



**UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO PROGRAMA  
ACADÉMICO DE POSGRADO MAESTRÍA EN  
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

**PROPUESTA DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN, PREVIO A OBTENER  
EL TÍTULO DE:**

**MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA MENCIÓN  
DESARROLLO INSTITUCIONAL.**

**TEMA:**

**ANÁLISIS DEL CLIMA LABORAL Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE  
ATENCIÓN AL USUARIO DEL HOSPITAL GENERAL IESS DEL CANTÓN  
MILAGRO PROVINCIA DEL GUAYAS, EN EL PERIODO 2021.**

**TUTOR:**

**MSC. RODOLFO ROBLES SALGUERO**

**AUTOR:**

**MARIUXI NATALIA SAGUAY ANDRADE**

**MILAGRO, FEBRERO DEL 2022**



**UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO**  
**INSTITUTO DE POSTGRADO Y EDUCACIÓN CONTINUA**

**Milagro, 23 de noviembre del 2021**

**CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR**

En calidad de Tutor de Proyecto de Investigación, nombrado por el Comité Académico del Programa de Maestría en Administración Pública de la Universidad Estatal de Milagro.

**CERTIFICO**

Que he analizado el Proyecto de Investigación con el tema **(ANÁLISIS DEL CLIMA LABORAL Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO DEL HOSPITAL GENERAL IESS DEL CANTÓN MILAGRO PROVINCIA DEL GUAYAS, EN EL PERIODO 2021.)**, elaborado por la Ing. **(MARIUXI NATALIA SAGUAY ANDRADE)**, la misma que reúne las condiciones y requisitos previos para ser defendido ante el tribunal examinador, para optar por el título de **MAGÍSTER EN ADMINISTRACION PUBLICA MENCION DESARROLLO INSTITUCIONAL**.

**MSc. RODOLFO ROBLES SALGUERO**

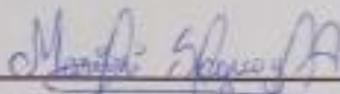
**C.I: 0909520603**

## DECLARACIÓN AUTORÍA

### DECLARACIÓN AUTORÍA

El / la autor/a de esta investigación declara ante el Comité Académico del Programa de Maestría en Administración Pública de la Universidad Estatal de Milagro, que el trabajo presentado de mi propia autoría, no contiene material escrito por otra persona, salvo el que está referenciado debidamente en el texto; parte del presente documento o en su totalidad no ha sido aceptado para el otorgamiento de cualquier otro Título de una institución nacional o extranjera

Milagro, 9 de febrero del 2022



---

ING. MARIUXI NATALIA SAGUAY ANDRADE

C.I: 0916868649

## **DEDICATORIA**

Este trabajo investigativo está dedicado exclusivamente a mi familia, por estar siempre conmigo y ser mi ayuda y guía idónea en cada momento y etapa que se me presenta en la vida, gracias a ellos puedo tener la motivación diaria que me permite cumplir mis objetivos y ser mi soporte fundamental para no decaer y continuar creciendo espiritual y profesionalmente.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios por darme las fuerzas para poder cumplir mis metas y objetivos, así como agradezco desde lo más profundo de mi corazón a mis padres por ser el pilar fundamental en cada una de mis decisiones, a mis Hijas por ser el motor que me guía día a día a superarme, a mi tutor por ser la guía profesional dentro de este proyecto, y por último e igualmente importante a mi amado esposo por estar para mí siempre en cada momento, sirviéndome de apoyo incondicional en cada ámbito de mi vida.

## CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

### CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

Sr. Dr.

**Jorge Fabricio Guevara Viejó**

Rector de la Universidad Estatal de Milagro

Presente.

Mediante el presente documento, libre y voluntariamente procedo a hacer entrega de la Cesión de Derecho del Autor del Trabajo realizado como requisito previo para la obtención de mi Título de Cuarto Nivel, cuyo tema fue **ANÁLISIS DEL CLIMA LABORAL Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO DEL HOSPITAL GENERAL IESS DEL CANTÓN MILAGRO PROVINCIA DEL GUAYAS, EN EL PERIODO 2021**, y que corresponde a la Dirección de Investigación y Posgrado.

Milagro, 9 de febrero del 2022



---

**ING. MARIUXI NATALIA SAGUAY ANDRADE**

**C.I: 0916868649**

## INDICE GENERAL

INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I.....	2
1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	2
1.1 Problematización.....	2
1.2 Formulación del problema .....	3
1.2.1 Sistematización del problema .....	3
1.3 Objetivo .....	4
1.3.1 Objetivo General .....	4
1.3.2 Objetivos Específicos .....	4
1.4 Justificación.....	4
1.5 Delimitación.....	7
2 MARCO TEÓRICO .....	8
2.1 Antecedentes referenciales .....	8
2.1.1 Antecedentes Históricos.....	9
2.2 Fundamentación Teórica.....	10
2.2.1 Clima Organizacional.....	10
2.2.2 Dimensiones del clima organizacional y productividad .....	12
2.2.3 Medición del clima organizacional.....	13
2.2.4 Modelos de clima organizacional.....	14
2.2.5 Clima organizacional y Atención al Cliente .....	16
2.3 Marco Legal.....	18
2.4 Marco Conceptual .....	26
2.5 Hipótesis.....	27
2.5.1 Hipótesis General.....	27

2.5.2 Hipótesis Específicas.....	27
2.6 Variables y Operalización.....	28
CAPITULO III.....	31
3 METODOLOGÍA.....	31
3.1 Tipo y diseño de la investigación.....	31
3.1.1 La investigación tiene un diseño paralelo explicativa – descriptiva.....	31
3.1.2 Investigación Bibliográfica.....	31
3.1.3 Investigación Correlacional.....	31
3.2 Métodos.....	32
3.2.1 Métodos teóricos.....	32
3.2.2 Métodos empíricos.....	32
3.3 Población y Muestra.....	32
3.3.1 Tipo de población.....	32
3.3.2 Cálculo de la muestra.....	33
3.3.3 Tipo de muestra.....	34
CAPITULO IV.....	35
4 Análisis de resultados.....	35
4.1 Índice de Rotación del personal.....	35
4.2 Análisis de la entrevista.....	36
4.3 Análisis de las encuestas a empleados.....	37
4.4 Propuesta.....	44
4.4.1 Tema.....	44
4.4.2 Objetivo de la propuesta.....	44
4.5 Desarrollo.....	45
4.5.1 Análisis FODA.....	45
4.5.2 Mejora de clima organizacional.....	45
4.6 Desarrollo de la propuesta.....	48

CONCLUSIONES.....	57
RECOMENDACIONES .....	58
BIBLIOGRAFÍA.....	59
ANEXOS.....	61

## **INDICE DE TABLAS**

<b>Tabla 1</b> Variables .....	28
<b>Tabla 2</b> Clima .....	37
<b>Tabla 3</b> Relaciones entre miembros.....	37
<b>Tabla 4</b> Trato Interpersonal.....	38
<b>Tabla 5</b> Manejo de conflictos.....	38
<b>Tabla 6</b> Estructura y mecanismos de gestión.....	38
<b>Tabla 7</b> Jerarquía y responsabilidades.....	38
<b>Tabla 8</b> Soporte y herramientas tecnologoca.....	39
<b>Tabla 9</b> Procesos .....	39
<b>Tabla 10</b> Propuesta.....	48

## **INDICE DE FIGURAS**

<b>Figura 1</b> Variables.....	40
<b>Figura 2</b> Relaciones trabajadores .....	40
<b>Figura 3</b> Trato interpersonal.....	41
<b>Figura 4</b> Manejo de conflictos .....	41
<b>Figura 5</b> Dimensión.....	42
<b>Figura 6</b> Estructura, Jerarquía y responsabilidad .....	42
<b>Figura 7</b> Dimensión de tecnologías .....	43
<b>Figura 8</b> Procesos.....	43
<b>Figura 9</b> Dirección estratégica .....	46

## RESÚMEN

Las organizaciones o instituciones deben regirse por un buen clima laboral en el medio en que se sitúa, ya sean estas dedicadas a la actividad económica que sea. En milagro está en Hospital General Milagro, una institución dedicada a brindar sus servicios en pro de la salud de los afiliados a través del seguro social, en dicho Cantón, el sector de la salud es uno de los sectores con mayor demanda dentro del mercado en la actualidad.

El servicio al usuario es primordial dentro de este tipo de instituciones, pero que a través del tiempo y las fluctuaciones de personal se han visto aquejados con un deficiente nivel de atención, influenciado por una serie de factores determinantes y que intervienen de manera directa en la calidad de atención, entre ellas está el clima laboral en el que fluctúan los funcionarios, ya sean administrativos, operativos o médico.

El motivo de la presente investigación es para dar a conocer y analizar el comportamiento y relación entre funcionarios y usuarios a través de la medición del clima laboral y la influencia que tiene este con la calidad de atención al cliente.

**Palabras Clave:** clima laboral, servicio, fluctuaciones.

## **ABSTRACT**

Organizations or institutions must be governed by a good work environment in the environment in which they are located, whether they are dedicated to whatever economic activity. In Milagro, he is in Hospital General Milagro, an institution dedicated to providing its services for the health of the affiliates through social security, in said Canton, the health sector is one of the sectors with the highest demand in the market in the actuality.

User service is essential within this type of institution, but over time and staff fluctuations have been afflicted with a deficient level of care, influenced by a series of determining factors that directly intervene in the quality of care, among them is the work environment in which officials fluctuate, whether administrative, operational or medical.

The reason for this research is to publicize and analyze the behavior and relationship between officials and users through the measurement of the work environment and the influence this has on the quality of customer service.

**Keywords:** work environment, service, fluctuations.

## INTRODUCCIÓN

En la actualidad, las organizaciones sienten mucho interés en mejorar la calidad laboral de sus empleados, pues están conscientes que el desempeño y la productividad en gran parte depende mucho del ambiente que se desarrolle dentro de la organización y de la percepción que los trabajadores tengan de este. El recurso más importante dentro de una organización es el humano, debido a que es el encargado de realizar las distintas actividades, especialmente en las organizaciones que prestan servicios, en donde el rendimiento, la conducta y el clima que los colaboradores perciben, influye significativamente en la calidad y optimización de los servicios que se presta. Es de suma importancia que los colaboradores sean motivados por sus superiores y todos trabajen en equipo para poder lograr el éxito.

El clima organizacional se desarrolla basándose en el liderazgo, la comunicación entre los empleados y directivos, la motivación de los altos mandos hacia sus colaboradores, los incentivos, el trabajo en equipo y las recompensas económicas. Estos factores son claves para lograr que el empleado se sienta satisfecho y realice su trabajo de forma eficiente, contribuyendo de esta forma a que la organización logre alcanzar sus metas y objetivos.

# CAPÍTULO I

## 1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### 1.1 Problematización

El presente trabajo de investigación centra su estudio en el Hospital General IESS, la institución de salud más importante del cantón Milagro, la cual ha venido sufriendo varios cambios y reestructuraciones de distintas índoles, para ser más innovador, competitivo, productivo y sostenible.

A causa de estas reestructuraciones el clima organizacional se ha visto afectado y por consiguiente la atención que se brinda al usuario:

Al Hospital General IESS del cantón Milagro, acuden a diario muchas personas (afiliados, jubilados y familiares), a solicitar un servicio en las diversas áreas de atención de la institución de salud (médica, administrativa y operativa), por lo cual se debe procurar que la atención que se brinde al usuario sea de calidad.

En la actualidad en el Hospital General IESS del cantón Milagro, se suscitan problemas en lo que se refiere al clima organizacional, en las distintas áreas de atención al usuario y cada una tiene condiciones que la caracterizan y que se ven reflejadas en la atención que brindan, en las percepciones que el usuario tiene del servicio que solicita, así como también en la percepción del personal médico, administrativo y operativo sobre las facilidades de los recursos que necesitan para poder desarrollar su trabajo eficientemente y el ambiente en que se desenvuelven.

La alta rotación de los directivos principales del hospital a causa del sistema político imperante, ha hecho que exista discontinuidad en decisiones, procesos y programas que estaban en vía de ejecución.

Así mismo el alto índice de rotación de personal sin previo aviso ha conllevado a que se den situaciones como, la falta de conocimiento de la planta física de la entidad, dado su tamaño y distribución, el personal solo conoce los espacios habituales donde realiza su trabajo, la escasa información sobre los asuntos institucionales tales como: directrices, orientaciones genéricas, políticas y sucesos importantes, provocando la existencia continua de problemas de información y orientación del personal hacia los usuarios.

La inexistencia de un buen clima laboral dentro de la institución de salud, es generada posiblemente por la falta de motivación y capacitación al personal, mala comunicación y carencia de liderazgo.

Se debe tener en cuenta que el recurso humano es indispensable para que la institución de salud logre alcanzar sus metas u objetivos, por ello, resulta se debe proteger y promover el bienestar de los colaboradores dentro de la misma, para que exista un clima organizacional estable y un espacio agradable que permita la interacción entre el personal médico, administrativo y operativo que labora dentro del hospital y los usuarios.

En el contexto macro en el Ecuador existen muchas dependencias públicas que ofrece sus servicios en pro de la ciudadanía, cada una con sus propios protocolos y estrategias administrativas y de salud, enfocadas en brindar un servicio de calidad.

En el contexto meso el Hospital general milagro, está ligado a normas institucionales establecidas por el sector público, regida por normas y estatutos, pero que su cumplimiento y gestión son ejecutados conforme al control administrativo dentro de cada institución.

En el contexto micro, el cumplimiento de un protocolo dentro del nosocomio está ligado al plan de capacitación y compromiso por parte de cada colaborador de la institución y que al final del día será juzgado y evaluado por parte del usuario y el clima laboral en el que se desenvuelve cada funcionario.

## **1.2 Formulación del problema**

- ¿De qué manera incide el clima laboral en la atención al usuario en el hospital general del IESS del cantón Milagro provincia del Guayas período 2021?

### **1.2.1 Sistematización del problema.**

- ¿Cómo influye el clima laboral en la calidad de atención al usuario del Hospital General del IESS del cantón Milagro provincia del Guayas, en el periodo 2021?

- ¿De qué manera la constante rotación del personal afecta el clima organizacional y la calidad de atención al usuario dentro del Hospital General del IESS del cantón Milagro provincia del Guayas, en el periodo 2021?
- ¿Qué trae consigo la falta de motivación, capacitación del personal, mala comunicación y carencia de liderazgo?

### **1.3 Objetivo**

#### **1.3.1 Objetivo General.**

- Analizar el clima laboral y su influencia en la calidad de atención al usuario del hospital general del IESS del cantón Milagro provincia del Guayas, en el periodo 2021.

#### **1.3.2 Objetivos Específicos.**

- Determinar cómo la constante rotación del personal afecta el clima organizacional y la calidad de atención al usuario dentro del Hospital General del IESS del cantón Milagro provincia del Guayas, en el periodo 2021.
- Identificar en qué forma afecta las relaciones interpersonales al clima organizacional y a la calidad de atención al usuario en el Hospital General del IESS del cantón Milagro provincia del Guayas, en el periodo 2021.
- Plasmar las consecuencias de la falta de capacitación, motivación, mala comunicación y carencia de liderazgo, dentro de las instalaciones del Hospital IESS de la ciudad de Milagro.

### **1.4 Justificación**

El clima organizacional es importante para cualquier empresa pública o privada, ya que, de este depende el correcto funcionamiento de la misma. Si el clima en el que el personal está laborando es inadecuado, entonces sentirá insatisfacción en lo que refiere a su entorno de trabajo y en cuanto a medidas personales y de seguridad, repercutiendo en la calidad de atención a los clientes.

Un buen clima organizacional es primordial para la calidad de atención que se brinde a los usuarios, además de contribuir a la mejora de la imagen de la institución. La presente investigación surgió del interés de comprobar si la percepción que tiene el recurso humano sobre su ambiente de trabajo posee algún impacto en la calidad de atención que proporciona a los usuarios, porque son los que tienen un mayor acercamiento con los mismos y además son el elemento primordial para el cumplimiento de los objetivos.

Entre las labores que deben realizar a diario los colaboradores dentro del hospital, se encuentra el servicio al cliente, porque sin importar el puesto que se ocupe, una sonrisa en el rostro, un saludo amable o una información pronta y precisa pueden cambiar por completo la experiencia de un cliente y ninguna de estas se puede ofrecer si el colaborador se encuentra bajo un ambiente poco agradable, en el cual no se sienta cómodo, ya que, si para empezar los mismos empleados no se brindan un buen servicio o apoyo entre ellos, tampoco podrán ofrecerlos a personas o clientes externos a la organización.

Para mejorar el clima organizacional y la atención al cliente en el Hospital General IESS del cantón Milagro, es necesario aplicar estrategias eficaces y efectivas que permitan mejorar estos aspectos e incentivar a los empleados a cumplir las normas a cabalidad y con responsabilidad.

Mediante el presente trabajo de investigación se desarrollará un análisis exhaustivo para determinar cómo afecta el clima organizacional en la atención al cliente dentro del Hospital General IESS del Cantón Milagro Provincia del Guayas, con la finalidad de mejorar significativamente el clima laboral y por consiguiente la atención al cliente.

Es de suma importancia indicar, que el clima organizacional es una parte esencial para el personal que labora en el Hospital General IESS del Cantón Milagro, para su correcto funcionamiento y para la prestación de servicios a los clientes, por lo tanto, este debe ser de calidad y calidez, además es imprescindible que el personal se mantenga informado sobre los planes que se desarrollen para la mejora y se involucren directamente, de esta forma, poco a poco irá mejorando el clima laboral y por ende mejorará la calidad de atención que se brinda a los usuarios.

El desarrollo del presente trabajo investigativo se basará en una teoría de la escuela conductista denominada la teoría del clima organizacional de Likert que se caracteriza por relacionarse con cuatro variables: proceso decisorio, sistema de comunicación, relaciones interpersonales y sistema de recompensas y castigos. Se basará en el tipo de clima participativo Sistema IV – Participación en grupo, porque en este tipo de clima la dirección confía en sus empleados, existe comunicación entre todos los empleados y sus jefes, es decir, existirá una relación de amistad y confianza entre superiores y subordinados esto hará que los empleados se sientan motivados y puedan brindar una atención de calidad a los clientes.

En resumen, todos los empleados y el personal de dirección forman un equipo para alcanzar los fines y los objetivos de la organización que se establecen bajo la forma de planeación estratégica.

El Hospital General IESS del Cantón Milagro, se ha visto afectado por el clima organizacional en el que se desenvuelven los empleados, ya que, muchos se han visto afectados y han optado por despreocuparse del buen funcionamiento de la institución de salud en todos sus aspectos tales como: estructura de la organización, responsabilidad de los empleados, comunicación entre empleados y entre empleado y jefe, entre otros; esto ha ocasionado que se brinde mala atención a los clientes.

Por esta razón, se justifica el presente trabajo de investigación, ya que, se pretende mejorar el clima organizacional y la atención al cliente tomando medidas a tiempo que permitan corregir aquellas falencias que impiden la existencia del buen clima laboral y así se desarrolle una atención de calidad que contribuya al crecimiento y mejora de la imagen del Hospital General IESS del Cantón Milagro. Si se toman las medidas correctas y se mejora el clima organizacional los empleados se sentirán contentos, motivados y orgullosos, tendrán un mejor desempeño en sus labores diarias y brindarán a los clientes una atención de calidad que permitirá no solo mejorar la imagen de la institución de salud, sino que además se incentivará y motivarán a las personas a que formen parte de sus clientes y tomen la decisión de afiliarse.

## 1.5 Delimitación

**País:** Ecuador

**Región:** costa

**Provincia:** Guayas

**Ciudad:** Milagro

**Sector:** Salud

## 2 MARCO TEÓRICO

### 2.1 Antecedentes referenciales

Investigando en el repositorio de la UNEMI se pudo evidenciar la existencia de un estudio realizado por Milena Bustamante y Klever Reyes el cual se titulaba: “Diseño de estrategias que contribuyan a la mejora de las relaciones interpersonales de los empleados del Hospital IESS Durán, fomentando la salud ocupacional y optimizando la atención al usuario”. En este estudio se recopiló material informativo interesante el mismo que les permitió cumplir con su objetivo que era analizar la incidencia del clima laboral en la atención al cliente y determinar las causas y consecuencias que provocan que el trabajo sea hostil y mancomunado. Realizaron encuestas a los usuarios, para conocer su opinión sobre el problema y pudieron constatar la existencia de un clima laboral inadecuado, ya que, no se practicaba una cultura de atención al cliente que permitiera favorecer a los usuarios, a causa de las dificultades que existían entre los empleados, lo que ocasionaba una pésima atención al cliente, generando malestar y quejas entre los usuarios, por ello, aplicaron estrategias que mejoraron las relaciones interpersonales de los empleados y obtuvieron como resultado la salud ocupacional y la optimización de la atención.

El trabajo investigativo se fundamentó en el modelo del triángulo de servicio externo propuesto por Albretch en su teoría de la gerencia al valor del cliente, donde la cultura del servicio consiste en un fuerte y amplio compromiso con el usuario, brindando agilidad, eficiencia, eficacia y soluciones, entregar tiempo y capacidad de respuesta ante las quejas al servicio, el tema de estudio tiene mucha relación con la investigación que se está desarrollando, ya que, centra su problemática en el clima laboral y la atención al cliente que es la misma situación que se vive en el Hospital General IESS del Cantón Milagro, ya que, no cuenta con un clima laboral adecuado lo que le imposibilita brindar atención de calidad a los usuarios, por este motivo, los afiliados, jubilados y familiares se encuentran insatisfechos con la atención y servicios que reciben.

Por todo esto, se concluye que en ambos hospitales pertenecientes al IESS tanto en Duran como en Milagro predomina un clima laboral hostil que incide de forma significativa en la atención que recibe el cliente y todo esto es provocado por la falta

de comunicación entre empleados, los problemas personales y la poca motivación que reciben, por lo que se recomienda aplicar estrategias efectivas que ayuden a solucionar los problemas laborales y así favorecer la calidad de atención al cliente.

### **2.1.1 Antecedentes Históricos.**

Los autores Rubén Edel Navarro, Arturo García Santillán y Rocío Casiano Bustamante en su libro *Clima y Compromiso organizacional* establecen como objetivo determinar la relación entre el clima laboral y el compromiso de las personas. El clima organizacional se planteó desde la década de los sesenta junto con el surgimiento del desarrollo organizacional y de la aplicación de la Teoría de Sistemas al estudio de las organizaciones. El clima organizacional nace de la idea de que el hombre vive en ambientes complejos y dinámicos, pues, las organizaciones están conformadas por personas, grupos y colectividades que generan comportamientos diversos y que afectan ese ambiente.

Una de las teorías de las organizaciones es la teoría del clima organizacional de Rensis Likert, la misma que permite visualizar en términos de causa y efecto la naturaleza de los climas que se estudian, y también analizar el papel de las variables que conforman el clima que se observa.

En la teoría del clima organizacional Likert define cuatro diferentes perfiles, caracterizado en relación con cuatro variables: proceso decisorio, sistema de comunicación, relaciones interpersonales y sistema de recompensas y castigos. Con esta teoría se puede concluir que el comportamiento de los empleados es causado, en gran parte, por el comportamiento de los jefes y por las condiciones organizacionales que éstos perciben y, en parte, por sus informaciones, sus percepciones, sus esperanzas, sus capacidades y sus valores, es decir, que la reacción de un individuo ante cualquier situación siempre está en función de la percepción que tiene de ésta., lo que, cuenta es cómo ve las cosas y no la realidad subjetiva.

## **2.2 Fundamentación Teórica**

### **2.2.1 Clima Organizacional.**

Debido al gran interés que en la actualidad ha despertado el clima organizacional no solo se ha mantenido en las empresas privadas, sino que también ha trascendido a las instituciones públicas. Aunque los objetivos que se plantean en las empresas privadas y públicas son muy diferentes, en ambos casos se busca mejorar el uso eficiente de los recursos, ya que en ambas situaciones son escasos y de usos alternativos. En el caso de las empresas públicas, la situación se complica un poco más puesto que en el sector público no solo se trata de brindar un excelente servicio a los usuarios, sino que los recursos pertenecen a la ciudadanía en general, ya que son a ellos a quienes se les brindan los servicios y por ende deben ser de buena calidad y satisfacer sus necesidades (Bazalar & Choquehuanca , 2020).

“El clima organizacional es una cualidad relativamente permanente del ambiente interno, experimentada por los miembros del grupo de una organización, que influyen en su conducta y que se pueden describir en función de los valores de un conjunto de características de la organización” (Pérez, Maldonado, & Bustamante, Clima organizacional y gerencia: inductores del cambio organizacional, 2018).

El clima organizacional es la base para el buen desarrollo funcional de los colaboradores de toda organización o institución, ya sea esta de carácter público o privado, del buen clima o entorno laboral, depende la eficiencia al momento de ejecutar las acciones a desarrollar, sobre todo si se trata de un clima donde involucra el trato a clientes y/o usuarios.

El clima organizacional es la interacción entre características personales y organizacionales, es decir, tanto del recurso humano y físico de la empresa debido a que el sujeto o empleados se convierten en el núcleo de la organización donde el éxito depende de un buen clima laboral que incluye aptitudes, emociones, moralidad y convivencia, aspectos que contribuyen a una gran productividad (Edel, García, & Casiano, Clima y compromiso Organizacional, 2013) (Segredo, La gestión universitaria y el Clima Organizacional, 2011).

El clima organizacional, es la interacción y relación laboral que se tienen entre los colaboradores, de ello depende la correcta ejecución de las funciones, si existe un adecuado clima organizacional, se puede generar un ambiente propicio donde se gestionan las actividades cotidianas, un plan estratégico de ejecución de funciones, es clave para el buen funcionamiento y productividad de los recursos disponibles.

Gracias a la competitividad que existe en los momentos actuales, las organizaciones han optado por implementar de forma constante diferentes herramientas que ayuden a mejorar el desempeño de su personal, con la finalidad de lograr alcanzar un excelente nivel de productividad, rentabilidad y ganar posicionamiento empresarial. Para toda institución resulta importante medir y conocer su clima organizacional, porque así puede impactar de forma significativa en los resultados, puesto que, al integrar los comportamientos y aptitudes hacia las metas comunes, marcan la diferencia que existe en relación con otra empresa que ofrezca el mismo servicio y se puede descubrir si la empresa tiene buen desempeño o bajo desempeño (Simbron & Sanabria, 2019).

El clima organizacional representa la personalidad que tiene una organización, es decir, es la percepción que los trabajadores se forman de la organización a la que pertenecen y que incide de forma directa en el desenvolvimiento de la organización y que además describe distintas características que muestra una organización o una parte de ella.

Varias investigaciones realizadas respecto al clima organizacional han sido valoradas como herramientas de gran importancia para los directivos, ya que les permite tomar decisiones adecuadas en relación a los puntos considerados como críticos y además se pueden desarrollar propuestas para lograr las mejoras necesarias. Los ámbitos en los que se han determinado la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral son varios entre ellos se encuentran: hoteles, mineras, empresas comerciales tanto públicas como privadas, instituciones educativas, transporte, entre otros. El sector de salud no quedado excepto de esta situación (Suárez, González , & Pérez, 2015).

En la actualidad, la importancia del estudio del clima organizacional tiene un gran valor a nivel de las unidades económicas en sus distintos rubros y han logrado tener éxito ante la necesidad de entender los factores que intervienen en

la confianza de las personas dentro del ámbito laboral, para obtener eficientes procesos de cambio y una mayor eficiencia empresarial (Felipe, y otros, 2018).

Es muy importante que las organizaciones mejoren su cultura, ya que esta permite estimular a sus colaboradores para que sean competitivos entre sí, logrando la obtención de buenos resultados y además mejora el ambiente laboral con altos niveles de rentabilidad y productividad.

El clima organizacional son las percepciones compartidas por los colaboradores de una institución respecto a su labor, al entorno físico, las interrelaciones personales y las distintas normas que afectan al trabajo. Es de gran importancia evaluar el clima organizacional, ya que fortalecen los sistemas organizativos, brindan una mayor productividad y satisfacción laboral, así mismo permite detectar problemas que surgen dentro de las organizaciones para luego tomar decisiones de mejora en base a los objetivos institucionales, formar equipos de trabajo y conocer las necesidades del personal para mejorar su motivación (Pérez & Zafra, 2017).

### **2.2.2 Dimensiones del clima organizacional y productividad.**

En la actualidad, debido la gran cantidad de información a la que tienen acceso las organizaciones, se ha tomado conciencia de los escenarios en los que el talento humano puede incrementar significativamente su productividad a partir de la potencialización de la dinámica relacional del ambiente laboral que modifica las percepciones del personal humano frente a los procesos y estructura de las distintas organizaciones contribuyendo así al mejoramiento de los servicios que se ofrecen a los usuarios (Naranjo, Ospino, Villareal, & Sepulveda, 2018).

Las dimensiones del clima organizacional son características que influyen en el comportamiento de los individuos y que pueden ser medidas, intervienen múltiples variables, tales como el contexto social de la organización, las condiciones físicas del trabajo, la estructura formal de la organización, los valores y normas vigentes en el sistema organizacional, la estructura informal, los grupos formales e informales que subsisten, sus valores y normas, las percepciones que los miembros de distintos grupos tienen entre sí y con respecto a los miembros de otros sectores formales o grupos informales existentes, las definiciones oficiales y las asumidas de las metas y de los rendimientos, los estilos de autoridad y liderazgo, etc. (Brunet, 2011).

Depende mucho del espacio físico y el entorno organizacional, para las buenas relaciones laborales en el clima organizacional, que posteriormente se verá reflejado en el desarrollo de las actividades como tales y el buen uso y ejecución de las relaciones humanas y/o interpersonales entre colaboradores, ofreciendo así un servicio de calidad, contribuyendo positivamente en la productividad organizacional.

La gran mayoría de las organizaciones tienen como objetivo primordial, ser muy competitivas, tener posicionamiento y alcanzar el éxito organizacional, dejando muchas veces de lado al recurso humano, el mismo que es de vital importancia para el logro de los objetivos organizacionales y la productividad que es la que produce la estabilidad financiera (Campillo, Ortiz, & Coronel, 2019). Si se mejora satisfactoriamente el clima laboral la organización tendrá un excelente progreso de las condiciones socioeconómicas estimulando así a sus colaboradores a ser competitivos entre sí y la obtención de resultados positivos.

La relación entre el clima organizacional y la productividad laboral es importante en la conducta del personal que labora en áreas de la salud, ya que permite incrementar aspectos como la innovación, adaptación y eficacia (Arias, y otros, 2015).

Todo lo mencionado con anterioridad demuestra la importancia y relevancia de tener un excelente clima organizacional para mejorar la productividad laboral, no solo debe existir una buena gestión organizacional sino también se debe aumentar la eficiencia y eficacia por parte de cada uno de los colaboradores, para que se logre formar un buen clima organizacional y aumente la competitividad de la organización.

### **2.2.3 Medición del clima organizacional.**

“La medición del clima organizacional, se estipula como el esfuerzo que se hace para lograr medir la esencia, la atmósfera, el tono, la personalidad y el ambiente interno que se generan dentro de las organizaciones” (Fernández, Mera, & Quiñones, 2020).

Para medir el clima organizacional se debe realizar un constructo teórico que se ajuste a un procedimiento metodológico y que permita detectar los requerimientos del cliente interno en lo referente al ambiente laboral, los atributos necesarios que pueden articular con la gestión de capital humano y al buen desempeño

organizacional. Una vez detectados los principales problemas, se propone la inclusión de un plan de acción que, aplicado en la entidad, contribuya a eliminar las deficiencias detectadas y por ende contribuya a la mejora de la gestión empresarial (Sotelo & Figueroa, 2017).

El clima organizacional se mide a través de la gestión e implementación de un plan estratégico, que permita desarrollar y ejecutar a cabalidad las funciones dentro de la institución, de esta manera se mide la eficiencia y eficacia del plan estratégico.

El objetivo de la medición es la de implementar un diagnóstico sobre la percepción y la actitud que tienen los colaboradores frente al clima organizacional para lo cual debe partirse de la selección de dimensiones por parte del investigador, así como, enlistar y determinar aspectos de carácter formal e informal que caracterizan a la empresa y que provocan actitudes y percepciones en el talento humano que inciden significativamente en sus niveles de motivación y eficiencia (Loaiza, Salazar, Espinoza, & Lozano, 2019).

El clima organizacional es medido con el fin de determinar los factores que producen consecuencias en la organización. La medición es un proceso en el que se requiere tener un profundo conocimiento de la materia, creatividad y síntesis, de los distintos elementos que lo conforman, no hay un instrumento que se aplique de forma universal, son las organizaciones quienes deciden que, como y cuando lo medirán, porque el clima organizacional debe ofrecer la calidad de vida laboral (Soto, Ugalde, & Allauca, 2020).

El clima organizacional es percibido directa o indirectamente por los trabajadores que se desempeñan dentro del ambiente organizacional, repercute en el comportamiento laboral y además es una variable interviniente que media entre los factores del sistema organizacional y el comportamiento individual de cada colaborador.

#### **2.2.4 Modelos de clima organizacional.**

Muchas investigaciones bibliográficas comprueban la existencia de múltiples modelos y cuestionarios que circulan en el mundo empresarial y que son usados para medir el clima organizacional; estas diversas propuestas tiene como fin lograr el desarrollo de la investigación para que sea efectiva, así mismo realizar

recomendaciones pertinentes en cada uno de los casos que se presenten y que las dimensiones adaptadas sirvan como referencia para otros investigadores, de este modo, las empresas podrán seleccionar las variables de investigación y las dimensiones que considere necesarias y que estén relacionadas con los problemas que se detecten o para su prevención (Loaiza, Salazar, Espinoza, & Lozano, 2019).

Likert señala que hay tres tipos de variables que determinan las características propias de una organización, las cuales influyen en la percepción individual del clima: variables causales, intermedias y finales. Las causales o independientes, indican el sentido en el que una organización evoluciona y obtiene resultado (estructura de la organización y su administración, reglas, decisiones, competencia y actitudes); si estas se modifican, hacen que se modifiquen las otras variables. Las intermedias, reflejan el estado interno y salud de una empresa y constituyen los procesos organizacionales de la misma (motivación, actitud, objetivos, eficacia de la comunicación y toma de decisiones). Las finales o dependientes resultan del efecto de variables independientes e intermedias y reflejan los logros obtenidos por la organización (productividad, gastos de la empresa, ganancias y las pérdidas) (Sandoval, Concepto y dimensiones del clima organizacional, 2016). El clima laboral según definición anterior, se deriva de tres variables principales para su óptimo proceso, propias de toda organización que repercute en el clima laboral y las relaciones interpersonales que se dan dentro de las instituciones.

En los tipos de climas propuestos por Likert se encuentra el clima de tipo participativo: Sistema IV – Participación en grupo: Aquí, la dirección confía en sus empleados, la toma de decisiones está diseminada en toda la organización e integrada a cada uno de los niveles, existe comunicación ascendente, descendente y lateral. Los empleados están motivados por la participación y la implicación, por el establecimiento de objetivos de rendimiento, por el mejoramiento de los métodos de trabajo y por la evaluación del rendimiento en función de los objetivos. Existe una relación de amistad y confianza entre los superiores y subordinados (Brunet, 2011).

Una organización mientras más próximo esté al sistema IV estará situado el estilo de dirección de la empresa, tanto mayor será la probabilidad de que sea más eficaz y logre una elevada productividad, buenas relaciones laborales y elevada rentabilidad, lo que conllevará a una atención de calidad a los clientes.

En la actualidad se han desarrollado una serie de instrumentos que miden el clima organizacional, los mismos que han sido diseñados por varios autores, consultores, áreas de gestión humana y desarrollo organizacional de empresas, estos instrumentos varían de un autor a otro debido al número de dimensiones de clima que presentan, pero también hay varios autores que tienen una que otra dimensión en común.

### **2.2.5 Clima organizacional y Atención al Cliente**

El clima organizacional y calidad de los servicios de salud pública en la actualidad son temas de gran importancia para los establecimientos de salud en países de Latinoamérica, debido a la excelencia laboral, al obtener una ventaja competitiva y brindar servicios efectivos a la sociedad en general. Los desafíos que enfrenta la administración del hospital son: lograr la eficiencia y calidad en los servicios prestados, incorporar progreso continuo, realizar trámite eficaz de los procesos, atender eficazmente a los usuarios, por esta razón, las entidades de salud tienen la obligación de crear un sistema administrativo que permita satisfacer las necesidades de los usuarios y proporcionar servicios médicos oportunos y seguros (Pedraza & Mostacero, 2020).

La gestión del clima organizacional, constituye en la actualidad, un compromiso y una responsabilidad compartida entre quienes administran las organizaciones y el talento humano que laboran en ella. Un clima organizacional adecuado puede generar mayor eficiencia en la gestión y satisfacción en el desempeño; por esto, resulta importante generar ambientes laborales adecuados, para que la gestión de las organizaciones brinde servicios de calidad (Guevara, 2018).

El clima organizacional, constituye a una relación directa entre los usuarios y el funcionario, quien, mediante un óptimo ambiente y clima organizacional, puede brindar un servicio de calidad, gestionando todos y cada uno de los lineamientos previos, establecidos dentro del tan mencionado plan estratégico organizacional, que gira en función al clima laboral y su repercusión en la atención al usuario.

Las organizaciones se deben preparar para ajustarse constantemente a los cambios que se puedan producir en su sección y en las expectativas de los clientes, deben de acentuar la flexibilidad y la mejora continua. Una mejor calidad

en el servicio suministrado y la atención apreciada por los clientes tiende a aumentar su nivel de satisfacción con relación a los servicios que presta y a su vez hacen que los clientes sientan confianza y se fidelicen con la organización (Pereira, 2014).

Del concepto anterior, radica y parte la importancia de manejarse y ejecutar las actividades dentro de un clima laboral propicio, el cual se ve reflejado en el buen trato al cliente y/o usuario, así mismo midiéndose a través del nivel de satisfacción que dicho servicio genera en el antes mencionado usuario, generando por parte del usuario una sensación involuntaria de fidelidad, debido al nivel positivo mediante el cual fue atendido su requerimiento.

La calidad de atención que se brindan en salud es un asunto central en la gestión del área de salud, ya que, no solo se trata de mejorar la capacidad institucional sino también de proteger la vida de las personas, siendo ésta es una obligación inevitable de nuestro país. La calidad de atención que se brinde es importante para la eficacia y eficiencia en el desempeño laboral, garantizando la seguridad y el trato a cada uno de los usuarios (Pedraza & Mostacero, 2020).

La calidad de prestación de salud incluye elementos como ofrecer garantía a los usuarios, reducir el riesgo de los tratamientos médicos, administrar de forma efectiva los recursos para obtener resultados de salud deseados, responder de forma inmediata y satisfacer las necesidades y problemas de los usuarios.

El trabajador como todo cliente, tiene su propio parecer y sentimientos respecto de la satisfacción de sus necesidades y expectativas cuando es atendido por la propia organización, aquí entra en juego su individualidad. Ya que en materia de condiciones o requisitos mínimos del servicio cada persona suele asignarle valores relativos nacido de la consideración de diferentes factores calificando muy importantes a unas condiciones del servicio, y a otras no o por lo menos no tanto. (Martinez, 2016).

“El servicio de atención al cliente (SAC) es un recurso que ofrecen las organizaciones a sus grupos de interés para favorecer la comunicación y el contacto entre ambos” (LÓPEZ SALAS , 2020).

La atención al usuario es fundamental dentro de las organizaciones, para poder satisfacer las necesidades de los demandantes, y así ejercer el principio de la calidad en los servicios ofertados, brindando un servicio óptimo al consumidor.

La entidad del sector salud, debe organizar un sistema de información gerencial, donde central de almacenamiento sea un servidor con las carpetas donde se almacene clasificadamente la información que maneja la entidad de acuerdo a los estándares o indicadores que señala la precitada norma (Alejandro Tadeo, 2018).

## **2.3 Marco Legal**

### **“CONSTITUCION DE LA REPUBLICA DEL ECUADOR”**

**Art.52.-** “Las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, así como una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características.”

La Constitución del Ecuador garantiza los derechos de bienes y servicios y muchos más, pero en realidad no se cumple, porque cuando existen los prejuicios te envían a que llames a terceras personas a que responda por él, te dan tantas largas al final no existe una culminación del proceso.

**Art. 66.-**Se reconoce y garantizara a las personas: “...Numeral.25.- El derecho a acceder a bienes y servicios públicos y privados de calidad, con eficiencia, eficacia y buen trato, así como a recibir información adecuada y veraz sobre su contenido y características...”

Muchas veces la atención que se brinda en ciertos lugares es precaria y no existe un seguimiento oportuno de la satisfacción o no del cliente.

### **LEY ORGANICA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

**Art.4.-** numeral 816 *“Derecho a la reparación e indemnización por daños y perjuicios, por deficiencias y mala calidad de bienes y servicios”* Este derecho a la reparación e indemnización, no se aclara quién debe ser el cubra o pague por estas deficiencias, ocasionando que se dilaten todas las acciones que se pudiesen tomar para efectivizar las mismas.

**Art.6.-** *“Quedan prohibidas todas las formas de publicidad engañosa o abusiva, o que induzcan error a su elección del bien o servicio que puedan afectar los intereses y derechos del consumidor”*

**Art. 11.-** Garantía. - “Los productos de naturaleza durable tales como vehículos, artefactos eléctricos, mecánicos, electrodomésticos, y electrónicos, deberán ser obligatoriamente garantizados por el proveedor para cubrir deficiencias de la fabricación y de funcionamiento.

Las leyendas "garantizado", "garantía" o cualquier otra equivalente sólo podrán emplearse cuando indiquen claramente en qué consiste tal garantía; así como las condiciones, forma plazo y lugar en que el consumidor pueda hacerla efectiva. Toda garantía deberá individualizar a la persona natural o jurídica que la otorga, así como los establecimientos y condiciones en que operará”.

Si bien en este artículo se encuentra detallado que la garantía la debe cubrir el proveedor, el inconveniente que se presenta en el mercado es que el proveedor final, , siempre indica que ellos no dan garantía, que la garantía la da el fabricante y por lo tanto, envían al consumidor con los puntos de garantía, y es el mismo consumidor quien debe emprender el recorrido para hacer efectiva la garantía que la debería simplemente cubrir el proveedor, entonces, aunque existe esta normativa, no se aplica de forma correcta.

**Art. 70.-** Sanción General. “Las infracciones a lo dispuesto en esta ley, siempre que no tengan una sanción específica, serán sancionadas con multa de cien a mil dólares de los Estados Unidos de América o su equivalente en moneda de curso legal, y si es del caso, el comiso de los bienes, o la suspensión del derecho a ejercer actividades en el campo de la prestación del servicio o publicidad, sin perjuicio de las demás sanciones a las que hubiere lugar. El pago de las sanciones pecuniarias no libera al proveedor de cumplir con las obligaciones que le impone la ley”.

**Art. 71.-** numeral 1. “Cuando en el producto que se hubiere adquirido con determinada garantía y, dentro del plazo de ella, se pusiere de manifiesto la deficiencia o características del bien garantizado, siempre que se hubiere destinado al uso o consumo normal de acuerdo a la naturaleza de dicho bien. Este derecho se ejercerá siempre y cuando el proveedor haya incumplido con la garantía”;

Estos artículos que se mencionan como marco legal del trabajo, evidencian que hay soporte para la entrega del servicio del centro hospitalario, sin embargo, las leyes a veces se convierten en una “trampa” cuando se busca ejecutar su cumplimiento. Es necesario saber que el hospital, necesita tener clara muchas leyes en relación al servicio proporcionado, puesto que, estamos hablando de una entidad sanitaria, en donde las negligencias con clientes pueden terminar en casos muy extremos y complicados, donde está en riesgo la vida de personas.

Continuando con el desarrollo de la investigación, en este apartado referente al marco legal, se tomarán los artículos de la constitución y las leyes vigentes enfocadas para el área de salud y por ende la obligación del servidor público quien debe brindar una atención con calidad y calidez al usuario.

La Constitución (2008), especifica en la sección sexta:

**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; y el acceso permanente, oportuno y sin exclusión a programas, acciones y servicios de promoción y atención integral de salud, salud sexual y salud reproductiva. 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 (Asamblea Nacional, 2008, pág. 17).

La Constitución (2008), especifica en el capítulo cinco la conformación del sector público a través del siguiente artículo:

**Art. 225.-** El sector público comprende:

1. Los organismos y dependencias de las funciones Ejecutiva, Legislativa, Judicial, Electoral y de Transparencia y Control Social.
2. Las entidades que integran el régimen autónomo descentralizado.

3. Los organismos y entidades creados por la Constitución o la ley para el ejercicio de la potestad estatal, para la prestación de servicios públicos o para desarrollar actividades económicas asumidas por el Estado.
4. Las personas jurídicas creadas por acto normativo de los gobiernos autónomos descentralizados para la prestación de servicios públicos (Asamblea Nacional, 2008, pág. 17).

Por otro lado, el siguiente artículo de la Constitución, encuadra las competencias y facultades de los servidores públicos:

**Art. 226.-** Las instituciones del Estado, sus organismos, dependencias, las servidoras o servidores públicos y las personas que actúen en virtud de una potestad estatal ejercerán solamente las competencias y facultades que les sean atribuidas en la Constitución y la ley. Tendrán el deber de coordinar acciones para el cumplimiento de sus fines y hacer efectivo el goce y ejercicio de los derechos reconocidos en la Constitución (Asamblea Nacional, 2008, pág. 79).

Además, en la carta magna, se establecen los principios que rigen el servicio público en el artículo que se detalla a continuación:

**Art. 227.-** La administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación (Asamblea Nacional, 2008, pág. 79).

Continuando en el mismo cuerpo jurídico, dentro del Régimen de Desarrollo se establece el carácter mandatorio en cuanto a la planificación y desconcentración, el artículo es el que se menciona:

**Art. 275.-** (...) El Estado planificará el desarrollo del país para garantizar el ejercicio de los derechos, la consecución de los objetivos del régimen de desarrollo y los principios consagrados en la Constitución. La planificación propiciará la equidad social y territorial, promoverá la concertación, y será participativa, descentralizada, desconcentrada y transparente (Asamblea Nacional, 2008, pág. 135).

**Art. 358.-** El sistema nacional de salud tendrá por finalidad el desarrollo, protección y recuperación de las capacidades y potencialidades para una vida saludable e integral, tanto individual como colectiva, y reconocerá la diversidad social y cultural. El sistema se guiará por los principios generales del sistema nacional de inclusión y equidad social, y por los de bioética, suficiencia e interculturalidad, con enfoque de género y generacional.

**Art. 359.-** El sistema nacional de salud comprenderá las instituciones, programas, políticas, recursos, acciones y actores en salud; abarcará todas las dimensiones del derecho a la salud; garantizará la promoción, prevención, recuperación y rehabilitación en todos los niveles; y propiciará la participación ciudadana y el control social.

**Art. 360.-** El sistema garantizará, a través de las instituciones que lo conforman, la promoción de la salud, prevención y atención integral, familiar y comunitaria, con base en la atención primaria de salud; articulará los diferentes niveles de atención; y promoverá la complementariedad con las medicinas ancestrales y alternativas. La red pública integral de salud será parte del sistema nacional de salud y estará conformada por el conjunto articulado de establecimientos estatales, de la seguridad social y con otros proveedores que pertenecen al Estado, con vínculos jurídicos, operativos y de complementariedad.

**Art. 361.-** El Estado ejercerá la rectoría del sistema a través de la autoridad sanitaria nacional, será responsable de formular la política nacional de salud, y normará, regulará y controlará todas las actividades relacionadas con la salud, así como el funcionamiento de las entidades del sector.

**Art. 362.-** La atención de salud como servicio público se prestará a través de las entidades estatales, privadas, autónomas, comunitarias y aquellas que ejerzan las medicinas ancestrales alternativas y complementarias.

Los servicios de salud serán seguros, de calidad y calidez, y garantizarán el consentimiento informado, el acceso a la información y la confidencialidad de la información de los pacientes. Los servicios públicos estatales de salud serán gratuitos en todos los niveles de atención y comprenderán los procedimientos de diagnóstico, tratamiento, medicamentos y rehabilitación necesarios.

**Art. 363.-** El Estado será responsable de:

1. Formular políticas públicas que garanticen la promoción, prevención, curación, rehabilitación y atención integral en salud y fomentar prácticas saludables en los ámbitos familiar, laboral y comunitario.
2. Universalizar la atención en salud, mejorar permanentemente la calidad y ampliar la cobertura.
3. “Fortalecer los servicios estatales de salud, incorporar el talento humano y proporcionar la infraestructura física y el equipamiento a las instituciones públicas de salud”.
4. “Garantizar las prácticas de salud ancestral y alternativa mediante el reconocimiento, respeto y promoción del uso de sus conocimientos, medicinas e instrumentos”.
5. “Brindar cuidado especializado a los grupos de atención prioritaria establecidos en la Constitución”.
6. “Asegurar acciones y servicios de salud sexual y de salud reproductiva, y garantizar la salud integral y la vida de las mujeres, en especial durante el embarazo, parto y postparto”.
7. “Garantizar la disponibilidad y acceso a medicamentos de calidad, seguros y eficaces, regular su comercialización y promover la producción nacional y la utilización de medicamentos genéricos que respondan a las necesidades epidemiológicas de la población. En el acceso a medicamentos, los intereses de la salud pública prevalecerán sobre los económicos y comerciales. 8. Promover el desarrollo integral del personal de salud”.

**Art. 366.-** “El financiamiento público en salud será oportuno, regular y suficiente, y deberá provenir de fuentes permanentes del Presupuesto General del Estado. Los recursos públicos serán distribuidos con base en criterios de población y en las necesidades de salud”.

El Estado financiará a las instituciones estatales de salud y podrá apoyar financieramente a las autónomas y privadas siempre que no tengan fines de lucro, que garanticen gratuidad en las prestaciones, cumplan las políticas públicas y aseguren calidad, seguridad y respeto a los derechos. Estas instituciones estarán sujetas a control y regulación del Estado (Asamblea Nacional, 2008, pág. 112).

Además, el siguiente artículo de la Constitución, encuadra las competencias y facultades de La seguridad social.

**Art. 367.-** El sistema de seguridad social es público y universal, no podrá privatizarse y atenderá las necesidades contingentes de la población. La protección de las contingencias se hará efectiva a través del seguro universal obligatorio y de sus regímenes especiales. El sistema se guiará por los principios del sistema nacional de inclusión y equidad social y por los de obligatoriedad, suficiencia, integración, solidaridad y subsidiaridad.

**Art. 368.-** El sistema de seguridad social comprenderá las entidades públicas, normas, políticas, recursos, servicios y prestaciones de seguridad social, y funcionará con base en criterios de sostenibilidad, eficiencia, celeridad y transparencia. El Estado normará, regulará y controlará las actividades relacionadas con la seguridad social.

**Art. 369.-** El seguro universal obligatorio cubrirá las contingencias de enfermedad, maternidad, paternidad, riesgos de trabajo, cesantía, desempleo, vejez, invalidez, discapacidad, muerte y aquellas que defina la ley. Las prestaciones de salud de las contingencias de enfermedad y maternidad se brindarán a través de la red pública integral de salud.

El seguro universal obligatorio se extenderá a toda la población urbana y rural, con independencia de su situación laboral. Las prestaciones para las personas que realizan trabajo doméstico no remunerado y tareas de cuidado se financiarán con aportes y contribuciones del Estado. La ley definirá el mecanismo correspondiente.

En la Ley Orgánica del Servicio Público (LOSEP) que rige desde el 2010 para los servidores públicos administrativos, contempla el tema de capacitaciones, detallada en los siguientes artículos:

**Art. 71.-** Programas de formación y capacitación. - Para cumplir con su obligación de prestar servicios públicos de óptima calidad, el Estado garantizará y financiará la formación y capacitación continua de las servidoras y servidores públicos mediante la implementación y desarrollo de programas de capacitación.

Se fundamentarán en el Plan Nacional de Formación y Capacitación de los Servidores Públicos y en la obligación de hacer el seguimiento sistemático de sus resultados, a través de la Red de Formación y Capacitación Continuas del Servicio

Público para el efecto se tomará en cuenta el criterio del Instituto de Altos Estudios Nacionales - IAEN.

En la Ley Orgánica del Servicio Público (LOSEP) que rige desde el 2010 para los servidores públicos administrativos, nos habla de la calidad deservicio que indica lo siguiente:

**Art. 130.-** De las normas técnicas para la certificación de calidad de servicio - El Ministerio de Relaciones Laborales emitirá las normas técnicas para la certificación de calidad de servicio, para los organismos, instituciones y entidades que se encuentran dentro del ámbito de la presente Ley; normas que se fundamentarán en los siguientes parámetros:

- a) Cumplimiento de los objetivos y metas institucionales alineadas con el Plan Nacional de **LEY ORGANICA DE SERVICIO PUBLICO, LOSEP –**
- b) Evaluación Institucional, que contemple la evaluación de sus usuarios y/o clientes externos; y,
- c) Cumplimiento de las normas técnicas expedidas por el Ministerio de Relaciones Laborales.

Las normas técnicas para obtener la certificación de calidad de servicio, establecerán el período de validez de la certificación, el mismo que no podrá exceder el tiempo de vigencia del Plan Nacional de Desarrollo.

La certificación podrá renovarse de conformidad con las disposiciones que para el efecto establezcan tales normas. La certificación de la calidad de servicio permitirá que los servidores que laboran en una institución, organismo o entidad certificada, tengan derecho a percibir las remuneraciones variables establecidas en la presente Ley.

La certificación de calidad de servicios en los Gobiernos Autónomos Descentralizados, sus entidades y regímenes especiales, se regulará a través de su propia normativa (LOSEP, s.f.).

## 2.4 Marco Conceptual

- **Atención al cliente:** Manejo y diseño de canales de comunicación que destina una institución para establecer contacto interactuar con los afiliados o clientes.
- **Cliente:** Persona que adquiere de forma voluntaria un servicio que necesita para su bienestar y para satisfacer sus necesidades.
- **Clima organizacional:** Conjunto de cualidades, atributos o propiedades que son relativamente permanentes de un ambiente de trabajo y que son percibidas por las personas que componen la organización y que influyen sobre su conducta.
- **Comunicación:** Permite el movimiento de la información en la institución para relacionar las necesidades e intereses de ésta, con el personal y los afiliados.
- **Confianza:** Sentido de la fe en las expectativas de uno mismo.
- **Conflictos:** Problemas que pueden producirse en las relaciones de trabajo o con los clientes.
- **Desempeño Laboral:** Desenvolvimiento eficiente que tiene el trabajador, no solo en su área sino en todas las áreas de una organización.
- **Estructura Organizacional:** Distribución formal de empleados dentro de una organización.
- **Motivación:** Fuerzas que actúa sobre una persona o en su interior para que inicie y dirija una conducta.
- **Responsabilidad:** Capacidad de sentirse obligado a cumplir su trabajo sin presión de otra persona.
- **Servicios:** Actividades, beneficios o satisfacciones que se ofrecen a los clientes.

## **2.5 Hipótesis**

### **2.5.1 Hipótesis General.**

- El clima laboral se relaciona directamente con la calidad de atención que se brinda al usuario dentro del Hospital General del IESS del cantón Milagro provincia del Guayas, en el periodo 2021.

### **2.5.2 Hipótesis Específicas.**

- El clima laboral actual está influyendo de forma significativa en la calidad de atención brindada a los usuarios dentro del Hospital General del IESS del cantón Milagro provincia del Guayas, en el periodo 2021.
- La constante rotación del personal está afectando el clima organizacional y la calidad de atención brindada a los usuarios dentro del Hospital General del IESS del cantón Milagro provincia del Guayas, en el periodo 2021.
- Determinar de qué forma afecta al entorno o clima laboral, la falta de motivación, capacitación del personal, mala comunicación y carencia de liderazgo, entre los servidores del Hospital General del IESS del cantón Milagro provincia del Guayas, en el periodo 2021.

## 2.6 Variables y Operalización

Tabla 1 Variables

VARIABLES	CONCEPTUALIZACIÓN	INDICADORES
Clima organizacional	Es el ambiente en el que se ejecutan las actividades dentro de las organizaciones, por parte de los colaboradores.	✓ Liderazgo
Usuarios	Son los demandantes de un determinado producto o servicio y cuya labor es dar una valoración, por lo general subjetiva acerca del nivel de satisfacción alcanzado al consumir dicho producto o servicio.	✓ Satisfacción del usuario
Calidad	Es el compendio de atributos que poseen los productos o servicios y que son valorados por los clientes o usuarios.	✓ Encuesta de seguimiento
Atención al usuario	Es la capacidad de ofrecer contingencia y apoyo oportuno en la oferta de un producto o servicio, donde la asesoría llegue de forma óptima, satisfaciendo los requerimientos del usuario.	✓ Grado de satisfacción

Rotación del personal	Es curso que sigue la mayoría de las instituciones públicas y/o privadas, en donde reemplazan el personal actual por nuevos colaboradores, ajustándose a las necesidades y requerimientos institucionales y de organización.	✓ Rotación del personal (IRP)
Motivación laboral	Conlleva una serie de procesos que incurren en la ejecución de forma precisa y ordenada de las actividades por parte de los colaboradores o funcionarios, para dar cumplimiento a los objetivos planteados.	✓ Seguridad en el empleo.
Capacitación	Es la mejora continua de los conocimientos y destrezas del personal que labora dentro de una organización , para obtener mayores beneficios de forma integral en pro a la organización.	✓ Resultados.

Comunicación	Es la forma de interacción entre colaboradores y usuarios dentro de las organizaciones, se atribuye a la manera de gestionar las actividades de forma precisa y concisa	✓ Nivel de conocimiento.
Liderazgo	Se le atribuye a la forma de direccionar y ejecutar las decisiones dentro de una organización, para de esta forma alcanzar de forma efectiva los objetivos planteados por las mismas.	✓ Cumplimiento de los objetivos.

## **CAPITULO III**

### **3 METODOLOGÍA**

#### **3.1 Tipo y diseño de la investigación**

##### **3.1.1 La investigación tiene un diseño paralelo explicativa – descriptiva.**

Se considera en paralelo, porque se han considerado tanto resultados cualitativos y cuantitativos, conociendo de manera general la percepción de los integrantes de la investigación, con respecto al problema de estudio.

Dentro del proceso se indagó sobre las deficiencias dentro del clima de trabajo y la influencia en la atención al usuario, puesto que son variables que están repercutiendo en la organización y planificación empresarial del hospital. Con el desarrollo de la investigación se determinó la importancia de tomar medidas para que los empleados puedan sentirse comprometidos con la labor que realizan, pero a su vez conocer sus necesidades en el ambiente de trabajo. La presente investigación ayudó a conocer también el grado de satisfacción que tienen los usuarios en cuanto a la atención que reciben. Se considera que el proceso es concluyente transversal, ya que ha sido efectuado en un tiempo y en un espacio determinado.

##### **3.1.2 Investigación Bibliográfica.**

Esta investigación se logró ejecutar de manera organizada, a través de teorías y suposiciones ya investigadas de una amplia gama de autores reconocidos, cuyas obras fueron de gran aporte para la conclusión y determinación de la presente entrega.

##### **3.1.3 Investigación Correlacional.**

A través de este tipo de investigación se logró determinar el grado de relación existente entre las posibles variables, ya sean estas de carácter dependiente e independiente, acompañadas cada una de sus respectivas hipótesis.

## 3.2 Métodos

De acuerdo a los lineamientos de investigación correlacionales y descriptivos se tomaron en cuenta los siguientes métodos investigativos:

### 3.2.1 Métodos teóricos.

- **Inductivo – Deductivo:** su origen se tribuye a los hallazgos encontrados en las premisas de la problematización, donde el desglose problematizado con sus causas y efectos son transformados y corroborados a través de objetivos a cumplir.
- **Estadístico** a través de este método se logró realizar la tabulación de datos, que una vez recolectados y procesados a través de las técnicas de investigación y plasmados en gráficos y tablas, permitió identificar la relación de las variables halladas en las hipótesis y el problema general de la investigación

### 3.2.2 Métodos empíricos.

- **Observación** a través de este método se logró identificar, las posibles causas que intervienen en el Clima laboral y su influencia en la atención al cliente en el Hospital IESS de la ciudad de milagro periodo 2021.

## 3.3 Población y Muestra

La población identificada para el presente estudio, corresponde a los funcionarios, Administrativos, médicos y operativos, del Hospital IESS de la ciudad de Milagro.

### 3.3.1 Tipo de población.

El tipo de población ejecutada para el presente estudio es de carácter finita, en la cual se estudió y analizó el clima laboral que en dicho nosocomio se presenta y la relación e influencia que esta tiene con la calidad de atención al usuario.

Para el proceso investigativo se consideró como la población de estudio a los usuarios del hospital, así como a empleados y directivos del centro. Según datos proporcionados por el lugar objeto de estudio existe un total de 651 empleados divididos en 104 que forman parte del personal administrativo y 547 que son los profesionales de medicina.

Por otro lado, la media mensual de pacientes considerados entre enero a agosto del 2021 es de 7121 personas, por lo que la media diaria es de 237 usuarios.

Los directivos considerados dentro del proceso fueron: el director administrativo, el responsable de talento humano, el financiero y el responsable de emergencia, de quienes se tomó su perspectiva en cuanto a la problemática presentada.

En el Hospital General Milagro de enero a agosto del 2021, se presentaron atenciones en las diferentes departamento y áreas, que se detallan a continuación:

- Área de Admisiones (atención al cliente)
- Consulta Externa
- Emergencia
- Hospitalización
- Farmacia
- Terapia Física/Rehabilitación
- Trabajo Social

La información fue recabada según estadísticas internas del hospital.

Esta investigación solo se limita a conocer la percepción del clima laboral dentro de la institución y a su vez la calidad de atención que brinda el personal médico y administrativo a las personas que acuden al hospital, objeto de estudio en el periodo de enero a agosto de 2021.

### **3.3.2 Cálculo de la muestra**

La fórmula de la población finita es:  $n = \frac{Z^2 NPQ}{d^2(N-1)+Z^2P.Q}$

## MUESTRA DE EMPLEADOS

Al definirse la fórmula, se consideró lo siguiente:

N: Población de la investigación= 651

Z: Nivel de confianza 95%= 1.96

P: Probabilidad de éxito= 50%

Q: Probabilidad de fracaso= 50%

d: Error de estimación= 5%

Entonces:

$$n = \frac{((1.96)^2) * 651 * 0,50 * 0,50}{((0,05)^2) * (651-1) + ((1.96)^2 * 0,50 * 0,50)}$$

$$n = 242$$

## MUESTRA DE PACIENTES

Al definirse la fórmula, se consideró lo siguiente:

N: Población de la investigación= 90560

Z: Nivel de confianza 95%= 1.96

P: Probabilidad de éxito= 50%

Q: Probabilidad de fracaso= 50%

d: Error de estimación= 5%

Entonces:

$$n = \frac{((1.96)^2) * 90560 * 0,50 * 0,50}{((0,05)^2) * (90560-1) + ((1.96)^2 * 0,50 * 0,50)}$$

$$n = 365$$

Se estableció la muestra tanto para los empleados como para los usuarios, puesto que fueron los grupos escogidos para recolectar la información y profundizar más de la problemática.

### 3.3.3 Tipo de muestra

“El tipo de muestra para el presente estudio fue no probabilístico de casos-tipo, de acuerdo al objetivo principal se requiere este tipo de muestra, “...la riqueza, profundidad y calidad de la información, no la cantidad ni la estandarización.” Según lo dicen Hernández, Fernández & Baptista (2017).

## **CAPITULO IV**

### **4 Análisis de resultados**

Los resultados presentados a continuación, son datos estadísticos, probabilísticos y de campo, recabados en las instalaciones del Hospital IESS de la ciudad de Milagro, para medir, cuantificar y calificar la relación que existe entre el clima laboral de dicha institución y la incidencia y repercusión que tiene el mismo en la calidad de atención al cliente, brindada a los usuarios de ese nosocomio.

A continuación, mostramos el análisis de los objetivos planteados en esta investigación y mediante los cuales corroboramos las hipótesis planteadas en la misma. Cabe resaltar que esta información pertenece al periodo 2021, y que nos hemos valido de técnicas y métodos de investigación que han hecho factible y satisfactoria la presente entrega.

#### **4.1 Índice de Rotación del personal**

La rotación de personal mide el flujo de trabajadores entre la empresa u organización y el exterior. Representa la cantidad de personas que entran y salen de la empresa. Un índice de rotación de -45% indica que la empresa puede estar en crisis. Este índice indica que la rotación de personal es muy elevada, lo que quiere decir que la empresa decreció en personal en un 45%. Debería contar con un excedente de personal adecuado para paliar los efectos negativos de esa rotación, de esa salida de trabajadores y si lograr reducir en un periodo de tiempo dicho índice. ( Caldas & Lacalle, 2012).

Se procedió al cálculo del índice de Rotación del personal que labora dentro de la institución, para de esta forma cuantificar el nivel de entradas y salidas del personal y las posibles repercusiones que estas ocasionan en el clima laboral y por ende afectan en la calidad que se brinda en servicio al usuario, así como también lo que genera en el ambiente entre colaboradores.

Fórmula para su cálculo:

### INDICE DE ROTACIÓN DEL PERSONAL

$$\text{IRP} = \frac{\text{N}^\circ \text{ CESANTES}}{\text{N}^\circ \text{ DE COLABORADORES ACTIVOS}} \times 100$$

$$\text{IRP} = \frac{215}{651} \times 100$$

$$\text{IRP} = 33,03\%$$

De acuerdo con el resultado arrojado mediante el cálculo del Índice de Rotación del personal se puede observar, un porcentaje significativo de rotación de los colaboradores en el año 2021 en el Hospital IESS de la ciudad de Milagro, lo que indica que existe inestabilidad laboral dentro del nosocomio, posiblemente generando intranquilidad laboral y zozobra en los colaboradores, generando ambiente de tensión e inseguridad, sobre todo temor a perder sus empleos.

#### 4.2 Análisis de la entrevista

La parte cuantitativa de la investigación, estuvo orientada en la recolección de datos mediante entrevistas a los altos mandos, en donde se pudo evidenciar que ellos están en su totalidad de acuerdo que el desarrollo en un buen ambiente de trabajo ayudará a que la atención a los pacientes sea diferente. Las deficiencias que se suelen presentar en el hospital es por la desmotivación y falta de compromiso que muchas personas tienen en el cumplimiento de objetivos organizacionales.

Los responsables que fueron parte de este proceso, pudieron reconocer que la lucha en el trabajo en equipo, es un tema que año a año se ha tratado en el centro hospitalario, ya que el cambio constante de empleados hace que cada vez se empiece desde cero en el tema de relaciones interpersonales e intrapersonales.

La comunicación es el factor que más determinan los responsables, porque consideran que la falta de esta hace que cada quien vaya en cumplir objetivos individuales y no de manera grupal, es decir no ven un trabajo en conjunto para lograr que la parte organizacional del hospital pueda ir en avance.

### 4.3 Análisis de las encuestas a empleados

Para realizar el análisis de los resultados, se aplicó la comunalidad, que representa un extracto de la varianza analizada a partir de los factores comunes existentes en una variable, la cual debe representar un valor superior de 0.50; a partir de estas premisas, se procede a presentar los resultados obtenidos a partir de la aplicación de la encuesta a los trabajadores.

#### CLIMA

CLOB Propósitos y objetivos

**Tabla 2** Clima

	<b>Inicial</b>	<b>Extracción</b>
CLOB1	1	,852
CLOB2	1	,931
CLOB3	1	,937
CLOB4	1	,951
CLOB5	1	,902
CLOB6	1	,951
CLOB7	1	,855
CLOB8	1	,817

#### CRE RELACIONES ENTRE MIEMBROS

**Tabla 3** Relaciones entre miembros

	<b>Inicial</b>	<b>Extracción</b>
CREC1	1000	,886
CREC2	1000	,816
CREC3	1000	,840
CREC4	1000	,811
CREC5	1000	,671

CRET Trato interpersonal

**Tabla 4** Trato Interpersonal

	<b>Inicial</b>	<b>Extracción</b>
CRET1	1	,953
CRET2	1	,907
CRET3	1	,944
CRET4	1	,923

CREM Manejo de conflictos

**Tabla 5** Manejo de conflictos

	<b>Inicial</b>	<b>Extracción</b>
CREM1	1000	,878
CREM2	1000	,204
CREM3	1000	,850
CREM4	1000	,927

CES La estructura y mecanismos de soporte de la gestión

CESES Espacios infraestructura y lugar de trabajo

**Tabla 6** Estructura y mecanismos de gestión

	<b>Inicial</b>	<b>Extracción</b>
CESES1	1	,962
CESES2	1	,900
CESES3	1	,949
CESES4	1	,926

CESTR Estructura, jerarquía y responsabilidades

**Tabla 7** Jerarquía y responsabilidades

	<b>Inicial</b>	<b>Extracción</b>
CESTR1	1000	,899
CESTR2	1000	,891
CESTR3	1000	,802
CESTR4	1000	,861
CESTR5	1000	,827

## MECANISMOS DE APOYO

CMAT Tecnologías de soporte y herramientas tecnológicas

**Tabla 8** Soporte y herramientas tecnológica

	<b>Inicial</b>	<b>Extracción</b>
CMAT1	1	,896
CMAT2	1	,913
CMAT3	1	,942
CMAT4	1	,956
CMAT5	1	,239
CMAT6	1	,963

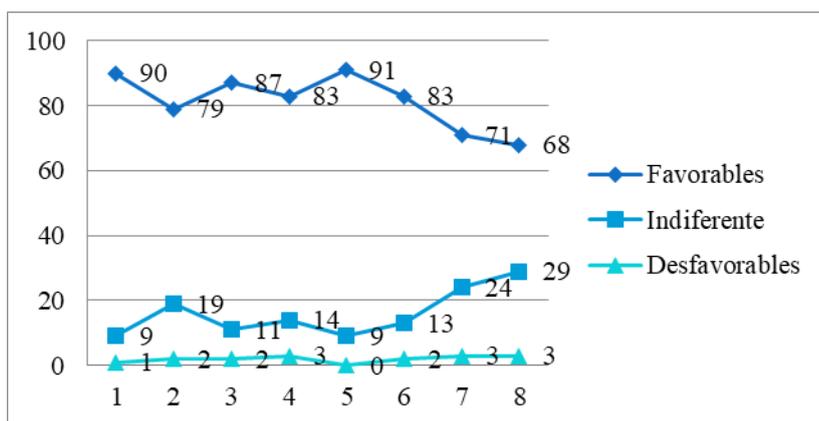
## CMAP Procesos, procedimientos y funciones

**Tabla 9** Procesos

	<b>Inicial</b>	<b>Extracción</b>
CMAP1	1000	,898
CMAP2	1000	,953
CMAP3	1000	,847
CMAP4	1000	,605
CMAP5	1000	,902

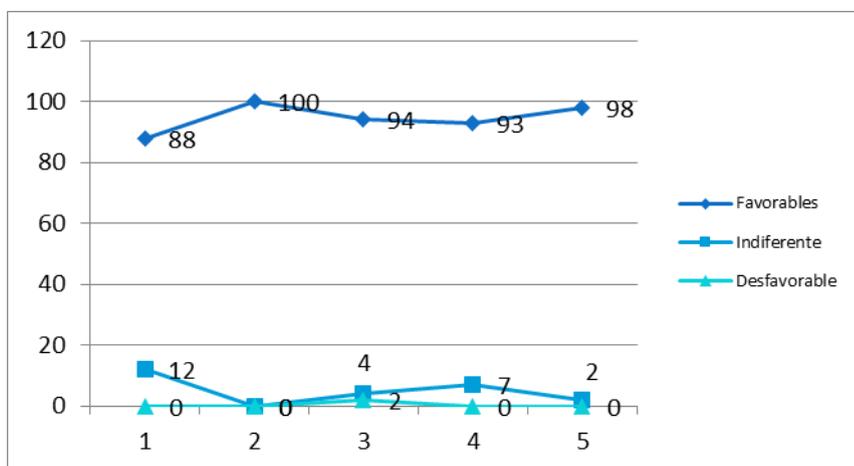
Las tablas anteriores reflejan los porcentajes de peso de cada ítem desglosado en las variables de estudio como lo son:

- Colaboración y buen trato
- Motivación laboral
- Iniciativa participativa
- Desarrollo profesional
- Apoyo al emprendimiento
- Equipos y distribución de personas y material
- Organización y desempeño
- Estabilidad laboral



**Figura 1** Variables

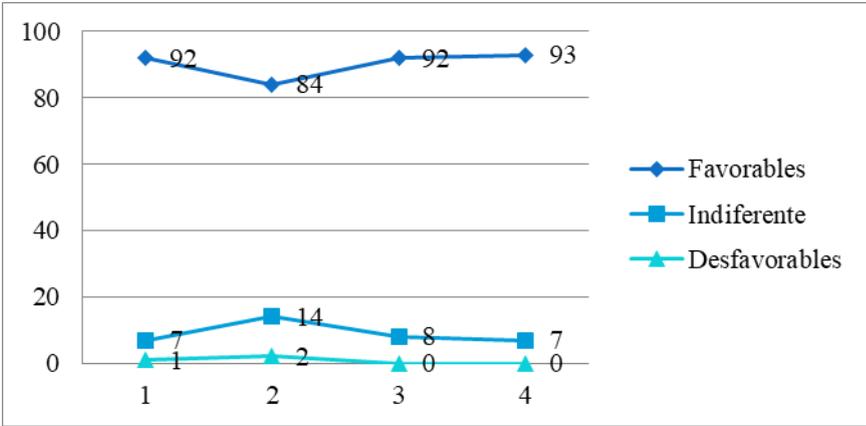
Los resultados obtenidos de la primera categoría de interrogantes sobre los propósitos u objetivos de la institución, destacan principalmente que, dentro de esta organización, se necesita establecer oportunamente los objetivos institucionales, para lo cual se toman en consideración todas las áreas del negocio, coherencia, realidad, la misión, opinión y socialización de los empleados para así asegurar que los objetivos sean cumplidos en un marco lógico de trabajo llevado a cabo por la institución.



**Figura 2** Relaciones trabajadores

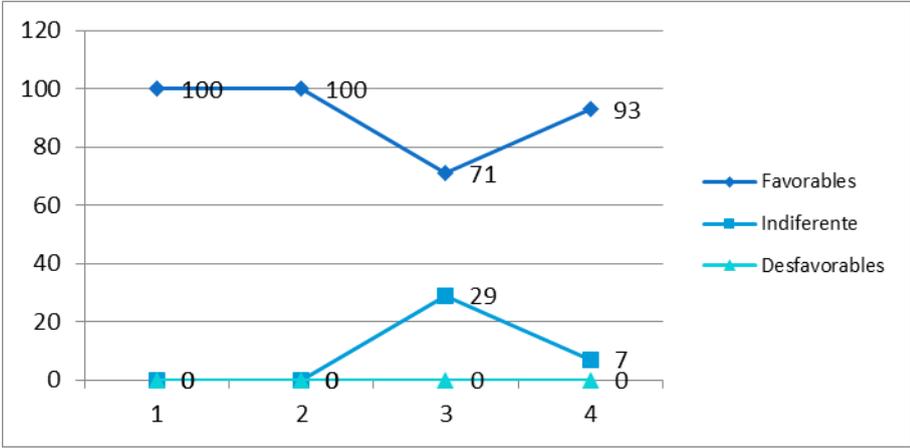
A partir de los resultados obtenidos de la evaluación de las relaciones de los trabajadores; se logró identificar que existe escasa comunicación entre los diferentes departamentos, así como con los niveles jerárquicos que integran la institución, por lo que se promueve una comunicación abierta, tanto para solucionar conflictos que pudieran presentarse a nivel de trabajo, como también para proporcionar apoyo a los

trabajadores cuando existe algún tipo de situación que pudiera estar afectándolos en relación al entorno en el que se desenvuelven.



**Figura 3** Trato interpersonal

Respecto a la dimensión sobre el trato interpersonal, se identifica que no existe un importante sentido de ayuda mutua hacia el personal de parte del jefe inmediato o supervisor de área de la institución, esto principalmente como una medida aplicada para a qué nivel del centro, se reduzcan los errores, el personal aprenda de los mismos, y se optimicen de manera constante las tareas internas de cara al público.



**Figura 4** Manejo de conflictos

En la dimensión correspondiente al manejo de conflictos, se demuestra que en el centro hospitalario no se realiza una buena gestión en lo que respecta al manejo de conflictos y toma de decisiones a fin de establecer soluciones oportunas. Así mismo, se identificó que no existe confianza entre los trabajadores para hablar sobre

cualquier problema; este es un factor que perjudica el trabajo en equipo, puesto que incide en que los trabajadores no se sientan apoyados por sus compañeros y no tengan la confianza de que los inconvenientes se resolverán a través del diálogo.

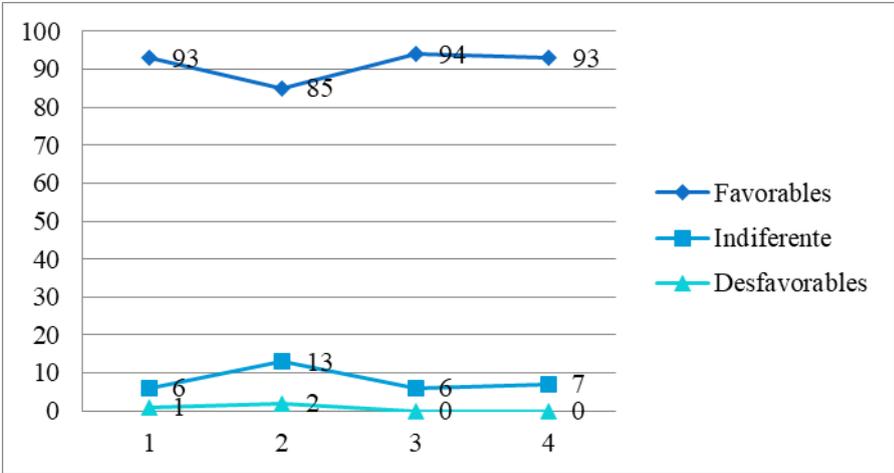


Figura 5 Dimensión

Los resultados más relevantes de la dimensión CES, se determina que el hospital desde el punto de vista de los empleados no presenta las condiciones idóneas para desempeñar sus actividades adecuadamente, aspecto que también ha incidido en el clima laboral entre el personal y su satisfacción con la organización.

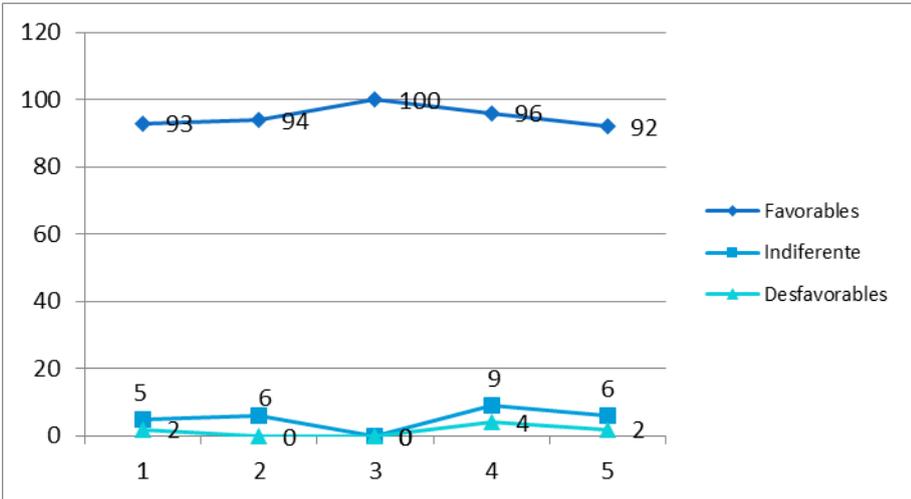


Figura 6 Estructura, Jerarquía y responsabilidad

En la dimensión de estructura, jerarquía y responsabilidad, se identificó que el mayor porcentaje de los trabajadores de la institución considera que no existe una

apropiada organización interna y una clara división de responsabilidades de cada empleado en las diferentes áreas y departamentos.

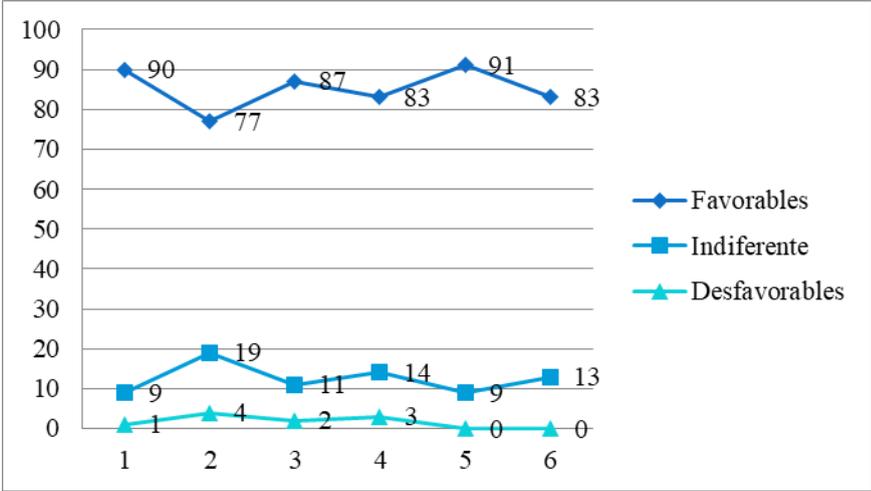


Figura 7 Dimensión de tecnologías

Con relación a la dimensión sobre las tecnologías de soporte y herramientas tecnológicas CMAT, se determina que el centro hospitalario no presta mucha importancia a los programas de capacitación para el personal, como una estrategia a través de la cual es posible mejorar la atención y servicio que se ofrece.

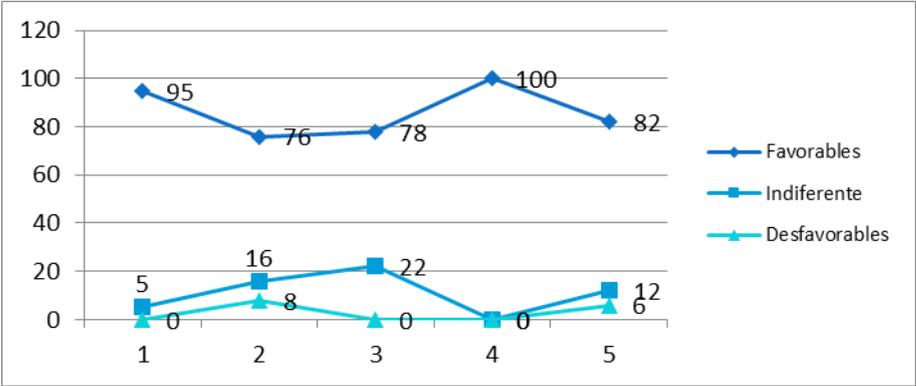


Figura 8 Procesos

En cuanto a la dimensión correspondiente a procesos, procedimientos y funciones; se identificó que dentro del hospital no existe una adecuada distribución de funciones entre los trabajadores que integran las diferentes áreas.

## **4.4 Propuesta**

Una vez recolectada la información y comprobada la problemática, era necesario plantear la propuesta que podría ayudar al centro hospitalario a dar un giro en el tema relacionado al ambiente de trabajo y la atención al usuario. Al determinar que el problema está latente, la investigadora vio pertinente plantear una propuesta mixta, en la que se enfoque el clima organizacional para que este empiece a tener una gestión adecuada, en la que los empleados encuentren una motivación constante de trabajo, así como la búsqueda de estrategias que ayuden a que el hospital pueda dar una óptima atención a sus pacientes. Por lo tanto, las variables que resaltarán esta propuesta son las de clima organización y atención al cliente.

### **4.4.1 Tema.**

Diseño de estrategias para la gestión del clima organizacional y atención al cliente del Hospital general IESS del Cantón Milagro.

### **4.4.2 Objetivo de la propuesta.**

#### ***4.4.2.1 Objetivo General.***

- ✓ Diseñar estrategias para la gestión del clima organizacional y atención al cliente del Hospital general IESS del Cantón Milagro.

#### ***4.4.2.2 Objetivos Específicos.***

- ✓ Fomentar el trabajo en equipo dentro del personal del hospital.
- ✓ Coordinar el desarrollo interno y externo de los empleados.
- ✓ Garantizar un buen servicio a los usuarios del hospital.
- ✓ Establecer pautas de seguimiento con los usuarios del centro.

## 4.5 Desarrollo

### 4.5.1 Análisis FODA.

#### Fortalezas

- Presupuesto año a año para gestionar cambios dentro de la institución.
- Personal capacitado.
- Experiencia dentro del mercado hospitalario.

#### Oportunidades

- Reformas en las organizaciones públicas.
- Sistemas digitales que ayudarán a manejar tareas del hospital.
- Empresas en el mercado con las que se puede hacer alianzas para trabajos internos en el hospital.

#### Debilidades

- Falta de organización institucional.
- Carencia en sistemas automatizados dentro del hospital.
- Empleados desmotivados.

#### Amenazas

- Pandemias.
- Cambio de leyes y reformas institucionales.
- Cambio de gobiernos.

### 4.5.2 Mejora de clima organizacional.

#### ***4.5.2.1 Estrategia para la gestión del clima organizacional.***

El siguiente modelo que se propone, está sustentado en la necesidad de generar una continuidad en la coordinación que debe existir en el talento humano de la institución, para poder solventar todos los requerimientos de los servicios institucionales.

Se busca gestionar un modelo que permita que el talento humano sea capacitado, motivado y orientado a cumplir con los objetivos institucionales, comerciales y de responsabilidad social de la entidad.



**Figura 9** Dirección estratégica

La planificación de la institución se limita a la gestión operativa de un plan de trabajo inicial, en donde no se toman en cuenta los cambios, niveles de validación y, sobre todo, contingencias que pueden suscitarse. Los mandos medios y colaboradores responden de forma reactiva a los requerimientos de la alta dirección, nuevas estrategias de áreas externas o restricciones presupuestarias.

El primer pilar del modelo que habla de la inspiración y liderazgo, supone reconocer el trabajo de los empleados, haciendo énfasis en la búsqueda de objetivos comunes. Cada empleado tiene un rol particular dentro de la institución, sin embargo, esta su trabajo siempre estará orientado a cumplir con los roles generales de la institución. Las personas deben estar al tanto del impacto que tiene su trabajo, sus acciones y la solución que estas generan para el ambiente en el que se desenvuelven. En este pilar se busca potenciar las habilidades de liderazgo, además de determinar los requisitos de idoneidad de las personas.

El segundo pilar de declaración y escucha, se busca generar los canales de comunicación pertinente, que ayuden a todos los miembros de la institución a conocer el desarrollo de las actividades y a generar una relación entre los roles de

cada empleado. La comunicación es esencial en cada institución. La coordinación y el control de actividades ayudará a que exista un alineamiento en la parte interna y externa del centro hospitalario.

El pilar de agradeciendo implica contar con incentivos en donde se gane el compromiso del equipo, para el desarrollo de futuras estrategias y planes que ayuden a suplir las necesidades que tenga la institución. Lo que se busca es que el personal sea recíproco en buscar el avance del hospital en su desenvolvimiento interno, sin buscar excusas de la falta de motivación.

El último pilar, desarrollando y motivando, busca apoyar a las estrategias que los empleados planteen en los momentos oportunos dentro de la organización. Este pilar se fundamenta en el trabajo en equipo y en considerar el aporte que tiene el rol de cada empleado, escuchando sus propuestas, trabajando sus ideas y sobretodo haciéndolos sentir en familia.

El plan original de este modelo es que exista esa cultura de decir “hay un buen ambiente de trabajo”, en donde la coherencia de las decisiones tomadas, ayudará al avance de la institución.

#### ***4.5.2.2 Beneficios de la propuesta.***

- Motivar a los empleados y prepararlos en los casos de emergencia.
- Formar líderes que sean autónomos e innovadores.
- Generar un clima de confianza, participación y compromiso

#### ***4.5.2.3 Acciones propuestas.***

- Programa de capacitación y desarrollo de habilidades interpersonales.
- Estrategia de difusión y transferencia de conocimiento.
- Estrategia de comunicación.
- Programa de rediseño de procesos

## 4.6 Desarrollo de la propuesta

Tabla 10 Propuesta

Dimensión	Sub-dimensión	Insights	Acciones
Cultura	Ambiente de trabajo	Lo familiar está bien, solo hay que planificar mejor	Diseñar una estrategia de sensibilización sobre planificación
			Reforzar esquema de planificación mediante talleres internos en metodología de gestión por proyectos
	Pertenencia	Mientras ganemos más experiencia y conocimiento sobre el negocio podemos aportar más al trabajo	Redefinir e impulsar espacios de intercambio (problemáticas de áreas, exposición de logros, iniciativas)
	Equidad	Superar las emergencias es tan importante como lo planificado, pero no se valora igual	Diseñar un esquema interno de reconocimiento del logro (alineado con sistema de gestión por competencias Enfócate) Apoyar a RRHH en proceso de definición de perfiles de cargos por competencias
Talento	Desarrollo	Es un buen lugar para trabajar, solo hace falta saber cómo crecer. Saber venderse es esencial.  La mejor forma de crecer (profesional, personal) es conocer bien el modelo de negocio, marketing/finanzas y una metodología de planificación	Evaluar en mercado programas de coaching para potenciar relaciones interpersonales
			Diseñar una estrategia de comunicación: <i>conoce tu oportunidad</i> (desarrollo, expectativas, alineamiento con mandos medios/altos)
			Diseñar una estrategia de comunicación: <i>esperamos tu aporte</i>
	Desempeño	Hay periodos en el año donde el trabajo es más exigente	Evaluar en el mercado cursos especializados en finanzas y marketing
			Evaluar en el mercado talleres especializados en habilidades interpersonales: trabajo en equipo, liderazgo, comunicación
			Analizar y potenciar capacitaciones internas sobre modelo
Reconocimiento	Hay aumentos todos los años, si haces bien las cosas cada 2 años te ascienden	Analizar apalancamiento de cursos CEY para acceso de equipo	
		Diseñar una estrategia de comunicación cambiar para cambiar vidas	
Liderazgo	Liderazgo	El cambio te permite estar alerta y dinámica, pero a veces produce poca claridad en las decisiones e incertidumbre	Coordinar con RRHH charla Q&A sobre esquema de evaluación institucional.
Liderazgo	Liderazgo	El cambio te permite estar alerta y dinámica, pero a veces produce poca claridad en las decisiones e incertidumbre	Analizar la posibilidad de mejorar el sistema de validaciones mediante rediseño del proceso: aprobación, delegación, número de instancias

<b>Acción propuesta 1</b>	
Descripción	Dictar un taller de cuatro sesiones (cuatro horas por sesión) sobre: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Planificación               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Cronograma: optimización de recursos y seguimiento</li> <li>○ Estructura de desglose del trabajo: portafolios, programas, proyectos</li> <li>○ Presupuesto: línea base y modificaciones</li> <li>○ <i>Project charter</i>: acta formal de constitución de proyecto</li> <li>○ Riesgos: matriz de evaluación y respuesta</li> <li>○ Gestión de <i>stakeholders</i>: estrategias de gestión</li> </ul> </li> <li>• Control               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Reuniones efectivas: definición de agenda, objetivos y actas</li> <li>○ Trabajo en equipo: optimización de recursos</li> <li>○ Comité de cambios: sustento para toma de decisiones</li> </ul> </li> <li>• Reportes de avance               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Reportes de rendimiento por técnica del valor ganado</li> <li>○ Reportes de seguimiento por porcentaje de avance</li> </ul> </li> </ul>
Lineamientos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Buenas prácticas de gestión por proyectos (PMBOK)</li> </ul>
Recursos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tres talleres grupales a cargo de Project managers</li> </ul>
Indicadores	Porcentaje de personal capacitado en metodología de gestión por proyectos
Tiempo	Ocho semanas
Costo	\$ 0.00

<b>Acción propuesta 2</b>	
Descripción	Implementar inicialmente una estrategia de sensibilización orientada a concientizar al equipo sobre la importancia de los cambios en el

Acción propuesta 2	
	<p>modelo de negocio, exponiendo el punto de vista de quienes los proponen y su impacto en el cumplimiento de objetivos personales y del área</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dimensión del cambio: coyuntural o cultural</li> <li>• BC/BP: importancia del cambio (beneficios), consecuencias</li> <li>• Carga laboral vs cambios</li> <li>• Tratamiento de carga laboral que tome en cuenta la estacionalidad</li> </ul> <p>Luego, se propone cubrir las brechas de conocimiento en finanzas y <i>marketing</i> de nivel intermedio con foco en el Área de Ventas Estratégicas.</p> <p>Se propone capacitar en los siguientes cursos de finanzas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Contabilidad y finanzas para no especialistas: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Estructura y análisis de balances</li> <li>○ Cálculo de rentabilidad</li> <li>○ Análisis de estados financieros</li> <li>○ Selección y uso de ratios e indicadores de control</li> <li>○ Gestión presupuestal</li> <li>○ Análisis y selección de proyectos con alternativas de financiación</li> </ul> </li> <li>• Formulación de proyectos: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Estudios de viabilidad: cálculo de costos y retorno de inversión</li> <li>○ Preparación de proyectos: viabilidad económica, financiamiento</li> <li>○ Técnicas de evaluación e interpretación de resultados</li> <li>○ Medición del riesgo: análisis de sensibilidad y escenarios</li> </ul> </li> </ul> <p>Se propone capacitar en los siguientes cursos de <i>marketing</i>:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Branding</i>: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Valor de la marca</li> <li>○ Elementos para la construcción de marca</li> <li>○ Planeamiento estratégico para construcción de marca por estrategias: posicionamiento, producto, precio, canal, comunicación</li> </ul> </li> <li>• Gestión y desarrollo de fuerza de ventas: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Factores internos y externos que afectan el éxito de las ventas</li> <li>○ Relaciones con el cliente</li> <li>○ Organización y alineamiento con estrategia corporativa</li> <li>○ Sistemas de control, compensación e incentivos de fuerza de ventas</li> <li>○ Indicadores de gestión</li> <li>○ Planes de incentivos</li> </ul> </li> </ul>
Lineamientos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Foco en elaboración y sustento de business plan</li> <li>• Alineado con programa capacitaciones RR.HH</li> <li>• ¿Son importantes los cambios? ¿Por qué enfrentamos tantos cambios?</li> <li>• ¿Sabemos lo que implican los cambios en el cumplimiento de objetivos?</li> </ul>
Recursos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Charlas de sensibilización ejecutadas por agentes de cambio y áreas clave externas (marketing, comunicaciones, alta dirección)</li> <li>• Cuatro cursos para ocho participantes seleccionados</li> </ul>
Indicadores	Porcentaje de personal capacitado en finanzas y <i>marketing</i>
Tiempo	24 semanas
Costo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• \$ 600 por curso</li> </ul>

Acción propuesta 3	
Descripción	<p>Reestructurar e impulsar capacitaciones internas sobre modelo de negocio:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reestructurar programa existente               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Análisis esquema interno de capacitaciones</li> <li>○ Determinación de aspectos de mejora</li> <li>○ Rediseño de esquema</li> </ul> </li> <li>• Publicación en Plataforma Virtual de Aprendizaje (PVA) existente               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Diseño de objetos de aprendizaje</li> <li>○ Producción de objetos de aprendizaje</li> <li>○ Publicación en PVA</li> </ul> </li> <li>• Lanzamiento               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Plan de lanzamiento</li> <li>○ Ejecución de piloto</li> <li>○ Ejecución de <i>Go live</i></li> <li>○ Realización de <i>Feedback</i></li> </ul> </li> </ul>
Lineamientos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Selección de temas críticos del modelo determinados por Ventas Estratégicas</li> <li>• Material publicado en PVA estandarizado por objetos de aprendizaje</li> </ul>
Recursos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2 cursos diseñados por: Líder funcional de Ventas Estratégicas, Líder funcional de Educación, Diseñador de cursos</li> <li>• Producción realizada por: Proveedor de servicios</li> </ul>
Indicadores	Porcentaje de implementación de la nueva estructura interna de capacitación sobre el modelo de negocio
Tiempo	Doce semanas
Costo	\$ 30,000 (dos cursos)

Acción propuesta 4	
Descripción	<p>Liderazgo personal:</p> <p>Se propone desarrollar las siguientes competencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aprendizaje: Se considera para generar cambios en la forma de trabajo como resultado de experiencias cotidianas (emergencias, <i>business plan</i>) y constante actualización en <i>marketing</i> y finanzas, mostrando disposición de apertura a las nuevas propuestas e iniciativas.</li> </ul>

Acción propuesta 4	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión del tiempo: Se considera para cumplir, en tiempos previstos con las tareas asignadas (revisadas, validadas y priorizadas), mostrando sentido de organización y usando herramientas de planificación por proyectos (alarmas, reportes, ruta crítica).</li> <li>• Autonomía: Se toma en cuenta para realizar tareas diarias y enfrentar emergencias (cambios) sin depender del asesoramiento de directivos.</li> </ul> <p>Comunicación:</p> <p>Se propone desarrollar las siguientes competencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Interacción comunicativa: Establece canales de comunicación, participación y escucha activa (declaración y lenguaje corporal).</li> <li>• Comunicación escrita: redacción de informes, iniciativas y reportes usando el tipo de lenguaje y medio de transmisión adecuados.</li> </ul> <p>Trabajo en equipo:</p> <p>Se propone desarrollar las siguientes competencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Planificación de actividades: Planifica actividades según cronograma y estructura de desglose de trabajo. Organiza personas, monitorea y otorga <i>feedback</i> sobre resultados.</li> <li>• Influencia: Motiva a miembros del equipo (concepto de referente o agente de cambio) hacia logro de metas, de modo que genera compromiso.</li> </ul>
Lineamientos	<p>De aprendizaje:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Incorpora prácticas que aporten valor al desempeño de su función.</li> <li>• Diseña procesos y actividades que aporten mejoras significativas dentro del formato de planificación por proyectos propuesto.</li> </ul> <p>De gestión del tiempo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Usa efectivamente las herramientas de planificación (diagramas de Gantt, reuniones efectivas, líneas de tiempo, valor ganado, ruta crítica, cronograma) para ejecutar actividades individuales y grupales.</li> <li>• Toma decisiones para el cumplimiento de las actividades asignadas (reportes, priorización, prevención, <i>crashing</i>, <i>fast-tracking</i>, negociación).</li> </ul> <p>De autonomía: Busca oportunidades de mejora y propone alternativas de acción sin haber recibido indicación de hacerlo.</p> <p>Interacción comunicativa: Utiliza lenguaje corporal para mostrar a su interlocutor el interés y disposición hacia el establecimiento de un proceso comunicativo eficaz.</p> <p>Comunicación escrita: Construye un texto, respetando la estructura interna de iniciativas (objetivos, beneficios, problema, propuesta, conclusiones) y</p>

<b>Acción propuesta 5</b>	
Descripción	<p>Dictar un taller de <i>coaching</i> ontológico alineado a la cultura interna de VC, que potencie las fortalezas expuestas por GPTW y refuerce su continuidad<sup>23</sup>:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Actos lingüísticos               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Afirmaciones</li> <li>○ Declaraciones: gratitud, perdón, no, sí</li> <li>○ Juicios de valor</li> </ul> </li> <li>• Escucha activa               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Comprensión</li> <li>○ Transmisión</li> <li>○ Interpretación</li> </ul> </li> <li>• Resolución de conflictos               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Poder de las conversaciones: Coordinación de acciones</li> <li>○ Manejo de emociones y estados de ánimo</li> </ul> </li> </ul>
Lineamientos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Taller teórico y práctico</li> </ul>
Recursos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Taller para miembros</li> </ul>
Indicadores	Porcentaje de personal capacitado en habilidades interpersonales
Tiempo	Doce semanas
Costo	\$ 1,500 por taller

<b>Acción propuesta 6</b>	
Descripción	<p>Desarrollar un esquema formal de reuniones de colaboración que genere un espacio de reflexión, intercambio de conocimiento y buenas prácticas, donde los equipos tengan la oportunidad de exponer los logros del periodo, se discutan los problemas presentados y sustenten las iniciativas propuestas para aprobación inicial de la gerencia.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Exposición y aprobación de iniciativas</li> <li>• Reporte de avance de proyectos</li> <li>• Discusión general de problemáticas de coordinación, recursos e hitos de cronogramas entre ventas estratégicas y educación corporativa</li> </ul>
Lineamientos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Seguir estándares de coordinación y formatos de seguimiento</li> <li>• Promocionar logros de corto plazo</li> </ul>
Recursos	Reuniones por campaña para miembros
Indicadores	Número de iniciativas presentadas y aprobadas para transformación en proyectos viables
Tiempo	8 semanas
Costo	\$ 0,00

<b>Acción propuesta 7</b>	
Descripción	La empresa trabaja bajo un esquema que busca que los objetivos de las áreas funcionales estén alienadas con las estrategias del negocio. Las características de sus objetivos son:

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Específicos: que cada uno contenga una acción determinada</li> <li>• Medibles: para confirmar su logro</li> <li>• Alcanzables: que posibilite el logro de una meta</li> <li>• Realistas: que motive hacia el logro de la meta</li> </ul> <p>Para ello se propone realizar charlas informativas de preguntas y respuestas por parte de RRHH para el equipo</p> <p>Sobre sistema Enfócate:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Proceso de planteamiento de objetivos: Esquema de reuniones para establecer objetivos y reportar avances, además de verificar los cambios del período (emergencias)</li> <li>• Modelo de gestión de desempeño: Lineamientos generales del modelo</li> <li>• Herramienta de control por objetivos: posibilidad de cambiarlos, alternativa ante surgimiento de emergencias</li> <li>• Modelo de competencias <i>core</i>: Alineamiento con expectativas de jefes/gerentes</li> </ul> <p>Información sobre oportunidades</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de carrera, programas capacitación, banda salarial, políticas ascenso</li> <li>• Perfiles definidos vs desarrollo (personal/profesional)</li> </ul>
Lineamientos	<p>¿Cómo verificar que objetivos están alineados con estrategias del negocio?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reuniones grupales sobre sistema enfócate</li> <li>• Reuniones personales sobre oportunidades</li> </ul>
Recursos	Charlas grupales e individuales para miembros
Indicadores	Número de charlas dictadas
Tiempo	Doce semanas
Costo	\$ 0,00

Acción propuesta 8	
Descripción	<p>Estrategia de comunicación que incentiva la propuesta de ideas innovadoras con impacto en los objetivos del negocio. Esto puede ser facilitado mediante un portal (plataforma internet) de repositorio y evaluación. Finalmente, se busca reconocer la mejor propuesta para su implementación.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Definición de comité</li> <li>• Análisis y definición de objetivos</li> <li>• Taller de innovación organizacional: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <i>Workshop</i> sobre conceptos básicos de innovación</li> <li>○ <i>Workshop</i> sobre métodos de innovación</li> </ul> </li> <li>• Implementación de plataforma de interacción</li> <li>• Elaboración de propuestas</li> <li>• Evaluación de propuestas y resultados</li> <li>• Reconocimiento y plan de implementación de propuestas innovadoras</li> </ul>
Lineamientos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inicio a corto plazo con un buzón de ideas innovadoras</li> <li>• Designar un comité de evaluación</li> <li>• Definición de parámetros: ahorro de costos, incremento en ventas</li> </ul>
Recursos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realización de un taller interno previo sobre innovación organizacional</li> <li>• Realización de un plan previo de implementación de repositorio web</li> <li>• Diseño de proceso formal de postulación, evaluación y recompensa</li> </ul>
Indicadores	Porcentaje de propuestas aprobadas para ser implementadas
Tiempo	24 semanas
Costo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• \$ 6,000 (dos <i>workshops</i>)</li> <li>• \$ 4,000 (plataforma)</li> </ul>

Acción propuesta 9	
Descripción	<p>Optimización de esquema de validaciones y propuesta de proceso estándar sobre la base de optimización de aprobaciones, delegación de decisiones (empoderamiento) y disminución de número de instancias de revisión:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Definición de actores que participen en el proceso de validación con rol de puntos focales</li> <li>• Definición de secuencia formal (en paralelo, secuencial) por cargos: equipo, jefe, gerente, áreas, unidades de negocio</li> <li>• Matriz de roles y funciones (RACI)</li> <li>• Planificación general y seguimiento basado en proyectos y reuniones efectivas entre puntos focales y <i>project manager</i> designado</li> <li>• Estructura de reuniones de emergencia para el comité de cambios</li> </ul>
Lineamientos	Análisis y rediseño de procesos de validación
Recursos	Designación del equipo de trabajo para el levantamiento de información y el rediseño de un proceso tipo en Educación Corporativa
Indicadores	Porcentaje de tiempo invertido en validaciones de entregables
Tiempo	Doce semanas
Costo	\$ 0.00

<b>Acción propuesta 10</b>	
Descripción	<p>Analizar el sistema de evaluación de objetivos y proponer mejoras orientadas a complementar el esquema de asignación de objetivos, tomando en cuenta las estacionalidades (en coordinación con RRHH)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Estructurar un esquema de recompensas personalizado, basado en un mapa general de las preferencias de los miembros del equipo para realizar reconocimientos orientados a cada persona</li> <li>• Definir y difundir los lineamientos de logros y recompensas con los miembros del equipo</li> </ul>
Lineamientos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recompensar logros</li> <li>• Motivar el logro de objetivos concretos y realistas</li> <li>• Alineado con sistema Enfócate</li> </ul>
Recursos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comité de definición de logros y recompensas para miembros</li> <li>• Punto focal de RRHH</li> </ul>
Indicadores	Porcentaje de mejoras aprobadas al proceso de evaluación de desempeño
Tiempo	Doce semanas
Costo	\$ 100.00 por persona

<b>Acción propuesta 11</b>	
Descripción	<p>Apoyar a RRHH en el proceso de definición de perfiles de cargos por competencias con rol de facilitador</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar la descripción de puestos actualizada de RRHH</li> <li>• Realizar la recolección de información para definir el perfil de la persona</li> <li>• Apoyar al responsable de RRHH en la exposición de las tareas de ventas estratégicas y educación corporativa</li> <li>• Apoyar al responsable de RRHH en elaboración del catálogo de competencias y diccionario de comportamientos</li> </ul>
Lineamientos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Definir perfiles partiendo de la descripción del puesto de trabajo</li> <li>• Al realizar la recolección de información para definir el perfil de la persona, debe contarse con el mínimo aceptable en materia de requerimientos (conocimiento, experiencia, competencias)</li> <li>• Como RRHH cuenta con un esquema implementado de gestión por competencias, se partirá de un descriptivo general de cada puesto relacionado con las competencias requeridas</li> </ul>
Recursos	Designación de equipo de apoyo y coordinación de proceso
Indicadores	Porcentaje de personal con requerimientos cubiertos para definición de perfil
Tiempo	Veinticuatro semanas
Costo	\$ 0.00

## CONCLUSIONES

De acuerdo a los resultados obtenidos a lo largo del presente proceso investigativo, se ha logrado identificar las posibles soluciones al mismo, basándonos en los hallazgos descriptivos.

El cálculo y aplicación de la fórmula del Índice de Rotación del personal (IRP) dió como resultado un 33% de rotación del personal durante el periodo 2021 en el Hospital IESS de la ciudad de Miagro, confirmando el alto porcentaje de rotación que existe en este nosocomio en cuanto a las entradas y salidas de los funcionarios, tanto médicos como Administrativos y operativos.

Se logró determinar a través de la aplicación de la entrevista a los responsables de cada unidad del Hospital IESS de la ciudad de Milagro, quienes reconocieron la dificultad para lograr un trabajo en equipo óptimo, en su mayoría producto de la inestabilidad laboral que existe, evidenciando así la afectación de las relaciones interpersonales entre colaboradores.

Resultados preliminares de las encuestas destacaron la falta de un plan estratégico organizacional, en la cual se cumplan a cabalidad los objetivos, y por ende el trabajo realizado por parte de los trabajadores, se evidenció un clima organizacional deficiente, bajando el nivel de atención al usuario, generado por la falta de motivación, el bajo nivel de capacitación, la mala comunicación y carencia en el liderazgo.

## RECOMENDACIONES

Evitar los altos niveles de rotación del personal, tanto médico, operativo y administrativo dentro del nosocomio, para de esta forma poder generar un clima laboral acorde a las necesidades de los usuarios y en pro de los mismos, así como de los colaboradores, logrando así ejecutar las actividades cotidianas de forma eficiente, aportando positivamente a la productividad organizacional y/o institucional.

Crear un plan estratégico para el clima organizacional de la institución en donde prevalezca las buenas relaciones entre colaboradores y que estos a su vez resalten la buena atención a los usuarios, fomentando el trabajo en equipo, coordinando el desarrollo interno y externa de los usuarios, a través de las diversas pautas de seguimiento que sirva de soporte y contingencia al entorno laboral y todo lo que esto conlleva.

Ejecutar planes de capacitación en temas humanistas, que permitan a los colaboradores relacionarse de manera oportuna y óptima entre si y a su vez mejorar la calidad de atención al usuario, siguiendo los lineamientos en el dicho plan de capacitación, como parte fundamental de la inducción del neo personal, mejorando la motivación, eficiencia, comunicación y liderazgo entre los funcionarios del Hospital IESS de la ciudad de Milagro.

## BIBLIOGRAFÍA

- Caldas, M., & Lacalle, G. (2012). *Recursos Humanos y responsabilidad social corporativa* . Editex.
- Alejandro Tadeo , I. (2018). *Garantía de la calidad en salud. Cómo organizar una empresa del sector salud* .
- Arias, V., Contreras, J., Chacón, J., Vera, M., Huerfano, Y., Graterol, M., . . . Bermúdez, V. (2015). Impresión 3D de estructuras cardíacas: Casos de innovación frugal en el sector salud. *Latinoamericana de Hipertensión*, 91 - 97.
- Asamblea Nacional. (20 de Octubre de 2008). *Constitución de la República del Ecuador 2008*. Obtenido de [https://www.asambleanacional.gob.ec/sites/default/files/documents/old/constitucion\\_de\\_bolsillo.pdf](https://www.asambleanacional.gob.ec/sites/default/files/documents/old/constitucion_de_bolsillo.pdf)
- Bazalar, M., & Choquehuanca , C. (2020). Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de Universidad Nacional del Callao. *Llamkasum*, 1 - 18.
- Brunet, L. (2011). *El clima de trabajo en las organizaciones*. México: Trillas.
- Campillo, L., Ortiz, L., & Coronel, R. (2019). Incidencia del clima organizacional en la productividad laboral en instituciones prestadoras de servicios de salud (IPS): un estudio correlacional. *Latinoamericana de Hipertensión*, 1 - 7.
- Edel, R., García, A., & Casiano, R. (2013). *Clima y compromiso Organizacional*. México: CEIA.
- Felipe, G., Aguilar, P., Becerra , A., Lara, D., Jesús, G., & Zavaleta, H. (2018). Clima organizacional y satisfacción laboral en el servicio de emergencia de un hospital estatal. *SCIÉENDO*, 1 - 6.
- Fernández, Y., Mera, D., & Quiñones, K. (2020). *El liderazgo transformacional y su importancia en la construcción del clima organizacional*. Colombia: Universidad de Popayán.
- Guevara, X. (2018). *Clima organizacional: Nivel de satisfacción en la Unidad Educativa Particular La Dolorosa* . Quito - Ecuador: Unidad Andina Simón Bolívar.
- Loaiza, E., Salazar, P., Espinoza, L., & Lozano, M. (2019). Clima organizacional en la administración d empresas: Un enfoque de género. *Mundo de la investigación y el conocimiento*, 3 - 25.

- López, S. (2020). *Atención al cliente y atención al usuario*.
- Manterola, O. &. (2017).
- Martinez, R. (2016). *Cliente interno: Todos somos clientes y todos tenemos clientes*.
- Naranjo, G., Ospino, L., Villareal, R., & Sepulveda, P. (2018). Factores que inciden en la generación de iniciativas empresariales a partir de investigaciones en salud: un estudio multicaseos. *Latinoamericana de Hipertensión*, 1 - 7.
- Pedraza, I., & Mostacero, D. (2020). *Estrategia de clima organizacional en salud para mejorar la calidad de atención de los usuarios del Centro de Salud Olmos*. Perú: Ynuersidad Señor del Sipán.
- Pereira, C. (2014). *Clima laboral y servicio al cliente*. Quetzaltenago: Universidad Rafael Landívar.
- Pérez, I., Maldonado, M., & Bustamante, S. (2006). Clima organizacional y gerencia: inductores del cambio organizacional. *Revista de Investigación y Postgrado*, 231 - 248.
- Pérez, Y., & Zafra, E. (2017). *Clima organizacional y satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio central de esterilización del hospital Santa Rosa, Lima 2017*. Lima - Perú: Universidad Norbert Wiener.
- Sandoval, M. (2004). Concepto y dimensiones del clima organizacional. *Revista ensayos de administración*, 1 - 6.
- Segredo, A. (2011). La gestión universitaria y el Clima Organizacional. *Revista de Educación Media Superior*, 164 - 177.
- Simbron, S., & Sanabria, F. (2019). Liderazgo directivo, clima organizacional y satisfacción laboral del docente. *CIENCIAMATRIA*, 1 - 25.
- Sotelo, J., & Figueroa, E. (2017). El clima organizacional y correlación con la calidad en el servicio en una institución de educación de nivel medio superior. *Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 1 - 19.
- Soto, E., Ugalde, J., & Allauca, M. (2020). La importancia de la decisión gerencial para generar un clima organizacional. *Dominio de Ciencias*, 211 - 230.
- Suárez, A., González , R., & Pérez, F. (2015). Diagnóstico de clima organizacional y satisfacción laboral en instituciones hoteleras. *Retos Turísticos*, 1 - 8.

## ANEXOS

1. Encuesta Realizada a los colaboradores y usuarios del Hospital IESS de la ciudad de Milagro.



### ENCUESTA DEL ANÁLISIS DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

Buenos días/tarde, el presente cuestionario de preguntas tiene como objetivo determinar el clima organizacional del Hospital General IESS del cantón Milagro, donde el propósito es conocer el punto de vista del personal que labora en esta entidad de salud. Responda francamente al cuestionario ya que, esto servirá de mucha ayuda para la realización del estudio investigativo, que a su vez permitirá mejorar los servicios y el ambiente de trabajo donde se desenvuelve en la actualidad.

El presente cuestionario está compuesto por preguntas alternativas, trate de responder con toda la sinceridad posible, sus datos serán manejados de forma anónima y confidencial.

#### I. ANTECEDENTES PERSONALES

##### 1. Sexo (Maque con una X)

Masculino	Femenino	
-----------	----------	--

##### 2. Edad (Maque con una X)

18 a 28 años	40 años a 50 años	
29 a 39 años	51 años y más	

**3. Nivel de Educación (Maque con una X)**

Media Incompleta	Técnica incompleta	
Media completa	Técnica completa	
Superior Incompleta	Magíster	
Superior completa	Otra	

**4. Estado Civil (Maque con una X)**

Soltero(a)	Separado(a)	
Casado(a)	Viudo(a)	
Unión libre	Padre/Madre soltera	

**5. Categoría que pertenece (Maque con una X)**

Profesional no clínico o Directivo	Profesionales clínicos	
Administrativo y Técnico	Auxiliares	

**6. Años de servicio (Maque con una X)**

Menos de 1 año	12 a 17 años	
1 a 5 años	18 a 23 años	
6 a 11 años	Más de 24 años	

**7. Tipo de contrato (Maque con una X)**

Nombramiento Definitivo	Contrato de Servicios Ocasionales	
Nombramiento Provisional	Contrato de Servicios Ocasionales por Reemplazo	
Devengantes de Beca	Interno Rotativo	

## **INSTRUCCIONES**

A continuación, se encontrará una serie de afirmaciones sobre el Hospital General IESS del cantón Milagro, institución donde actualmente presta sus servicios. Para cada pregunta tendrá 5 alternativas de respuestas de las cuales deberá escoger una.

- 1. Totalmente en desacuerdo**
- 2. En desacuerdo**
- 3. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo**
- 4. De acuerdo**
- 5. Totalmente de acuerdo**

Usted deberá marcar con una X en la alternativa que para su parecer describe con mayor exactitud la situación que actualmente se vive dentro del hospital y luego de manera específica del área de servicio o unidad donde usted labora.

### **POR FAVOR RECUERDE:**

- Marcar sus respuestas en los casilleros
- Contestar todos los ítems.

<b>COLABORACIÓN Y BUEN TRATO</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Cuando tengo que hacer un trabajo difícil puedo contar con la ayuda de mis compañeros o colegas.					
Los jefes entregan información a su personal respecto de su desempeño laboral.					
Los funcionarios saben lo que los supervisores esperan de ellos.					
Los jefes promueven las buenas relaciones humanas entre las personas de la institución.					
Los jefes de esta institución tratan con respeto a sus subordinados					
Cuando tengo que hacer un trabajo difícil puedo contar con la ayuda de mi(s) jefe(s).					
En esta institución se trabaja en equipo					

<b>MOTIVACIÓN LABORAL</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
En esta institución la gente está comprometida con su trabajo.					
Las personas de esta institución se esfuerzan bastante por desarrollar eficientemente su labor.					
Las personas de esta institución muestran interés por el trabajo que realizan.					

<b>INICIATIVA PARTICIPATIVA</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Aquí se da facilidad para que cualquier funcionario pueda presentar una idea nueva					
Los jefes son comprensivos cuando uno comete un error.					
Uno progresa en esta institución si tiene iniciativa.					
En esta institución, en el personal predomina un ambiente de amistad.					
La dirección de esta institución se preocupa por las personas, de cómo se sienten y de sus problemas.					
Los jefes piensan que las discrepancias entre las distintas unidades y personas pueden ser útiles para el mejoramiento de la institución					

<b>DESARROLLO PROFESIONAL</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
En esta institución existen muy pocas posibilidades de ascenso.					
En esta institución no se dan las oportunidades para desarrollar las destrezas y habilidades personales					
Los trabajadores de esta institución creen más en el rumor que surge sobre un cierto hecho, que en la información oficial.					
Esta institución se caracteriza por un ambiente de trabajo tenso.					
En esta institución se nos mantiene desinformados sobre materias que deberíamos saber.					

<b>APOYO AL EMPRENDIMIENTO</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
El ambiente en esta institución no es propicio para desarrollar nuevas ideas.					
Las nuevas ideas que aporta el personal no son bien acogidas por los jefes					
En esta institución existen demasiadas críticas.					
En esta institución existe un alto respeto por las personas.					
En esta institución la gente no confía en los demás.					
A veces trabajamos en forma desorganizada y sin planificación					

<b>EQUIPOS Y DISTRIBUCIÓN DE PERSONAS Y MATERIAL</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
La distribución del personal y de material en esta institución permite que se realice un trabajo eficiente y efectivo					
En esta institución hay disponibilidad de materiales del tipo y cantidad requerida					
El número de personas que trabaja en esta institución es apropiado para la cantidad de trabajo que se realiza.					

<b>ORGANIZACIÓN Y DESEMPEÑO</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
En esta institución los trabajos están bien asignados y organizados					
La capacidad es el criterio básico para asignar taras en esta institución					
En esta institución los que se desempeñan mejor en su trabajo obtienen un mayor reconocimiento de parte de sus superiores.					
En esta institución a veces no se sabe bien quien tiene que decidir las cosas.					

<b>ESTABILIDAD LABORAL</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Me preocupa que por una reorganización en la institución se vea afectada la estabilidad de mi trabajo.					

Me preocupan los efectos que puedan tener sobre la estabilidad de mi empleo los cambios de método de trabajo y la automatización en esta institución.					
Creo que en cualquier momento puedo perder el trabajo en esta institución					



## ENCUESTA DE OPINIÓN SOBRE LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN HOSPITALARIA

Buenos días/tarde, el presente cuestionario de preguntas tiene como objetivo dar a conocer su opinión sobre la calidad de los servicios que recibió por parte del personal que labora en el Hospital General IESS del cantón Milagro. Le agradecemos que responda con toda sinceridad la encuesta. La opinión que nos brinde servirá de ayuda en el desarrollo del presente estudio investigativo, y a su vez permitirá la mejora de los servicios y la calidad de atención que recibe al momento de solicitar un servicio a la entidad de salud. Los datos serán manejados de forma anónima y confidencial.

### II. ANTECEDENTES PERSONALES

#### 8. Sexo (Maque con una X)

Masculino	Femenino	
-----------	----------	--

#### 9. Edad (Maque con una X)

18 a 28 años	40 años a 50 años	
29 a 39 años	52 años y más	

#### 10. Nivel de Educación (Maque con una X)

Primaria	Posgrado	
Secundaria	Magíster	
Universidad	Doctorado	
Egresado(a)	Ninguna	

#### 11. Estado Civil (Maque con una X)

Soltero(a)	Separado(a)	
Casado(a)	Viudo(a)	

Unión libre	Padre/Madre soltera	
-------------	---------------------	--

**12. Ocupación Actual (Maque con una X)**

Campesino(a)/Jornalero(a)	Empleado(a) doméstico	
Comerciante	Estudiante	
Obrero	Empresario	
Empleado de gobierno	Desempleado	
Empleado de empresa privada	Jubilado o pensionado	
Profesional independiente	Ninguno	

**13. Ingreso mensual (Maque con una X)**

Menos de \$ 100	\$401 a \$600	
\$100 a \$250	\$601 a \$800	
\$251 a \$400	Más de \$800	

**INSTRUCCIONES**

A continuación, se encontrará una serie de preguntas sobre el Hospital General IESS del cantón Milagro, institución donde actualmente usted acude a solicitar un servicio. Para cada pregunta encontrará 5 alternativas de respuestas de las cuáles deberá escoger una.

**6. Totalmente en desacuerdo**

**7. En desacuerdo**

**8. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo**

**9. De acuerdo**

**10. Totalmente de acuerdo**

Usted deberá marcar con una X en la alternativa que para su parecer describe con mayor exactitud la situación que actualmente se vive dentro del hospital al momento de acudir a solicitar un servicio

**POR FAVOR RECUERDE:**

- Marcar sus respuestas en los casilleros

- Contestar todos los ítems.

<b>PLANTA FÍSICA Y EQUIPAMIENTO</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
El hospital tiene una planta física adecuada para brindar sus servicios					
El hospital cuenta con tecnología y equipos apropiados para la atención médica de los usuarios					
El hospital tiene capacidad física suficiente para atender a los usuarios					
El hospital cuenta con iluminación adecuada y espacios de espera					
<b>PERSONAL DE ATENCIÓN AL USUARIO</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
La cantidad de personal de atención al usuario es el apropiado.					
La atención que recibe de parte de todo personal que labora en el hospital es de calidad					
El personal del hospital muestra preferencias hacia ciertos usuarios					
El personal está capacitado para ayudar a resolver de forma inmediata cualquier problema					
El personal del hospital trata siempre con amabilidad y cortesía a los usuarios					
El personal del hospital transmite confianza al comunicarse directamente con los usuarios					
El personal del hospital muestra interés personal con los usuarios y lo hace sentir importante					
<b>COMODIDAD DEL SERVICIO</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
El tiempo de atención en el hospital es suficiente y apropiado					
La sala de espera con la que cuenta el hospital es cómoda					
La climatización del hospital es confortable					
La iluminación del hospital es la apropiada					
La higiene del hospital es agradable					
<b>SEGURIDAD DEL SERVICIO</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>

El hospital cuenta con personal de seguridad eficaz					
Confía en el servicio que le brinda el personal médico del hospital					
En el hospital se presentan inconvenientes que ponen en riesgo su salud y seguridad					
Las distintas áreas del hospital cuentan con zona de seguridad					
<b>CONFIABILIDAD DEL SERVICIO</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
EL personal de recepción atiende oportunamente y con educación a los usuarios					
El personal médico y los auxiliares atienden apropiadamente a los usuarios					
El personal de atención coordina de forma adecuada la atención de los usuarios					
Los médicos cuentan con capacitación adecuada y los equipos necesarios para brindar una buena atención					
Todo personal que labora en el hospital trabaja en equipo para brindar un excelente servicio					

## 2. Entrevista sobre el clima organizacional



### **ENTREVISTA SOBRE CLIMA ORGANIZACIONAL Y ATENCIÓN AL USUARIO**

Buenos días/tarde, el presente cuestionario de preguntas tiene como objetivo conocer su opinión sobre la importancia que tiene el clima organizacional en la calidad de atención que se brindan a los usuarios. Le agradecemos de antemano las respuestas que nos brinde, ya que, estas servirán de ayuda en el estudio que se está realizando y contribuirá a la mejora de los servicios y la calidad de atención que reciben en la actualidad los usuarios del Hospital General del IESS del cantón Milagro.

Nombre: \_\_\_\_\_

Profesión: \_\_\_\_\_

### **INSTRUCCIONES**

Responda cada una de las siguientes preguntas:

- 1. ¿Cree usted que el clima organizacional influye en la calidad de atención que se brinda al usuario? ¿Por qué?**

---

---

---

---

- 2. ¿Cuáles cree usted que son los principales factores que se deben tener en cuenta para que se desarrolle un buen clima organizacional dentro de una entidad de salud?**

---

---

---

---

**3. ¿Si no existe un buen clima organizacional puede brindarse una atención de calidad al usuario? ¿Por qué?**

---

---

---

---

**4. ¿Por qué cree usted que es importante que el personal que labora dentro de una organización esté debidamente capacitado en atención al cliente?**

---

---

---

---

**5. ¿Cree usted que para que se desarrolle un buen clima organizacional tanto empleados como directivos deben trabajar en equipo? ¿Por qué?**

---

---

---

---

**6. ¿Cree usted que si los empleados son motivados frecuentemente por sus superiores la atención al cliente mejore significativamente? ¿Por qué?**

---

---

---

---

**7. ¿Describa en breves palabras el perfil profesional que debe tener una persona que preste atención al usuario?**

---

---

---

---

---

---

**8. ¿Indique de qué forma una atención de calidad al usuario beneficia a las entidades de salud?**

---

---

---

**9. ¿Cree usted que es importante que una institución hospitalaria posea una buena infraestructura y ambiente confortable? ¿Por qué?**

---

---

---

**10. ¿Qué estrategias propone para mejorar el clima organizacional en una institución hospitalaria y por ende la atención al usuario?**

---

---

---

### 3. Evidencia de la recabacion de información









## 4 Validación de las encuestas



### VALIDACIÓN DE PREGUNTAS

La presente ficha tiene como objetivo validar las preguntas y variables considerados en la elaboración de los instrumentos de investigación para conocer la opinión sobre la importancia que tiene el clima organizacional en la calidad de atención que se brinda a los usuarios, la agilidad con la que se atienden las respuestas que nos brinda, ya que, estas servirán de ayuda en el estudio que se está realizando y contribuirá a la mejora de los servicios y la calidad de atención que reciben en la actualidad los usuarios del Hospital General del ISS del cantón Milagro.

Nombre: Alisseth Novales

Profesión: Ingeniero Comercial de la Administración de Empresas

PERSONAL DE ATENCIÓN AL USUARIO		Grado de acuerdo					
Indique su grado de acuerdo frente a las siguientes afirmaciones (1 = muy en desacuerdo; 2 = en desacuerdo; 3 = ni de acuerdo ni en desacuerdo; 4 = de acuerdo más que en desacuerdo; 5 = de acuerdo; 6 = muy de acuerdo)		1	2	3	4	5	6
<b>ADECUACIÓN</b> (adecuadamente formulada para los destinatarios que vamos a alcanzar):							
<ul style="list-style-type: none"> <li>La pregunta se comprende con facilidad (clara, precisa, no ambigua, acorde al nivel de información y lenguaje del encuestado)</li> </ul>							✓
<ul style="list-style-type: none"> <li>Las opciones de respuesta son adecuadas</li> </ul>							✓
<ul style="list-style-type: none"> <li>Las opciones de respuesta se presentan con un orden lógico</li> </ul>							✓
<b>PERTINENCIA</b> (contribuye a recoger información relevante para la investigación):							
<ul style="list-style-type: none"> <li>Es pertinente para lograr el OBJETIVO GENERAL de la investigación Analizar el clima laboral y su influencia en la calidad de atención al usuario del Hospital General del ISS del cantón Milagro provincia del Guayas, en el periodo 2021.</li> </ul>							✓
<ul style="list-style-type: none"> <li>Es pertinente para lograr el OBJETIVO ESPECÍFICO Investigar la influencia del clima laboral en la calidad de atención al usuario del Hospital General del ISS del cantón Milagro provincia del Guayas, en el periodo 2021.</li> </ul>							✓
<ul style="list-style-type: none"> <li>Es pertinente para lograr el OBJETIVO ESPECÍFICO Determinar cómo la constante rotación del personal afecta el clima organizacional y la calidad de atención al usuario dentro del Hospital General del ISS del cantón Milagro provincia del Guayas, en el periodo 2021.</li> </ul>							✓
<ul style="list-style-type: none"> <li>Es pertinente para lograr el OBJETIVO ESPECÍFICO Identificar en qué forma afecta las relaciones interpersonales al clima organizacional y a la calidad de atención al usuario en el Hospital General del ISS del cantón Milagro provincia del Guayas, en el periodo 2021.</li> </ul>							✓
Observaciones y recomendaciones en relación a la pregunta:							
Motivos por los que se considera no adecuada							
Motivos por los que se considera no pertinente							
Propuestas de mejora							



VALIDACIÓN DE PREGUNTAS

La presente ficha tiene como objetivo validar las preguntas y variables consideradas en la elaboración de los instrumentos de investigación para conocer la opinión sobre la importancia que tiene el clima organizacional en la calidad de atención que se brinda a los usuarios. La aprobación de avanzará las respuestas que nos brinda, ya que, estas servirán de ayuda en el estudio que se está realizando y contribuirá a la mejora de los servicios y la calidad de atención que recibe en la actualidad los usuarios del Hospital General del IESS del cantón Milagro.

Nombre: Sabaté Oliva Giancarlo

Profesión: Licenciado en Terapia Ocupacional / Mgs en Salud Pública

PERSONAL DE ATENCIÓN AL USUARIO		Grado de acuerdo					
Indique su grado de acuerdo frente a las siguientes afirmaciones: (1 = muy en desacuerdo; 2 = en desacuerdo; 3 = en desacuerdo más que en acuerdo; 4 = de acuerdo más que en desacuerdo; 5 = de acuerdo; 6 = muy de acuerdo)		1	2	3	4	5	6
<b>ADecuación</b> (adecuación formulada para los destinatarios que van a encontrar):							
• La pregunta se comprende con facilidad (clara, precisa, no ambigua, acorde al nivel de información y lenguaje del encuestado)							✓
• Las opciones de respuesta son adecuadas							✓
• Las opciones de respuesta se presentan con un orden lógico							✓
<b>PERTINENCIA</b> (contribuye a recoger información relevante para la investigación):							
• Es pertinente para lograr el OBJETIVO GENERAL de la investigación Analizar el clima laboral y su influencia en la calidad de atención al usuario del hospital general del IESS del cantón Milagro provincia del Guayas, en el periodo 2021.							✓
• Es pertinente para lograr el OBJETIVO ESPECÍFICO Investigar la influencia del clima laboral en la calidad de atención al usuario del Hospital General del IESS del cantón Milagro provincia del Guayas, en el periodo 2021.							✓
• Es pertinente para lograr el OBJETIVO ESPECÍFICO Determinar cómo la constante rotación del personal afecta el clima organizacional y la calidad de atención al usuario dentro del Hospital General del IESS del cantón Milagro provincia del Guayas, en el periodo 2021.							✓
• Es pertinente para lograr el OBJETIVO ESPECÍFICO Identificar en qué forma afecta las relaciones interpersonales el clima organizacional y a la calidad de atención al usuario en el Hospital General del IESS del cantón Milagro provincia del Guayas, en el periodo 2021.							✓
<b>Observaciones y recomendaciones en relación a la pregunta:</b>							
Motivos por los que se considere no adecuado							
Motivos por los que se considere pertinente							
Propuestas de mejora							

CUALIDAD Y COMODIDAD DEL SERVICIO		Grado de acuerdo					
Indique su grado de acuerdo frente a las siguientes afirmaciones: (1 = muy en desacuerdo; 2 = en desacuerdo; 3 = en desacuerdo más que en acuerdo; 4 = de acuerdo más que en desacuerdo; 5 = de acuerdo; 6 = muy de acuerdo)		1	2	3	4	5	6
<b>ADECUACIÓN</b> (adecuadamente formulada para los destinatarios que vamos a encuestar):							
<ul style="list-style-type: none"> <li>La pregunta se comprende con fidelidad (clara, precisa, no ambigua, acorde al nivel de información y lenguaje del encuestado)</li> </ul>							✓
<ul style="list-style-type: none"> <li>Las opciones de respuesta son adecuadas</li> </ul>							✓
<ul style="list-style-type: none"> <li>Las opciones de respuesta se presentan con un orden lógico</li> </ul>							✓
<b>PERTINENCIA</b> (contribuye a recoger información relevante para la investigación):							
<ul style="list-style-type: none"> <li>Es pertinente para lograr el OBJETIVO GENERAL de la investigación Analizar el clima laboral y su influencia en la calidad de atención al usuario del Hospital General del HESS del cantón Milagro provincia del Guayas, en el periodo 2021.</li> </ul>							✓
<ul style="list-style-type: none"> <li>Es pertinente para lograr el OBJETIVO ESPECÍFICO Investigar la influencia del clima laboral en la calidad de atención al usuario del Hospital General del HESS del cantón Milagro provincia del Guayas, en el periodo 2021.</li> </ul>							✓
<ul style="list-style-type: none"> <li>Es pertinente para lograr el OBJETIVO ESPECÍFICO Determinar cómo la constante rotación del personal afecta el clima organizacional y la calidad de atención al usuario dentro del Hospital General del HESS del cantón Milagro provincia del Guayas, en el periodo 2021.</li> </ul>							✓
<ul style="list-style-type: none"> <li>Es pertinente para lograr el OBJETIVO ESPECÍFICO Identificar en qué forma afecta las relaciones interpersonales al clima organizacional y a la calidad de atención al usuario en el Hospital General del HESS del cantón Milagro provincia del Guayas, en el periodo 2021.</li> </ul>							✓

Observaciones y recomendaciones en relación a la pregunta:	
Motivos por los que se considera no adecuada	
Motivos por los que se considera no pertinente	
Propuestas de mejora (modificación, sustitución o supresión)	



VALIDACIÓN DE PREGUNTAS

La presente ficha tiene como objetivo validar las preguntas y variables consideradas en la elaboración de los instrumentos de investigación para conocer la opinión sobre la importancia que tiene el clima organizacional en la calidad de atención que se brinda a los usuarios. Le agradeceremos de antemano las respuestas que nos brinde, ya que, estas servirán de ayuda en el estudio que se está realizando y contribuirá a la mejora de los servicios y la calidad de atención que reciben en la actualidad los usuarios del Hospital General del IESS del cantón Milagro.

Nombre: Morquez Pilamunza Fanny Katherine  
 Profesión: Doña especialista en ginecología y obstetricia / Mgs en Salud Pública

REGIONAL DE ATENCIÓN AL USUARIO		Grado de acuerdo					
Indique su grado de acuerdo frente a las siguientes afirmaciones: (1 = muy en desacuerdo; 2 = en desacuerdo; 3 = en desacuerdo más que en acuerdo; 4 = de acuerdo más que en desacuerdo; 5 = de acuerdo; 6 = muy de acuerdo)		1	2	3	4	5	6
<b>ADECUACIÓN</b> (adecuadamente formulada para los destinatarios que vamos a encuestar):							
<ul style="list-style-type: none"> <li>La pregunta se acompaña con facilidad (clara, precisa, no ambigua, acorde al nivel de información y lenguaje del encuestado)</li> </ul>							✓
<ul style="list-style-type: none"> <li>Las opciones de respuesta son adecuadas</li> </ul>							✓
<ul style="list-style-type: none"> <li>Las opciones de respuesta se presentan con un orden lógico</li> </ul>							✓
<b>PERTINENCIA</b> (contribuye a recoger información relevante para la investigación):							
<ul style="list-style-type: none"> <li>Es pertinente para lograr el OBJETIVO GENERAL de la investigación Analizar el clima laboral y su influencia en la calidad de atención al usuario del Hospital General del IESS del cantón Milagro provincia del Guayas, en el período 2021.</li> </ul>							✓
<ul style="list-style-type: none"> <li>Es pertinente para lograr el OBJETIVO ESPECÍFICO Investigar la influencia del clima laboral en la calidad de atención al usuario del Hospital General del IESS del cantón Milagro provincia del Guayas, en el período 2021.</li> </ul>							✓
<ul style="list-style-type: none"> <li>Es pertinente para lograr el OBJETIVO ESPECÍFICO Determinar cómo la constante rotación del personal afecta el clima organizacional y la calidad de atención al usuario dentro del Hospital General del IESS del cantón Milagro provincia del Guayas, en el período 2021.</li> </ul>							✓
<ul style="list-style-type: none"> <li>Es pertinente para lograr el OBJETIVO ESPECÍFICO Identificar en qué forma afecta las relaciones interpersonales al clima organizacional y a la calidad de atención al usuario en el Hospital General del IESS del cantón Milagro provincia del Guayas, en el período 2021.</li> </ul>							✓
<b>Observaciones y recomendaciones en relación a la pregunta:</b>							
Motivos por los que se considera adecuada							
Motivos por los que se considera no pertinente							
Propuestas de mejora							

SEGURIDAD DEL SERVICIO		Grado de acuerdo					
Indique su grado de acuerdo frente a las siguientes afirmaciones: (1 = muy en desacuerdo; 2 = en desacuerdo; 3 = ni de acuerdo ni en desacuerdo; 4 = de acuerdo más que en desacuerdo; 5 = de acuerdo; 6 = muy de acuerdo)		1	2	3	4	5	6
<b>ADECUACIÓN</b> (adecuadamente formulado para los destinatarios que vamos a contactar):							
<ul style="list-style-type: none"> <li>La pregunta se comprende con facilidad (clara, precisa, no ambigua, acorde al nivel de información y lenguaje del encuestado)</li> </ul>							✓
<ul style="list-style-type: none"> <li>Las opciones de respuesta son adecuadas</li> </ul>							✓
<ul style="list-style-type: none"> <li>Las opciones de respuesta se presentan con un orden lógico</li> </ul>							✓
<b>FERTINENCIA</b> (contribuye a recoger información relevante para la investigación)							
<ul style="list-style-type: none"> <li>Es pertinente para lograr el OBJETIVO GENERAL de la investigación Analizar el clima laboral y su influencia en la calidad de atención al usuario del Hospital General del HESS del cantón Milagro provincia del Guayas, en el periodo 2021.</li> </ul>							✓
<ul style="list-style-type: none"> <li>Es pertinente para lograr el OBJETIVO ESPECÍFICO Investigar la influencia del clima laboral en la calidad de atención al usuario del Hospital General del HESS del cantón Milagro provincia del Guayas, en el periodo 2021.</li> </ul>							✓
<ul style="list-style-type: none"> <li>Es pertinente para lograr el OBJETIVO ESPECÍFICO Determinar cómo la constante rotación del personal afecta el clima organizacional y la calidad de atención al usuario dentro del Hospital General del HESS del cantón Milagro provincia del Guayas, en el periodo 2021.</li> </ul>							✓
<ul style="list-style-type: none"> <li>Es pertinente para lograr el OBJETIVO ESPECÍFICO Identificar en qué forma afecta las relaciones interpersonales al clima organizacional y a la calidad de atención al usuario en el Hospital General del HESS del cantón Milagro provincia del Guayas, en el periodo 2021.</li> </ul>							✓

Observaciones y recomendaciones en relación a la pregunta :	
Motivos por los que se considera es adecuada	
Motivos por los que se considera no pertinente	
Propuestas de mejora (vaidificación, cualificación o supresión)	

CONFIDABILIDAD DEL SERVIDOR		Grado de acuerdo					
Indique su grado de acuerdo frente a las siguientes afirmaciones: (1 = muy en desacuerdo; 2 = en desacuerdo; 3 = ni de acuerdo ni en desacuerdo; 4 = de acuerdo más que en desacuerdo; 5 = de acuerdo; 6 = muy de acuerdo)		1	2	3	4	5	6
<b>ADECUACIÓN</b> (adecuadamente formulada para los destinatarios que vanno a responder):							
<ul style="list-style-type: none"> <li>La pregunta se comprende con facilidad (clara, precisa, no ambigua, acorde al nivel de información y lenguaje del encuestado)</li> </ul>							✓
<ul style="list-style-type: none"> <li>Las opciones de respuesta son adecuadas</li> </ul>							✓
<ul style="list-style-type: none"> <li>Las opciones de respuesta se presentan con un orden lógico</li> </ul>							
<b>PERTINENCIA</b> (contribuye a recoger información relevante para la investigación):							
<ul style="list-style-type: none"> <li>Es pertinente para lograr el OBJETIVO GENERAL de la investigación Analizar el clima laboral y su influencia en la calidad de atención al usuario del Hospital General del HESS del cantón Milagro provincia del Guayas, en el periodo 2021.</li> </ul>							✓
<ul style="list-style-type: none"> <li>Es pertinente para lograr el OBJETIVO ESPECÍFICO Investigar la influencia del clima laboral en la calidad de atención al usuario del Hospital General del HESS del cantón Milagro provincia del Guayas, en el periodo 2021.</li> </ul>							✓
<ul style="list-style-type: none"> <li>Es pertinente para lograr el OBJETIVO ESPECÍFICO Determinar cómo la constante rotación del personal afecta el clima organizacional y la calidad de atención al usuario dentro del Hospital General del HESS del cantón Milagro provincia del Guayas, en el periodo 2021.</li> </ul>							✓
<ul style="list-style-type: none"> <li>Es pertinente para lograr el OBJETIVO ESPECÍFICO Identificar en qué forma afecta las relaciones interpersonales al clima organizacional y a la calidad de atención al usuario en el Hospital General del HESS del cantón Milagro provincia del Guayas, en el periodo 2021.</li> </ul>							✓
<b>Observaciones y recomendaciones en relación a la pregunta:</b>							
Motivos por los que se considera no adecuada							
Motivos por los que se considera no pertinente							
Propuestas de mejora (modificación, verificación o agregado)							

COLABORACIÓN Y BIEN TRATO		Grado de acuerdo					
Indique su grado de acuerdo frente a las siguientes afirmaciones: (1 = muy en desacuerdo; 2 = en desacuerdo; 3 = en desacuerdo más que en acuerdo; 4 = de acuerdo más que en desacuerdo; 5 = de acuerdo; 6 = muy de acuerdo)		1	2	3	4	5	6
<b>ADECUACIÓN</b> (adecuadamente formulado para los destinatarios que van a encontrar):							
• La pregunta se comprende con facilidad (clara, precisa, no ambigua, acorde al nivel de información y lenguaje del encuestado)							✓
• Las opciones de respuesta son adecuadas							✓
• Las opciones de respuesta se presentan con un orden lógico							✓
<b>PERTINENCIA</b> (contribuye a recoger información relevante para la investigación):							
• Es pertinente para lograr el OBJETIVO GENERAL de la investigación Analizar el clima laboral y su influencia en la calidad de atención al usuario del Hospital General del HESS del cantón Milagro provincia del Guayas, en el periodo 2021.							✓
• Es pertinente para lograr el OBJETIVO ESPECÍFICO Investigar la influencia del clima laboral en la calidad de atención al usuario del Hospital General del HESS del cantón Milagro provincia del Guayas, en el periodo 2021.							✓
• Es pertinente para lograr el OBJETIVO ESPECÍFICO Determinar cómo la constante rotación del personal afecta el clima organizacional y la calidad de atención al usuario dentro del Hospital General del HESS del cantón Milagro provincia del Guayas, en el periodo 2021.							✓
• Es pertinente para lograr el OBJETIVO ESPECÍFICO Identificar en qué forma afecta las relaciones interpersonales al clima organizacional y a la calidad de atención al usuario en el Hospital General del HESS del cantón Milagro provincia del Guayas, en el periodo 2021.							✓

Observaciones y recomendaciones en relación a la pregunta :	
Motivos por los que se considera no adecuada	
Motivos por los que se considera no pertinente	
Propuestas de mejora (modificación, sustitución o supresión)	

MOTIVACIÓN LABORAL		Grado de acuerdo					
Indique su grado de acuerdo frente a las siguientes afirmaciones (1 = muy en desacuerdo; 2 = en desacuerdo; 3 = en desacuerdo más que en acuerdo; 4 = de acuerdo más que en desacuerdo; 5 = de acuerdo; 6 = muy de acuerdo)		1	2	3	4	5	6
<b>ADECUACIÓN</b> (adecuadamente formulada para los destinatarios que tienen a presentar):							
<ul style="list-style-type: none"> <li>La pregunta se comprende con facilidad (clara, precisa, no ambigua, acorde al nivel de información y lenguaje del encuestado)</li> </ul>							✓
<ul style="list-style-type: none"> <li>Las opciones de respuesta son adecuadas</li> </ul>							✓
<ul style="list-style-type: none"> <li>Las opciones de respuesta se presentan con un orden lógico</li> </ul>							✓
<b>PERTINENCIA</b> (contribuye a recoger información relevante para la investigación):							
<ul style="list-style-type: none"> <li>Es pertinente para lograr el OBJETIVO GENERAL de la investigación Analizar el clima laboral y su influencia en la calidad de atención al usuario del Hospital General del HESS del cantón Milagro provincia del Guayas, en el periodo 2021.</li> </ul>							✓
<ul style="list-style-type: none"> <li>Es pertinente para lograr el OBJETIVO ESPECÍFICO Investigar la influencia del clima laboral en la calidad de atención al usuario del Hospital General del HESS del cantón Milagro provincia del Guayas, en el periodo 2021.</li> </ul>							✓
<ul style="list-style-type: none"> <li>Es pertinente para lograr el OBJETIVO ESPECÍFICO Determinar cómo la constante rotación del personal afecta el clima organizacional y la calidad de atención al usuario dentro del Hospital General del HESS del cantón Milagro provincia del Guayas, en el periodo 2021.</li> </ul>							✓
<ul style="list-style-type: none"> <li>Es pertinente para lograr el OBJETIVO ESPECÍFICO Identificar en qué forma afecta las relaciones interpersonales al clima organizacional y a la calidad de atención al usuario en el Hospital General del HESS del cantón Milagro provincia del Guayas, en el periodo 2021.</li> </ul>							✓
Observaciones y recomendaciones en relación a la pregunta:							
Motivos por los que se considera no adecuada							
Motivos por los que se considera no pertinente							
Propuestas de mejora (realizaciones, sustitución o supresión)							

INICIATIVA PARTICIPATIVA		Grado de acuerdo					
Indique su grado de acuerdo frente a las siguientes afirmaciones: (1 = muy en desacuerdo; 2 = en desacuerdo; 3 = en desacuerdo más que en acuerdo; 4 = de acuerdo más que en desacuerdo; 5 = de acuerdo; 6 = muy de acuerdo)		1	2	3	4	5	6
<b>ADECUACIÓN</b> (adecuadamente formulada para los destinatarios que somos a nosotros/a)							
<ul style="list-style-type: none"> <li>La pregunta se comprende con facilidad (clara, precisa, no ambigua, acorde al nivel de información y lenguaje del encuestado)</li> </ul>							6
<ul style="list-style-type: none"> <li>Las opciones de respuesta son adecuadas</li> </ul>							6
<ul style="list-style-type: none"> <li>Las opciones de respuesta se presentan con un orden lógico</li> </ul>							6
<b>PERTINENCIA</b> (contribuye a recoger información relevante para la investigación)							
<ul style="list-style-type: none"> <li>Es pertinente para lograr el <b>OBJETIVO GENERAL</b> de la investigación Analizar el clima laboral y su influencia en la calidad de atención al usuario del Hospital General del HESS del cantón Milagro provincia del Guayas, en el periodo 2021.</li> </ul>							6
<ul style="list-style-type: none"> <li>Es pertinente para lograr el <b>OBJETIVO ESPECÍFICO</b> Investigar la influencia del clima laboral en la calidad de atención al usuario del Hospital General del HESS del cantón Milagro provincia del Guayas, en el periodo 2021.</li> </ul>							6
<ul style="list-style-type: none"> <li>Es pertinente para lograr el <b>OBJETIVO ESPECÍFICO</b> Determinar cómo la constante rotación del personal afecta al clima organizacional y la calidad de atención al usuario dentro del Hospital General del HESS del cantón Milagro provincia del Guayas, en el periodo 2021.</li> </ul>							6
<ul style="list-style-type: none"> <li>Es pertinente para lograr el <b>OBJETIVO ESPECÍFICO</b> Identificar en qué forma afecta las relaciones interpersonales al clima organizacional y a la calidad de atención al usuario en el Hospital General del HESS del cantón Milagro provincia del Guayas, en el periodo 2021.</li> </ul>							6

Observaciones y recomendaciones en relación a la pregunta:	
Motivos por los que se considera no adecuada	
Motivos por los que se considera no pertinente	
Propuestas de mejora (cualificación, sustitución o supresión)	

DESARROLLO PROFESIONAL		Grado de acuerdo					
Indique su grado de acuerdo frente a las siguientes afirmaciones: (1 = muy en desacuerdo; 2 = en desacuerdo; 3 = en desacuerdo más que en acuerdo; 4 = de acuerdo más que en desacuerdo; 5 = de acuerdo; 6 = muy de acuerdo)		1	2	3	4	5	6
<b>ADECUACIÓN</b> (adecuadamente formulada para los destinatarios que vanno a usarla):							
<ul style="list-style-type: none"> <li>La pregunta se comprende con facilidad (clara, precisa, no ambigua, acorde al nivel de información y lenguaje del encuestado)</li> </ul>							✓
<ul style="list-style-type: none"> <li>Las opciones de respuesta son adecuadas</li> </ul>							✓
<ul style="list-style-type: none"> <li>Las opciones de respuesta se presentan con un orden lógico</li> </ul>							✓
<b>PERTINENCIA</b> (contribuye a recoger información relevante para la investigación):							
<ul style="list-style-type: none"> <li>Es pertinente para lograr el OBJETIVO GENERAL de la investigación Analizar el clima laboral y su influencia en la calidad de atención al usuario del Hospital General del HESS del cantón Milagro provincia del Guayas, en el periodo 2021.</li> </ul>							✓
<ul style="list-style-type: none"> <li>Es pertinente para lograr el OBJETIVO ESPECÍFICO Investigar la influencia del clima laboral en la calidad de atención al usuario del Hospital General del HESS del cantón Milagro provincia del Guayas, en el periodo 2021.</li> </ul>							✓
<ul style="list-style-type: none"> <li>Es pertinente para lograr el OBJETIVO ESPECÍFICO Determinar cómo la constante rotación del personal afecta el clima organizacional y la calidad de atención al usuario dentro del Hospital General del HESS del cantón Milagro provincia del Guayas, en el periodo 2021.</li> </ul>							✓
<ul style="list-style-type: none"> <li>Es pertinente para lograr el OBJETIVO ESPECÍFICO Identificar en qué forma afecta las relaciones interpersonales al clima organizacional y a la calidad de atención al usuario en el Hospital General del HESS del cantón Milagro provincia del Guayas, en el periodo 2021.</li> </ul>							✓

Observaciones y recomendaciones en relación a la pregunta:	
Motivos por los que se considere no adecuada	
Motivos por los que se considere no pertinente	
Preguntas de mejora (modificación, sustitución o supresión)	

APOYO AL EMPRENDIMIENTO	
Indique su grado de acuerdo frente a las siguientes afirmaciones: (1 = muy en desacuerdo; 2 = en desacuerdo; 3 = en desacuerdo más que en acuerdo; 4 = de acuerdo más que en desacuerdo; 5 = de acuerdo; 6 = muy de acuerdo)	Grado de acuerdo
	1 2 3 4 5 6
<b>ADecuación</b> (afirmaciones formuladas para los destinatarios que van a encontrar):	
<ul style="list-style-type: none"> <li>La pregunta se comprende con facilidad (clara, precisa, no ambigua, acorde al nivel de información y lenguaje del encuestado)</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Las opciones de respuesta son adecuadas</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Las opciones de respuesta se presentan con un orden lógico</li> </ul>	
<b>PERTINENCIA</b> (contribuye a recoger información relevante para la investigación):	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Es pertinente para lograr el <b>OBJETIVO GENERAL</b> de la investigación Analizar el clima laboral y su influencia en la calidad de atención al usuario del hospital general del HESS del cantón Milagro provincia del Guayas, en el periodo 2021.</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Es pertinente para lograr el <b>OBJETIVO ESPECÍFICO</b> Investigar la influencia del clima laboral en la calidad de atención al usuario del Hospital General del HESS del cantón Milagro provincia del Guayas, en el periodo 2021.</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Es pertinente para lograr el <b>OBJETIVO ESPECÍFICO</b> Determinar cómo la constante rotación del personal afecta el clima organizacional y la calidad de atención al usuario dentro del Hospital General del HESS del cantón Milagro provincia del Guayas, en el periodo 2021.</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Es pertinente para lograr el <b>OBJETIVO ESPECÍFICO</b> Identificar en qué áreas afecta las relaciones interpersonales el clima organizacional y a la calidad de atención al usuario en el Hospital General del HESS del cantón Milagro provincia del Guayas, en el periodo 2021.</li> </ul>	

Observaciones y recomendaciones en relación a la pregunta:	
Motivos por los que se considera no adecuada	
Motivos por los que se considera no pertinente	
Propuestas de mejora (mediación, sustitución o supresión)	

EQUIPOS Y DISTRIBUCIÓN DE PERSONAS Y MATERIAL	
Indique su grado de acuerdo frente a las siguientes afirmaciones: (1 = muy en desacuerdo; 2 = en desacuerdo; 3 = ni de acuerdo ni en desacuerdo; 4 = de acuerdo más que en desacuerdo; 5 = de acuerdo; 6 = muy de acuerdo)	Grado de acuerdo
	1 2 3 4 5 6
<b>ADecuación</b> (subconjunto formulado para los destinatarios que van a evaluar)	
<ul style="list-style-type: none"> <li>La pregunta se comprende con facilidad (clara, precisa, no ambigua, acorde al nivel de información y lenguaje del encuestado)</li> </ul>	✓
<ul style="list-style-type: none"> <li>Las opciones de respuesta son adecuadas</li> </ul>	✓
<ul style="list-style-type: none"> <li>Las opciones de respuesta se presentan con un orden lógico</li> </ul>	
<b>PERTINENCIA</b> (contribuye a recoger información relevante para la investigación)	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Es pertinente para lograr el OBJETIVO GENERAL de la investigación</li> </ul> <p>Análisis del clima laboral y su influencia en la calidad de atención al usuario del Hospital General del HESS del cantón Milagro provincia del Guayas, en el periodo 2021.</p>	✓
<ul style="list-style-type: none"> <li>Es pertinente para lograr el OBJETIVO ESPECÍFICO</li> </ul> <p>Investigar la influencia del clima laboral en la calidad de atención al usuario del Hospital General del HESS del cantón Milagro provincia del Guayas, en el periodo 2021.</p>	✓
<ul style="list-style-type: none"> <li>Es pertinente para lograr el OBJETIVO ESPECÍFICO</li> </ul> <p>Determinar cómo la constante rotación del personal afecta el clima organizacional y la calidad de atención al usuario dentro del Hospital General del HESS del cantón Milagro provincia del Guayas, en el periodo 2021.</p>	✓
<ul style="list-style-type: none"> <li>Es pertinente para lograr el OBJETIVO ESPECÍFICO</li> </ul> <p>Identificar en qué forma afecta las relaciones interpersonales al clima organizacional y a la calidad de atención al usuario en el Hospital General del HESS del cantón Milagro provincia del Guayas, en el periodo 2021.</p>	✓

Observaciones y recomendaciones en relación a la pregunta :	
Motivos por los que se considera no adecuada	
Motivos por los que se considera no pertinente	
Propuestas de mejora (modificación, sustitución o supresión)	

ORGANIZACIÓN Y DISEÑO		Grado de acuerdo					
Indique su grado de acuerdo frente a las siguientes afirmaciones: (1 = muy en desacuerdo; 2 = en desacuerdo; 3 = en desacuerdo más que en acuerdo; 4 = de acuerdo más que en desacuerdo; 5 = de acuerdo; 6 = muy de acuerdo)		1	2	3	4	5	6
<b>ADECUACIÓN</b> (adecuadamente formulada para los destinatarios que vanno a contestar):							
<ul style="list-style-type: none"> <li>La pregunta se comprende con facilidad (clara, precisa, no ambigua, acorde al nivel de información y lenguaje del destinatario)</li> </ul>							✓
<ul style="list-style-type: none"> <li>Las opciones de respuesta son adecuadas</li> </ul>							✓
<ul style="list-style-type: none"> <li>Las opciones de respuesta se presentan con un orden lógico</li> </ul>							✓
<b>PERTINENCIA</b> (contribuye a recoger información relevante para la investigación):							
<ul style="list-style-type: none"> <li>Es pertinente para lograr el OBJETIVO GENERAL de la investigación Analizar el clima laboral y su influencia en la calidad de atención al usuario del Hospital General del HESS del cantón Milagro provincia del Guayas, en el periodo 2021.</li> </ul>							✓
<ul style="list-style-type: none"> <li>Es pertinente para lograr el OBJETIVO ESPECÍFICO Investigar la influencia del clima laboral en la calidad de atención al usuario del Hospital General del HESS del cantón Milagro provincia del Guayas, en el periodo 2021.</li> </ul>							✓
<ul style="list-style-type: none"> <li>Es pertinente para lograr el OBJETIVO ESPECÍFICO Determinar cómo la constante rotación del personal afecta el clima organizacional y la calidad de atención al usuario dentro del Hospital General del HESS del cantón Milagro provincia del Guayas, en el periodo 2021.</li> </ul>							✓
<ul style="list-style-type: none"> <li>Es pertinente para lograr el OBJETIVO ESPECÍFICO Identificar en qué forma afecta las relaciones interpersonales al clima organizacional y a la calidad de atención al usuario en el Hospital General del HESS del cantón Milagro provincia del Guayas, en el periodo 2021.</li> </ul>							✓

Observaciones y recomendaciones en relación a la pregunta:	
Motivos por los que se considera no adecuada:	
Motivos por los que se considera pertinente:	
Propuestas de mejora (modificación, sustitución o supresión):	

ESTABILIDAD LABORAL		Grado de acuerdo					
Indique su grado de acuerdo frente a las siguientes afirmaciones: (1 = muy en desacuerdo; 2 = en desacuerdo; 3 = en desacuerdo más que en acuerdo; 4 = de acuerdo más que en desacuerdo; 5 = de acuerdo; 6 = muy de acuerdo)		1	2	3	4	5	6
<b>ADECUACIÓN</b> (adecuadamente formulada para los destinatarios que vamos a encuestar):							
<ul style="list-style-type: none"> <li>La pregunta se comprende con facilidad (lenguaje claro, preciso, no ambiguo, acorde al nivel de información y lenguaje del encuestado)</li> </ul>							✓
<ul style="list-style-type: none"> <li>Las opciones de respuesta son adecuadas</li> </ul>							✓
<ul style="list-style-type: none"> <li>Las opciones de respuesta se presentan con un orden lógico</li> </ul>							
<b>PERTINENCIA</b> (contribuye a recoger información relevante para la investigación):							
<ul style="list-style-type: none"> <li>Es pertinente para lograr el OBJETIVO GENERAL de la investigación Analizar el clima laboral y su influencia en la calidad de atención al usuario del Hospital General del HESS del cantón Milagro provincia del Guayas, en el periodo 2021.</li> </ul>							✓
<ul style="list-style-type: none"> <li>Es pertinente para lograr el OBJETIVO ESPECÍFICO Investigar la influencia del clima laboral en la calidad de atención al usuario del Hospital General del HESS del cantón Milagro provincia del Guayas, en el periodo 2021.</li> </ul>							✓
<ul style="list-style-type: none"> <li>Es pertinente para lograr el OBJETIVO ESPECÍFICO Determinar cómo la constante rotación del personal afecta el clima organizacional y la calidad de atención al usuario dentro del Hospital General del HESS del cantón Milagro provincia del Guayas, en el periodo 2021.</li> </ul>							✓
<ul style="list-style-type: none"> <li>Es pertinente para lograr el OBJETIVO ESPECÍFICO Identificar en qué forma afecta las relaciones interpersonales al clima organizacional y a la calidad de atención al usuario en el Hospital General del HESS del cantón Milagro provincia del Guayas, en el periodo 2021.</li> </ul>							✓

Observaciones y recomendaciones en relación a la pregunta :	
Métodos por los que se considera no adecuada	
Métodos por los que se considera no pertinentes	
Propuestas de mejora (modificación, sustitución o supresión)	

5 Autorización para realizar la investigación dentro del Hospital IESS de Milagro

Milagro, 15 de mayo de 2020

Para:

Mgs. Gina Yessenia Sánchez Martínez  
Directora Administrativa

Dr. Richar Wilfrido Huayamave Medina  
Director Médico

De mis consideraciones:

Yo, Mariuxi Natalia Saguay Andrade, portadora de la cédula de identidad Nro. 0916868649 estudiante de la Maestría de la Cuarta Cohorte de Administración Pública de la Universidad Estatal de Milagro UNEMI, para continuar con la maestría es necesario realizar un trabajo de titulación, lo que me direcciono a efectuar un ANALISIS DEL CLIMA LABORAL Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE ATENCION AL USUARIO DEL HOSPITAL GENERAL IESS DEL CANTÓN MILAGRO PROVINCIA DEL GUAYAS, EN EL PERIODO 2020, por tal motivo es de mucha importancia su autorización, colaboración y aprobación, para llevar a cabo mi tesis, para así poder contribuir a la mejora continua de esta casa hospitalaria, motivo por el cual una vez concluida la misma dejare copia de la tesis en el Departamento de Docencia.

Seguro de contar con su valiosa autorización, le participo mi agradecimiento.

Atentamente;

  
Ing. Mariuxi Natalia Saguay Andrade  
CI. 0916868649

cc/ Dpto. de Docencia  
Talento Humano

  
HOSPITAL IESS MILAGRO  
DIRECCION MEDICA  
15 MAY 2020  
HORA: 9:52  
RECIBIDO POR: [Signature]

  
HOSPITAL IESS MILAGRO  
DIRECCION ADMINISTRATIVA  
15 MAY 2020  
HORA: 9:52  
RECIBIDO POR: [Signature]

  
HOSPITAL GENERAL MILAGRO  
UNIDAD ADMINISTRATIVA DE TALENTO HUMANO  
15 MAY 2020  
HORA: [Signature]  
RECIBIDO POR: 9:16 [Signature]

## 6. Carta de autorización para realizar la investigación

 **INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL**

Milagro, 15 de Mayo de 2020

Ingeniera  
Maruxi Saguy Andrade  
Oficinista  
HOSPITAL GENERAL MILAGRO  
Ciudad-

De mis consideraciones:

Mediante el presente reciba un atento y cordial saludo, e su vez esta Dirección Médica procede autorizar su requerimiento realizado mediante oficio 5/N de fecha 15 de mayo de 2020, concierne al análisis del clima laboral y su influencia en la calidad de atención al usuario de nuestra unidad hospitalaria, para trabajo de tesis de maestría de la cuarta cohorte de administración pública de la Universidad Estatal de Milagro (UNEM), autorización que se realiza haciendo el debido recordatorio de los compromisos adquiridos en el acta de COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN sujetándose a los siguientes términos y condiciones.

**CLÁUSULA TERCERA - COMPROMISO DEL SERVIDOR PÚBLICO:**

*El Servidor Público que labora en el IESS bajo cualquier modalidad de prestación de servicios, se compromete con ética y profesionalismo de conformidad con las disposiciones legales vigentes,*

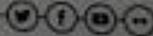
a.

- *Guardar la confidencialidad y/o reserva de la información de propiedad institucional y la de carácter personal de los asegurados y empleadores que reciba, conozca, acceda, maneje o haga uso para el cumplimiento de sus funciones, responsabilidades, actividades o tareas asignadas.*
- *Administrar responsablemente las credenciales (usuario/contraseña) asignadas para acceder a los sistemas y a las herramientas tecnológicas que registren, procesen, transmitan y almacenen información del IESS.*
- *Enviar y recibir información y/o datos, únicamente a través de los servicios tecnológicos establecidos por la Dirección Nacional de Tecnologías de la Información del IESS, entre otros, el correo electrónico institucional.*
- *Realizar la entrega – recepción y devolver al IESS toda la información recibida y generada de forma física, digital o electrónica, así como las credenciales asignadas a la finalización de su relación laboral en el IESS.*

**CLÁUSULA CUARTA - PROHIBICIONES:**

*El Servidor Público queda prohibido a:*

a) *Divulgar, distribuir, reproducir, utilizar, disponer, publicar por cualquier medio y/o para fines diferentes a los estipulados en su relación laboral, la información de: propiedad institucional, carácter personal de los asegurados y empleadores o de otras entidades públicas, que reciba, conozca, acceda, maneje o haga uso*

www.ies.gov.ec Síguenos en 



## INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL

b) Manipular la información de propiedad institucional y la de carácter personal de los asegurados y empleadores para beneficio propio o de terceros, o utilizarla para propósitos diferentes, en trabajos presentes y futuros, que no sean ejecutados por el IESS

c) Enviar o recibir información de propiedad institucional y la de carácter personal de los asegurados y empleadores, a través de servicios tecnológicos no establecidos por la Dirección Nacional de Tecnologías de la Información del IESS, entre otros, cuentas de correo electrónico personales

d) Compartir las credenciales (usuario/contraseña) que le sean asignadas, usar credenciales de terceros/empleados para acceder a los sistemas y las herramientas tecnológicas que registren, procesen, transmitan y almacenen la información de propiedad institucional y la de carácter personal de los asegurados y empleadores.

e) Acceder a los sistemas y a las herramientas tecnológicas que registren, procesen, transmitan y almacenen la información de propiedad institucional y la de carácter personal de los asegurados y empleadores, cuando se encuentre en uso y goce de sus vacaciones, permiso, licencia o comisión con o sin remuneración.

f) Utilizar los recursos tecnológicos del IESS, como un medio de participación, acción y distribución de actividades o materiales que vayan en contra de normativa legal vigente o pongan en riesgo la confidencialidad e integridad de la información que administra y custodia la institución

g) Perder, destruir o manipular intencionalmente o no los activos de información de la institución durante la desvinculación al cargo.

En caso de divulgación de información confidencial, documentación y procedimientos, será responsable para todos los efectos legales a los que haya lugar por motivo de la divulgación indebida de información, exceptuando aquellas circunstancias en las que la información sea requerida por ley o por autoridades competentes.

Particular que ponga en su conocimiento para los fines legales pertinentes.

Con sentimientos de distinguida consideración.

  
Dr. RICHARDO HUAYAMAVE MEDINA  
DIRECTOR MEDICO  
Hospital General Milagro