS. El análisis estadístico, realizado con el coeficiente de correlación “Rho de Spearman”, mostró un nivel de significancia bilateral $\rho = < 0,01$ y un coeficiente de $\rho = 0,660$, lo que mostró una correlación moderada entre el clima organizacional y el desempeño laboral. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alternativa (H_1), confirmando que el clima organizacional impacta en el desempeño del personal.

Estos hallazgos coinciden con los de Rosero Arévalo (2023), quienes corroboran que el clima organizacional afecta directamente el rendimiento del personal de salud, sobre todo en áreas críticas como emergencias en las cuales la calidad y la eficacia de la atención son esenciales. Asimismo, coinciden con Zambrano Cedeño y Rosillo Suárez (2023), quienes muestran cómo un buen clima laboral mejora la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios en los establecimientos de salud, relacionándose con la productividad del personal.

En cuanto a la dimensión de capacitación, se concibe una correlación muy buena ($\rho = 0,874$) confirma que López y Vázquez (2024) destacan que la formación continua fortalece la competencia técnica del personal y mejora la atención, beneficiando el desempeño laboral.

El compromiso organizacional tiene una correlación buena ($\rho = 0,795$), la cual es coherente con la afirmación de Pérez Cobo (2022), quien lo valora como un factor relevante para el desempeño eficaz de funciones y el crecimiento institucional en el sector de la salud. Este resultado concuerda con lo que Crespo Crespo y Serrano Moreno (2022) afirman sobre las dimensiones de correlación moderada con la comunicación interna, el liderazgo y el trabajo en equipo, teniendo un efecto en el rendimiento, aunque puede estar influenciado por otros elementos como la estructura y la cultura organizacional.

Por último, desde el punto de vista metodológico, estos resultados encajan con Arias Gonzales y Covinos Gallardo (2021), que indican que en estudios correlacionales es común hallar asociaciones significativas entre variables organizacionales, sin implicar causalidad directa, sino una relación funcional en el contexto específico.

CONCLUSIONES, LIMITACIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

Los resultados permitieron confirmar que existe una relación positiva entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal del servicio de emergencias del Hospital General Manta-IESS. Esta relación evidencia que un entorno laboral favorable contribuye al fortalecimiento del trabajo del personal, especialmente en la coordinación, la rapidez de respuesta y la calidad del servicio, que son esenciales.

Entre las dimensiones analizadas, la capacitación, el cumplimiento de las funciones y el compromiso organizacional mostraron correlaciones más fuertes con el desempeño laboral. Esto indica que la formación continua, la aplicación rigurosa de protocolos institucionales y el grado de relación del trabajador con la organización tienen un peso decisivo en la productividad y eficiencia del personal de salud.

En cambio, la comunicación interna, el liderazgo y el trabajo en equipo presentaron relaciones de intensidad moderada, aunque contribuyen al desempeño, su efecto puede depender de otros factores operativos y organizacionales propios de los servicios de emergencia.

En conjunto, estos hallazgos confirman que el clima organizacional impacta de forma diferenciada según la dimensión analizada.

Asimismo, se cumplió el objetivo relacionado con analizar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral mediante herramientas de investigación y procesamiento

estadístico en SPSS/26. Los resultados obtenidos a través del coeficiente “Rho de Spearman” confirmaron una correlación positiva entre todas las dimensiones estudiadas y el desempeño laboral, validando la hipótesis general de la investigación.

Limitaciones

El presente estudio presenta ciertas limitaciones que deben ser consideradas al momento de interpretar los resultados. En primer lugar, el diseño correlacional impide establecer una relación de causalidad entre las variables analizadas, limitándose a identificar dependencia estadística en el contexto estudiado.

En segundo lugar, la información fue recolectada mediante un instrumento de autopercepción, lo cual puede introducir sesgos basados en la subjetividad de los participantes, como la deseabilidad social o la tendencia a responder de manera homogénea.

De igual forma, la investigación se desarrolló en el contexto específico del Hospital General de Manta-IESS, con un enfoque en el servicio de emergencias. Aunque se encontró una relación estadísticamente significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral, estos hallazgos no pueden generalizarse sin precaución a otros hospitales o instituciones del sistema de salud, dado que pueden existir diferencias en la estructura organizacional, el estilo de liderazgo y las condiciones laborales.

Otra restricción es que a pesar de que la investigación se enfoca en el servicio de emergencias, se incluyó personal de diferentes departamentos del hospital. Esto se debe a que cuando existen protocolos institucionales de emergencia, como el denominado “Código Plata”, es necesario contar con la colaboración coordinada y conjunta de varios departamentos. Dado que cada departamento cuenta con sus propias dinámicas de trabajo, esta circunstancia puede provocar cambios en las percepciones del personal acerca del clima organizacional. Las percepciones de los

encuestados pueden haberse visto afectadas por la naturaleza de los servicios de emergencias, que se caracteriza por una alta carga laboral, presión operativa y fluctuación en la atención.

Asimismo, el estudio se realizó con un diseño transversal y no experimental; esto confirma que se reduce la posibilidad de examinar cómo el clima organizacional evoluciona y cómo este afecta el desempeño laboral a través del tiempo. En este contexto, estudios posteriores podrían tener en cuenta investigaciones longitudinales que posibiliten la evaluación de variaciones en estas variables y su efecto en el rendimiento del personal a lo largo de distintos periodos o situaciones organizacionales.

Recomendaciones

En función de los resultados obtenidos, se deben fortalecer los programas de capacitación continua del personal, priorizando el desarrollo de competencias técnicas, la toma de decisiones en contextos críticos y la respuesta oportuna ante situaciones de emergencia debido a su alta influencia en el desempeño laboral.

Asimismo, se sugiere implementar mecanismos de seguimiento y evaluación del cumplimiento de funciones con el fin de garantizar la aplicación adecuada de protocolos institucionales y estándares de calidad en la atención hospitalaria.

De igual manera, conviene promover acciones direccionadas al compromiso organizacional, al bienestar laboral y al reconocimiento institucional para fortalecer la motivación personal y el compromiso organizacional.

Se debe fortalecer la comunicación interna, el liderazgo y el trabajo en equipo mediante la implementación de estrategias innovadoras orientadas al fortalecimiento de las relaciones interpersonales, con el fin de mejorar la coordinación, la integración del personal y la dinámica laboral en el servicio de emergencias.

Finalmente, se requerirá realizar investigaciones futuras con enfoques explicativos o longitudinales que permitan profundizar en la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en otras áreas hospitalarias o en diferentes instituciones de salud.

Referencias Bibliográficas

-
- Aguayo May, E. (2024). Diagnóstico laboral para la mejora del clima organizacional en una escuela secundaria. *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades*, 5(551-563).
- Aldana Portilla, A. M. (2025). Gestión Educativa y el Clima Organizacional: Una Revisión Sistemática. *Ciencia y Reflexión Revista Científica Multidisciplinaria*, 4.
- Arias Gonzales, J. L., & Covinos Gallardo, M. (2021). *Diseño y metodología de la investigación* (1 ed.). ENFOQUES CONSULTING EIRL. https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w26022w/Arias_S2.pdf
- Arias Gonzáles, J. L., Holgado Tisoc, J., Tafur Pittman, T. L., & Vásquez Pauca, M. J. (2022). *Metodología de la investigación: El método ARIAS para realizar un proyecto de tesis*.
- Chávez Maldonado, V. A. (2024). *Evaluación del Sistema de Triage de Adultos del Hospital General del Sur de Quito para establecer la prioridad de atención en pacientes que acuden al Servicio de Emergencia período agosto – septiembre 2024*. <https://repositorio.uide.edu.ec/handle/37000/7867>
- Crespo Crespo, W., & Serrano Moreno, S. (2022). Factores de clima organizacional en una institución de educación superior en Cuenca, Ecuador. *Revista Científica ECOCIENCIA*, 9, 30. <https://doi.org/https://doi.org/10.21855/ecociencia.95.703>
- Gualli Atupaña, L. M. (2021). *Clima organizacional y desempeño laboral del personal en los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales*. <https://repositorio.uta.edu.ec/items/542afd16-cdee-4284-93d6-f61b264ee9d8>
- Hernández Sampieri, C., Collado, C., & Baptista, L. P. (2024). *Metodología de la investigación* (1 ed.).
- Lizarzaburu Bolaños, E., García Gómez, C. D., Laos Cáceres, N., Rocca Carbajal, L., San José Martí, I. C., Castro Rivera, Á., & Cisneros salas, D. (2021). *Introducción al Compliance Normativo Empresarial-Enfoque Preventivo* (Universidad de Valladolid ed.).

- <https://www.mcasares.es/wp-content/uploads/2021/05/Introduccion-compliance-normativo-2021.pdf>
- López, L. B., & Vázquez, M. (2024). Panorama del clima organizacional y su relación con la calidad de atención en enfermería. *Revista Universidad Yaan*, 15. https://universidadyaan.mx/revista/2024/junio/especial_1/articulo5.pdf
- Ministerio de Salud Pública. (2024). *Coordinación General de Planificación y Gestión Estratégica Dirección de Planificación e Inversión*. <https://p4h.world/app/uploads/2024/03/PEI-MSP-Ecuador.x23411.pdf>
- Moreno Aguilar, J. (2022). *Plan de gestión para mejorar el clima organizacional del servicio de emergencia del Hospital General de Machala*. <https://dspace.udla.edu.ec/bitstream/33000/14124/1/UDLA-EC-TMGIS-2022-83.pdf>
- Pérez Cobo, M. (2022). *El compromiso organizacional de los trabajadores en instituciones del sistema de salud pública, estudio de caso de una organización dedicada a los trasplantes*. <https://repositorio.puce.edu.ec/handle/123456789/19057>
- Rodríguez Ramirez, L. A., & Santos Jiménez, O. C. (2020). *El clima organizacional y su relación con la calidad del servicio educativo del Instituto Nacional de Danza Raymond Mauge Thoniel de la ciudad de Guayaquil - Ecuador 2017*. <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/item/587e0153-515b-465c-a6a8-de61a9c949d5>
- Rosero Arévalo, D. G. (2023). *Clima organizacional en el desempeño laboral del personal de salud del área de emergencia del hospital Vicente Corral Moscos-Cuenca 2022*. <http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/11568>
- Solórzano Moyano, J. J., Herrera Aviles, A. J., Caibe Abril, M. B., & Ortiz Pérez, S. M. (2024). Estrategias Innovadoras en la Gestión Hospitalaria. *Polo del Conocimiento*, 9(92), 1071-1088. <https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/download/6982/pdf>
- Vega Villacres, P. C., Espinoza Arce, P. E., & Godoy Zuñiga, M. E. (2025). La Influencia del Liderazgo Transformacional en el Clima Organizacional de la Red Municipal de Salud Machala EP del año 2022- 2023. *Repositorio UEES*. <https://repositorio.uees.edu.ec/items/d3a6810b-f725-4c01-a592-1c8c608412db>
- Zambrano Cedeño, L. A., & Rosillo Suarez, A. N. (2023). Clima Laboral y su influencia en los servicios de atención al usuario del Centro de Salud Materno Infantil y Emergencias Bahía. *Journal Scientific MQRInvestigar*, 7, 1898.