



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
SISTEMA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

**TEMA:**

**ANÁLISIS DEL CLIMA ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DE  
ATENCIÓN SANITARIA DEL HOSPITAL BÁSICO SIGCHOS**

**AUTORA:**

**WILMA FABIOLA TOAPANTA MACHAY, LCDA.**

**Previo a la obtención del Grado Académico de:  
MAGÍSTER EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

**TUTORA:**

**ING. ELSIE RUTH ZERDA BARRENO, MGS.**

**Guayaquil, Ecuador  
2020**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
SISTEMA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

**CERTIFICACIÓN**

Certificamos que el presente trabajo fue realizado en su totalidad por la **Lcda. Wilma Fabiola Toapanta Machay**, como requerimiento parcial para la obtención del Grado Académico de **Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud**.

**DIRECTORA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

---

**Ing. Elsie Ruth Zerda Barreno, Mgs.**

**REVISORA**

---

**Econ. María de los Ángeles Núñez Lapo, Mgs.**

**DIRECTORA DEL PROGRAMA**

---

**Econ. María del Carmen Lapo Maza, Ph. D.**

**Guayaquil, a los 2 días del mes de julio del año 2020**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
SISTEMA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

**DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD**

**Yo, Wilma Fabiola Toapanta Machay**

**DECLARO QUE:**

El Proyecto de Investigación **Análisis del clima organizacional y calidad de atención sanitaria del Hospital Básico Sigchos** previa a la obtención del **Grado Académico de Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud** ha sido desarrollada con base en una investigación exhaustiva, respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan al pie de las páginas correspondientes, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance científico del Proyecto de Investigación del Grado Académico en mención.

**Guayaquil, a los 2 días del mes de julio del año 2020**

**LA AUTORA**

---

**Wilma Fabiola Toapanta Machay**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
SISTEMA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

**AUTORIZACIÓN**

**Yo, Wilma Fabiola Toapanta Machay**

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, la publicación en la biblioteca de la institución del **Proyecto de Investigación previo a la obtención del grado de Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud** titulada: **Análisis del clima organizacional y calidad de atención sanitaria del Hospital Básico Sigchos**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

**Guayaquil, a los 2 días del mes de julio del año 2020**

**LA AUTORA:**

---

**Wilma Fabiola Toapanta Machay**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
SISTEMA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

## Informe de Urkund

**URKUND**

Lista de fuentes Bloques

---

**Documento** [Tesis Wilma Urkund.docx](#) (D75575564)

**Presentado** 2020-06-24 13:55 (-05:00)

**Presentado por** wilmatoapanta@hotmail.com

**Recibido** maria.lapo.ucsg@analysis.urkund.com

**Mensaje** [Mostrar el mensaje completo](#)

2% de estas 36 páginas, se componen de texto presente en 1 fuentes.

Categoría	Enlace/nombre de archivo
<input type="checkbox"/>	<a href="#">TESIS URKUND LIC. ILIANA MARQUEZ.docx</a>
<b>Fuentes alternativas</b>	
<b>Fuentes no usadas</b>	

---

0 Advertencias.
Reiniciar
Exportar
Compartir

---

99% #1 Activo

Introducción El clima organizacional constituye actualmente una de las herramientas estratégicas que contribuyen al mejoramiento continuo de la organización y de los servicios que oferta, más aún en el sentido de la salud pública. No obstante, para reforzar este planteamiento es necesario conocer el estado de arte, tanto del clima organizacional como la calidad de atención en salud que se brinda a los usuarios a fin de identificar su perspectiva de análisis en los servicios públicos de salud, y con base en ello determinar la relación que existe entre estos factores de estudio. Eigegren (2015) realizó un trabajo de investigación en Perú sobre el clima laboral donde se evaluaron 11 dimensiones. El estudio permitió identificar que dentro de la dimensión cultura organizacional se evidenciaron problemas en los indicadores de conflicto, cooperación y motivación. En la variable diseño organizacional se hallaron problemas en la remuneración, toma de decisiones y comunicación organizacional. Con respecto a la dimensión de potencial humano todas las variables presentaron problemas siendo estas recompensa, innovación, liderazgo y confort. Se concluyó que se debe trabajar en mejoras del clima organizacional a fin de mejorar a calidad de los servicios de salud brindados. Esto demuestra la importancia de gestionar estas dos variables, ya que un mejor clima organizacional puede conllevar a un servicio de una mayor calidad. Bajo ese contexto se efectúa el presente estudio que menciona la problemática existente en el Hospital Básico Sigchos referente al clima organizacional evidenciado por las malas relaciones interpersonales, desmotivación, poco compromiso en realizar las tareas por parte del personal que labora en esa institución y a su vez se pretende verificar la repercusión de la problemática mencionada en la calidad de atención que reciben los pacientes que acuden a esa casa de salud. Por esa razón se plantea como objetivo general de la investigación analizar el clima organizacional y la calidad de atención sanitaria mediante instrumentos validados para proponer estrategias

99%

Archivo de registro Urkund: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil / Tesis Wilma 19 mar Urk...

Introducción El clima organizacional constituye actualmente una de las herramientas estratégicas que contribuyen al mejoramiento continuo de la organización y de los servicios que oferta, más aún en el sentido de la salud pública. No obstante, para reforzar este planteamiento es necesario conocer el estado de arte, tanto del clima organizacional como la calidad de atención en salud que se brinda a los usuarios a fin de identificar su perspectiva de análisis en los servicios públicos de salud, y con base en ello determinar la relación que existe entre estos factores de estudio. Eigegren (2015) realizó un trabajo de investigación en Perú sobre el clima laboral donde se evaluaron 11 dimensiones. El estudio permitió identificar que dentro de la dimensión cultura organizacional se evidenciaron problemas en los indicadores de conflicto, cooperación y motivación. En la variable diseño organizacional se hallaron problemas en la remuneración, toma de decisiones y comunicación organizacional. Con respecto a la dimensión de potencial humano todas las variables presentaron problemas siendo estas recompensa, innovación, liderazgo y confort. Se concluyó que se debe trabajar en mejoras del clima organizacional a fin de mejorar a calidad de los servicios de salud brindados. Esto demuestra la importancia de gestionar estas dos variables, ya que un mejor clima organizacional puede conllevar a un servicio de una mayor calidad. Bajo ese contexto se efectúa el presente estudio que menciona la problemática existente en el Hospital Básico Sigchos referente al clima organizacional evidenciado por las malas relaciones interpersonales, desmotivación, poco compromiso en realizar las tareas por parte del personal que labora en esa institución y a su vez se pretende verificar la repercusión de la problemática mencionada en la calidad de atención que reciben los pacientes que acuden a esa casa de salud. Por esa razón se plantea como objetivo general de la investigación analizar el clima organizacional y la calidad de atención sanitaria mediante instrumentos validados para proponer estrategias

## **Agradecimiento**

Quiero expresar mi gratitud a Dios, quien con su bendición llena siempre mi vida y a toda mi familia por estar siempre presentes.

Mi profundo agradecimiento a todas las autoridades y personal que hacen el Hospital Básico Sigchos, por confiar en mí, abrirme las puertas y permitirme realizar todo el proceso investigativo dentro de su establecimiento educativo.

Finalmente quiero expresar mi más grande y sincero agradecimiento a la Ing Elsie Zerda , quien con su dirección, conocimiento, enseñanza y colaboración facilitó la culminación exitosa del presente trabajo de investigación.

**Wilma Fabiola Toapanta Machay**

## **Dedicatoria**

El presente trabajo está dedicado a mi familia por haber sido mi apoyo a lo largo de toda mi carrera universitaria y a lo largo de mi vida. A todas las personas especiales que me acompañaron en esta etapa, aportando a mi formación tanto profesional y como ser humano.

A mis compañeras de clases y compañeras de viaje Silvia Imbaquingo, Nelly Toapanta, Sandra Gonzáles con quienes hemos compartido y superado muchos momentos juntas durante este periodo de formación profesional.

**Wilma Fabiola Toapanta Machay**

## Índice General

Introducción .....	1
Antecedentes.....	3
Planteamiento del Problema de Investigación.....	5
Formulación del Problema .....	7
Justificación.....	7
Preguntas de investigación .....	9
Objetivos.....	9
Objetivo general.....	9
Objetivos Específicos .....	9
Capítulo 1 .....	11
Marco Teórico.....	11
Clima Organizacional.....	11
Dimensiones del clima organizacional .....	12
Modelos del clima organizacional .....	17
Consecuencias del clima organizacional .....	19
Definición de Calidad.....	20
Gestión de Calidad Hospitalaria.....	21
Evaluación de la Calidad .....	23
Marco Conceptual .....	24
Capítulo 2.....	27
Marco Referencial.....	27
Hospital Básico Sigchos .....	32
Atenciones médicas por especialidad. ....	34
Sistema de referencia y contrarreferencia.....	35
Modelo de gestión de inconformidades ciudadanas (MGRIC) .....	36
Marco Legal.....	37
Constitución de la República del Ecuador .....	37
Ley Orgánica de Salud.....	37
Capítulo 3.....	38
Marco Metodológico.....	38
Enfoque de Investigación .....	38
Alcance de Investigación.....	38



Tipo de Investigación .....	39
Instrumentos .....	39
Población .....	41
Muestra .....	42
Recolección de Datos .....	43
Tratamiento de Datos .....	43
Análisis de Resultados.....	44
Variable calidad de atención.....	44
Variable clima organizacional .....	60
Análisis General de Resultados .....	82
Capítulo 4.....	86
Propuesta.....	86
Tema de la Propuesta.....	86
Objetivos.....	86
Objetivo general.....	86
Objetivos específicos .....	86
Justificación.....	87
Desarrollo de la Propuesta.....	87
Estrategias de comunicación interna.....	88
Acciones orientadas a mejorar la motivación .....	90
Tácticas para mejorar el ambiente laboral .....	95
Programa de capacitación .....	97
Costos .....	99
Conclusiones .....	100
Recomendaciones.....	102
Referencias.....	103
Apéndices.....	111
Apéndice A. Cuestionario Basado en el modelo SERVPERF para el Hospital Básico Sigchos.....	111
Apéndice B. Cuestionario para evaluar el clima organizacional.....	114

## Índice de Tablas

Tabla 1. <i>Atenciones médicas del primer semestre del 2019 del Hospital Básico Sigchos</i> .....	35
Tabla 2. <i>Referencias y contrareferencias del Hospital Básico Sigchos primer semestre 2019</i> .....	36
Tabla 3. <i>Escala de Likert</i> .....	41
Tabla 4. <i>Personal del Hospital Básico Sigchos</i> .....	42
Tabla 5. <i>Promedio dimensiones calidad</i> .....	84
Tabla 6. <i>Promedio dimensiones clima organizacional</i> .....	85
Tabla 7. <i>Estrategias de comunicación interna</i> .....	88
Tabla 8. <i>Desarrollo de capacitaciones</i> .....	91
Tabla 9. <i>Ficha Técnica</i> .....	93
Tabla 10. <i>Tácticas para la creación de un ambiente de confianza</i> .....	95
Tabla 11. <i>Programa de capacitación</i> .....	98
Tabla 12. <i>Costos</i> .....	99

## Índice de Figuras

<i>Figura 1.</i> Ubicación Geográfica del Hospital .....	33
<i>Figura 2.</i> Hospital Básico Sigchos.....	33
<i>Figura 3.</i> Género.....	44
<i>Figura 4.</i> Edad .....	44
<i>Figura 5.</i> Estado civil.....	45
<i>Figura 6.</i> Equipos.....	45
<i>Figura 7.</i> Instalaciones físicas.....	46
<i>Figura 8.</i> Apariencia .....	47
<i>Figura 9.</i> Material gráfico.....	47
<i>Figura 10.</i> Cumplimiento.....	48
<i>Figura 11.</i> Interés en atención .....	49
<i>Figura 12.</i> Servicio .....	49
<i>Figura 13.</i> Tiempo .....	50
<i>Figura 14.</i> Errores en servicio .....	51
<i>Figura 15.</i> Información.....	51
<i>Figura 16.</i> Rapidez.....	52
<i>Figura 17.</i> Disponibilidad de ayuda.....	53
<i>Figura 18.</i> Personal disponible .....	53
<i>Figura 19.</i> Confianza .....	54
<i>Figura 20.</i> Seguridad en trámites.....	55
<i>Figura 21.</i> Personal cortés .....	55
<i>Figura 22.</i> Personal capacitado.....	56
<i>Figura 23.</i> Atención individualizada .....	57
<i>Figura 24.</i> Horarios.....	57
<i>Figura 25.</i> Asesoramiento.....	58
<i>Figura 26.</i> Interés.....	59
<i>Figura 27.</i> Necesidad del paciente.....	59
<i>Figura 28.</i> Género.....	60
<i>Figura 29.</i> Edad .....	60
<i>Figura 30.</i> Estado civil.....	61
<i>Figura 31.</i> Colaboración .....	61
<i>Figura 32.</i> Informes .....	62

<i>Figura 33.</i> Promoción de relaciones laborales.....	63
<i>Figura 34.</i> Trabajo en equipo.....	64
<i>Figura 35.</i> Compromiso.....	64
<i>Figura 36.</i> Esfuerzo .....	65
<i>Figura 37.</i> Interés laboral.....	66
<i>Figura 38.</i> Comprensión .....	66
<i>Figura 39.</i> Progreso .....	67
<i>Figura 40.</i> Dirección.....	68
<i>Figura 41.</i> Ascenso .....	68
<i>Figura 42.</i> Destrezas y habilidades.....	69
<i>Figura 43.</i> Ambiente laboral.....	70
<i>Figura 44.</i> Ambiente.....	70
<i>Figura 45.</i> Nuevas ideas .....	71
<i>Figura 46.</i> Trabajo organizado .....	72
<i>Figura 47.</i> Distribución.....	73
<i>Figura 48.</i> Material y equipo .....	73
<i>Figura 49.</i> Cantidad de trabajadores.....	74
<i>Figura 50.</i> Asignación de puestos.....	75
<i>Figura 51.</i> Reconocimiento .....	76
<i>Figura 52.</i> Reorganización.....	76
<i>Figura 53.</i> Estabilidad.....	77
<i>Figura 54.</i> Capacitación del personal .....	78
<i>Figura 55.</i> Comunicación .....	79
<i>Figura 56.</i> Conocimiento.....	79
<i>Figura 57.</i> Responsabilidad asignada .....	80
<i>Figura 58.</i> Indicaciones del funcionamiento .....	81
<i>Figura 59.</i> Desarrollo.....	82
<i>Figura 60.</i> Manual de bienvenida .....	89
<i>Figura 61.</i> Ejemplo de boletín institucional. ....	90

## Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general analizar el clima organizacional y la calidad de atención sanitaria mediante instrumentos validados para proponer estrategias de mejora en el Hospital Básico Sigchos. La metodología de investigación estuvo compuesta de enfoque cuantitativo, alcance descriptivo, de tipo no experimental, transversal. La herramienta usada para la calidad de atención sanitaria fue el cuestionario basado en el modelo SERVPERF, mientras que para clima organizacional se tomó el cuestionario validado de Bustamante, Lapo y Grandón (2016), mismo que fue realizado a una muestra de 113 empleados y 366 pacientes. Dentro de los resultados más importantes se encontró que los colaboradores no brindan un servicio empático a los usuarios, además existen errores en los tiempos de atención y registros de información. En los colaboradores se evidenció la inexistencia de compañerismo entre de los colaboradores, falta de comunicación y motivación por parte de los directivos. En la propuesta se planteó un plan de mejoras las cuales se encuentran estrategias de comunicación, motivación del personal, ambiente de confianza y comunicación, para mejorar el ambiente interno de la institución y que este a su vez se vea reflejado en el servicio dado a los usuarios.

**Palabras claves:** Calidad de atención, clima organizacional, salud, Hospital Básico Sigchos, gestión de calidad, SERVPERF

### **Abstract**

The present research had the general objective of analyzing the organizational climate and the quality of health care using validated instruments to propose improvement strategies at the Sigchos Basic Hospital. The research methodology was composed of a quantitative approach, descriptive scope, non-experimental, cross-sectional. The tool used for the quality of health care was the questionnaire based on the SERVPERF model, while for organizational climate, the validated questionnaire was taken by Bustamante, Lapo and Grandón (2016), which was carried out on a sample of 113 employees and 366 patients. Among the most important results it was found that the collaborators do not provide an empathetic service to the users, in addition there are errors in the attention times and information records. The collaborators evidenced the absence of camaraderie between the collaborators, lack of communication and motivation from the managers. In the proposal, an improvement plan was presented, which includes communication strategies, staff motivation, an environment of trust and communication. This in order to improve the internal environment of the institution, and therefore contribute to a better service given to users.

**Keywords:** Attention quality, organizational climate, health, Sigchos Basic Hospital, quality management, SERVPERF.

## **Introducción**

El clima organizacional constituye actualmente una de las herramientas estratégicas que contribuyen al mejoramiento continuo de la organización y de los servicios que oferta, más aún en el sentido de la salud pública. No obstante, para reforzar este planteamiento es necesario conocer el estado de arte, tanto del clima organizacional como la calidad de atención en salud que se brinda a los usuarios a fin de identificar su perspectiva de análisis en los servicios públicos de salud, y con base en ello determinar la relación que existe entre estos factores de estudio.

Elgegren (2015) realizó un trabajo de investigación en Perú sobre el clima laboral donde se evaluaron 11 dimensiones. El estudio permitió identificar que dentro de la dimensión cultura organizacional se evidenciaron problemas en los indicadores de conflicto, cooperación y motivación. En la variable diseño organizacional se hallaron problemas en la remuneración, toma de decisiones y comunicación organizacional. Con respecto a la dimensión de potencial humano todas las variables presentaron problemas siendo estas recompensa, innovación, liderazgo y confort. Se concluyó que se debe trabajar en mejoras del clima organizacional a fin de mejorar a calidad de los servicios de salud brindados. Esto demuestra la importancia de gestionar estas dos variables, ya que un mejor clima organizacional puede conllevar a un servicio de una mayor calidad.

Bajo ese contexto se efectúa el presente estudio que menciona la problemática existente en el Hospital Básico Sigchos referente al clima organizacional evidenciado por las malas relaciones interpersonales, desmotivación, poco compromiso en realizar las tareas por parte del personal que labora en esa institución y a su vez se pretende verificar la repercusión de la problemática mencionada en la calidad de atención que reciben los pacientes que acuden a esa

casa de salud. Por esa razón se plantea como objetivo general de la investigación analizar el clima organizacional y la calidad de atención sanitaria mediante instrumentos validados para proponer estrategias de mejora en el Hospital Básico Sigchos.

Por lo cual en el primer capítulo se expone la fundamentación teórica referente al clima organizacional, principales modelos, dimensiones así mismo se abordaron temas como la relación del personal administrativo-paciente y la relación personal médico-paciente; también se desarrollaron temas como la percepción de calidad de los usuarios, la atención enfocada al usuario, metodología SERVQUAL y la medición de la calidad del servicio con respecto a la percepción del cliente. Se procedió a desarrollar el tema como la satisfacción del usuario y se desarrolló el marco conceptual.

En el segundo capítulo se desarrolla el marco referencial en mismo que refleja la revisión efectuada de los estudios previos existentes en cuanto al clima organizacional en relación con la calidad de atención, En el tercer capítulo se desarrollará la metodología de la investigación, en este apartado se explicará el método de la investigación, el tipo de investigación y las herramientas que se utilizarán para la recolección de datos. Se determinará la población y muestra para obtener el número total de personas objeto de investigación, se analizarán los resultados y posteriormente se procederá a la interpretación de los mismos.

En el capítulo cuarto se establecerá la propuesta, justificación y objetivos de la misma, posteriormente se procederá a desarrollar la propuesta. Se elaborarán estrategias de acuerdo a los resultados obtenidos en las encuestas, a fin de dar solución a la problemática actual referente al clima organizacional.



## **Antecedentes**

El clima organizacional hace referencia al ambiente interno en que opera una organización, lógicamente es el reflejo de la calidad de relaciones laborales e interpersonales, condiciones de trabajo, procesos de comunicación interna y externa existentes entre los funcionarios de la institución. En este sentido el clima organizacional abarca todas las circunstancias que rodea al individuo dentro del área laboral. Los esfuerzos para mejorar la vida laboral constituyen tareas sistemáticas, que llevan a cabo las organizaciones para proporcionar a los trabajadores una oportunidad de mejorar sus relaciones laborales y su contribución a la institución de un ambiente de mayor profesionalismo, confianza y respeto (Arce y Malvas, 2014).

Al igual que el clima organizacional, otra variable de interés es la calidad de los servicios de salud. Andrade y Naranjo (2016) afirmaron que esta puede ser medida en base a las dimensiones de empatía, aspectos físicos, seguridad, fiabilidad y capacidad de respuesta. Entre los principales problemas identificados se observó a la relación del recurso humano con el usuario, la ausencia de protocolos y procedimientos del servicio brindado, así como también los tiempos de respuesta en la atención.

Bernal, Pedraza y Sánchez (2013) llevaron a cabo una investigación para analizar la relación existente entre el clima organizacional y la calidad de los servicios de salud. En su estudio pudieron identificar que el clima organizacional está relacionado con la calidad de los servicios de salud, ya que aspectos relacionados a la satisfacción personal, liderazgo y motivación tienen un vínculo directo con la calidad de los servicios de salud públicos. Esta relación entre variables permite a los directivos de salud planificar acciones enfocadas a mejorar

las conductas y actitudes de los colaboradores, los procesos y la estructura organizacional con la finalidad de que exista una mayor calidad en los servicios de salud. En tal sentido se plantea la presente investigación que busca analizar el clima organizacional y la calidad de atención sanitaria mediante instrumentos validados para proponer estrategias de mejora en el Hospital Básico Sigchos.

El hospital objeto de estudio pertenece a la coordinación zonal 3 de salud del Ministerio de Salud Pública (MSP), se encuentra localizado en la provincia de Cotopaxi cantón Sigchos, es una entidad anclada al Distrito 05D05 Sigchos, corresponde al segundo nivel de atención, su estructura organizacional es vertical siendo la autoridad máxima el director médico seguido de los diferentes líderes de procesos de medicina, enfermería, cirugía, pediatría, emergencia y estadística; oferta servicios de medicina general- familiar, odontología, obstetricia e inmunizaciones, cirugía, pediatría, , hospitalización , rayos x y laboratorio clínico; cuenta con personal médico de enfermería y técnicos afines a los cargos

Para la ejecución y cumplimiento de los programas e indicadores que exige el MSP es esencial contar con talento humano motivado, con percepciones positivas referentes al entorno laboral, puesto que existen estudios anteriores donde se ha demostrado la relación con la calidad de servicio o atención.

En Ecuador, el MSP aún utiliza sistemas rígidos para llevar a cabo la prestación de servicios de salud, y no es la excepción el actual clima laboral del Hospital Básico Sigchos, en tal sentido es relevante ejecutar un estudio del clima organizacional el mismo que permitirá diagnosticar factores y variables, relacionados con el estado de ánimo de la organización, el cual influye en el comportamiento y la calidad de los servicios que ofrece el personal de salud. Entendiendo que dicho comportamiento no es la resultante de los factores

organizacionales existentes, sino que éste depende de las percepciones que tengan los empleados, de las actitudes, interacciones y experiencias que cada miembro tenga con respecto al establecimiento de salud en que labora (Ponce, Reyes y Ponce, 2006).

### **Planteamiento del Problema de Investigación**

El talento humano que forma parte del Hospital Básico Sigchos comprende 160 profesionales entre médicos especialistas, médicos generales, obstetras, enfermeras, auxiliares y demás personal administrativo y de apoyo, los mismos que laboran en área administrativa y operativa, son profesionales comprometidos con el trabajo. Sin embargo, en los últimos meses han venido presentando inconvenientes en la organización del trabajo, puesto que se ha evidenciado que las actividades no se efectúan en equipo, desde la parte administrativa o líderes de proceso incluyendo los profesionales que ejecutan la atención directa del paciente, esto ha ocasionado bajas coberturas en algunos indicadores operacionales de los programas y estrategias del MSP. Asimismo, se han presentado denuncias y malestar por la calidad de atención que reciben los usuarios de los servicios de salud.

Este hospital en la actualidad presenta un clima organizacional desfavorable, debido a que existe un rígido liderazgo de las autoridades máximas de la entidad, sobrecarga laboral, alta rotación del personal por razones desconocidas y poca motivación por parte de los líderes de los procesos; esto ha dado lugar a que el personal trabaje bajo presión y miedo a las sanciones, temor a perder el trabajo, lo que implica un trabajo individualizado y una atención que no satisface los índices de calidad haciendo la situación aún más tensa (Bordas, 2016). Adicional a la problemática mencionada anteriormente, cabe indicar que el personal

administrativo designa diferentes responsabilidades al personal operativo que al mismo tiempo debe ejecutar varias funciones generando estrés, desmotivación, ambiente laboral tenso, trabajo de manera individualizada; lo que está ocasionando alta rotación del personal.

En el área de consulta externa del Hospital Básico existe un sistema de recepción de inconformidades las mismas que en los últimos meses se ha incrementado las denuncias por la deficiente atención que reciben los usuarios, demoras en la atención, mal trato por parte de los profesionales y demoras en la emisión de referencias hacia otras instituciones de mayor capacidad resolutive, esto llama la atención y preocupación a la población que acude.

Esta problemática es similar a los resultados evidenciados en el trabajo de Bernal et al. (2013) donde se apreció que el clima organizacional tiene una incidencia directa en la calidad del servicio brindado, concluyendo que dentro de los factores influyentes se encuentra el ambiente laboral, satisfacción laboral, motivación, comunicación, liderazgo, grado de participación, sobrecarga laboral y procesos de control. Por esta razón, se deben tomar las medidas correctivas que permitan mejorar esta variable a fin de mejorar la calidad de la atención de los usuarios o pacientes.

Bajo este preámbulo es importante efectuar un análisis del clima organizacional y establecer la relación o repercusión que está teniendo en la calidad de atención de salud que se ofrece, para generar una propuesta de mejora y brindar una atención digna conforme lo establece la Constitución y la Ley Orgánica de Salud (Asamblea Nacional Constituyente, 2008; Asamblea Nacional Constituyente, 2015).

## **Formulación del Problema**

¿Cómo es el clima organizacional y la calidad de atención sanitaria en el Hospital Básico Sigchos?

## **Justificación**

Diferentes estudios realizados en el contexto nacional e internacional muestran que un adecuado entorno laboral favorece entre otros aspectos a la satisfacción de los empleados y esto a su vez a los resultados y la calidad de la atención en salud (Bernal et al., 2013; García e Ibarra, 2016; Bordas, 2016); puesto que el recurso humano es el recurso más valioso dentro de la organización, el tiempo que se dedique para brindarle un adecuado ambiente de trabajo debe ser considerado como una inversión a largo plazo, pues un trabajador motivado se siente impulsado para asumir responsabilidades y encaminar su conducta laboral a la excelencia, dando respuesta de este modo a la política 1.6 del Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021 que garantiza el derecho a la salud, del mismo modo al art. 32 de la Constitución de la República del Ecuador (Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo, 2017; Asamblea Nacional Constituyente, 2008).

Con la presente investigación se pretende conocer los factores del clima organizacional que influyen en la calidad de atención de los trabajadores del Hospital Básico Sigchos, los mismos que impactan significativamente en las relaciones interpersonales, en el sentido real de pertenencia, en la comunicación, en el liderazgo y fundamentalmente en el desempeño laboral, que puede verse reflejado en la atención directa a los usuarios. Estos factores se analizan a través de un estudio que permita comprender cómo se organizan y brindan los servicios desde el interior de la unidad operativa u hospitalaria a través de la opinión del

personal, usuarios y proponer una alternativa de mejora, por lo cual es relevante la presente investigación.

Las instituciones de salud adquieren ventajas socio-económicas al mejorar en su clima laboral, debido especialmente a que incentiva a los colaboradores para que sean más competentes, buscando mejorar el servicio que brindan, disminuyendo el ausentismo, retrasos, desapareciendo los conflictos. No obstante, un adecuado ambiente laboral otorga mejores niveles de satisfacción laboral, lo que por ende incide en el desempeño de los colaboradores.

Los principales beneficiarios son los colaboradores del Hospital Básico Sigchos al obtener un análisis completo de su clima laboral y una propuesta que contribuirá a disponer de un entorno adecuado. A su vez, se beneficiarán los directivos de la institución, ya que contarán con un análisis completo sobre las variables de estudio que permitirán una mejor toma de decisiones, orientadas tanto para el trabajador como para los usuarios fortaleciendo la calidad del servicio. De igual forma, se beneficiarán los usuarios o pacientes que acuden a la institución de salud buscando que los servicios que brindan profesionales sanitarios sean de calidad y que cubran todas sus necesidades de atención.

El presente estudio contribuye al campo que corresponde a la línea de investigación Cultura organizacional en instituciones de salud, ya que se aportará a su acervo investigativo, con un estudio serio y científico, bajo el enfoque de la Administración en Salud por lo cual se justifica el presente proyecto. La investigación brinda un aporte nuevo a esta línea de investigación, debido a que se pretende establecer una relación entre las dimensiones que determinan el clima organizacional con la variable calidad de atención en un hospital público del

Ecuador; no obstante, no se han identificado investigaciones anteriores que relacionen estas variables en el contexto del Hospital Básico Sigchos.

Por medio de los resultados se buscan establecer estrategias que permitan corregir y mejorar los indicadores, a fin de que esto favorezca a la mejora de los servicios de atención beneficiando a la sociedad y los trabajadores mutuamente.

### **Preguntas de investigación**

- ¿Cuáles son los referentes teóricos y la evidencia empírica del clima organizacional y la gestión de calidad de atención al usuario que acude al Hospital Básico Sigchos?
- ¿Qué tipo de investigación e instrumentos se puede utilizar para realizar un estudio del clima organizacional y calidad de atención?
- ¿Cómo se determina el clima organizacional y calidad de atención sanitaria en el Hospital Básico Sigchos?
- ¿Cómo se podría mejorar el clima organizacional en el Hospital Básico Sigchos?

### **Objetivos**

#### **Objetivo general**

Analizar el clima organizacional y la calidad de atención sanitaria mediante instrumentos validados para proponer estrategias de mejora en el Hospital Básico Sigchos.

#### **Objetivos Específicos**

1. Identificar los principales componentes que explican el clima organizacional y la calidad de atención del personal de salud mediante la fundamentación teórico-científica.

2. Revisar investigaciones previas sobre el clima organizacional y la calidad de atención en instituciones de salud en el ámbito internacional y nacional para que sirvan de sustento para la investigación.
3. Comprobar el clima organizacional existente y la calidad de atención que prestan los trabajadores de la salud a través de la aplicación de técnicas de recolección de datos.
4. Diseñar un plan de mejora en el clima organizacional del personal de salud y que además mejore la calidad de atención en los servicios hospitalarios.



## **Capítulo 1**

### **Marco Teórico**

El presente acápite hace referencia a las teorías e información científica referente al clima organizacional, sus dimensiones y los factores vinculados a la calidad de atención en trabajadores de la salud. Dichas variables no reflejan una conexión teórica entre las mismas, ya que la primera variable se presenta dentro de la organización y la otra se enfoca en los usuarios externos; por lo tanto, se evalúa a cada variable de manera individual.

#### **Clima Organizacional**

Según Ivancevich (2006) el clima organizacional es el estudio de los comportamientos, actitudes y desempeño humano en un entorno organizacional; implica basarse en teorías, métodos y principios extraídos de disciplinas como la psicología, sociología y antropología cultural para aprender sobre percepciones, valores, capacidades de aprendizaje y acciones individuales mientras se trabaja en grupos y dentro de la organización en su conjunto, así como analizar el efecto del ambiente externo en la organización en sus recursos humanos, misiones, objetivos y estrategia.

Otras definiciones referentes al clima organizacional indican que es “el estudio y la aplicación de las fortalezas y las capacidades psicológicas positivas de los recursos humanos, que se miden, se desarrollan y se administran eficazmente para el mejoramiento del desempeño en el lugar del trabajo actual” (Luthans, 2008, p. 123).

Los factores del clima laboral han sido investigados de manera exhaustiva y profunda en las últimas décadas. Los factores que determinan el clima laboral son los factores externos; psicológicos; individuales, grupales y estructurales. Los

factores externos de la organización son los clientes, proveedores, presiones sindicales y los medios de comunicación (Alloes, 2015). Los factores psicológicos son las actitudes, las opiniones, las percepciones, las motivaciones y las expectativas de las personas durante sus interacciones (Bordas, 2016).

Los factores individuales, grupales y estructurales son las características de cada individuo, comprende sus actitudes, percepciones, personalidad, valores, motivaciones y el nivel de estrés que puedan influir sobre su comportamiento y sobre o ambiente al interior de la organización. Los grupos son la dinámica de los grupos formales e informales que existen dentro de la organización; su estructura, procesos de comunicación, identificación, nivel de cohesión, espíritu de cuerpo, normas y códigos de las relaciones, roles y papeles al interior de los mismos, también afectan sobre el clima organizacional. La estructura está compuesta por las normas de trabajo, las políticas empresariales, el sistema y flujo de comunicación y las relaciones de poder; la forma como está diseñada la estructura organizacional, las jerarquías y los niveles organizacionales, las tareas, roles y funciones de los miembros, la carga y la presión en el trabajo, afectan sobre el clima organizacional (Ambrossi y Marconi, 2017).

### **Dimensiones del clima organizacional**

A través del tiempo se ha estudiado el clima organizacional o clima laboral donde los diversos autores han establecido variables y dimensiones en sus estudios. Entre ellos se encuentran Likert, Pritchard y Karasick, Litwin y Stringer, así como Bowers y Taylor. Las dimensiones que estudió Likert en el año 1946 se basaron en medir la percepción del clima en función de ocho dimensiones que fueron objetivos, cooperación, liderazgo, toma de decisiones, relaciones interpersonales, motivación, control (Zambrano, Gálvez y Martínez, 2015).

Con respecto a la dimensión de objetivos, esta trata sobre el empoderamiento que tiene el colaborador en relación a la misión, visión y valores de la organización; adicional, el trabajador debe conocer los objetivos estratégicos de la institución, así como los de su unidad de trabajo, de esta forma se genera pertenencia y satisfacción por el reto. Por tanto, dentro de esta dimensión se evalúa y gestiona los resultados de los empleados conforme los objetivos establecidos y políticas empresariales (Méndez, 2006).

Por otro lado, la dimensión de cooperación establece la asociación de los colaboradores para ejercer sus tareas, esto con el fin de cumplir los objetivos estratégicos. Dentro de esta perspectiva, se considera que una mayor integración del grupo y colaboradores para con la institución da como resultado una mayor productividad individual y grupal. Este proceso de integración se da tanto a nivel organizacional o formal, como de manera informal que es fuera de las labores (Brunet, 2004). No obstante, en esta dimensión se evalúan aspectos concretos de colaboración, no solo cuestiones actitudinales; sino también de proyección del deseo de cooperación (Cuadrado, Andrade y Ortiz, 2016).

En relación a la dimensión de liderazgo, esta evalúa las destrezas individuales para la organización del entorno, de esta forma se espera una gestión eficiente en este aspecto. Para llevar esto a cabo, el líder hace uso de un estilo de dirección que se refleja en comportamientos y mecanismos que se tratan dentro de la teoría de la administración. Desde este punto de vista, resulta importante la percepción del colaborador con respecto a su jefe y el nivel de ejecución que alcanza el mismo. Para mejorar esta percepción, la confianza se sitúa como una característica importante que motiva al individuo (Izquierdo, Novillo y Mocha, 2017).

La dimensión de toma de decisiones es un proceso que se constituye por un conjunto de pasos que empieza al momento que se identifica el problema, para seguir con la elección de alternativas y finalizar con su respectiva evaluación de la toma de decisiones para conocer su eficiencia. Esta dimensión está influenciada por el estilo de dirección por parte del líder, convirtiéndose en un subproceso de la dirección empresarial. Todo esto debe estar encaminado a cumplir los objetivos institucionales, ya que las decisiones directivas son las que guían y conducen a la organización (Annherys, Jaiham y García, 2015).

La dimensión de relaciones interpersonales trata sobre las interacciones y relaciones sociales reflejadas en la cooperación entre pares y grupos de trabajo. Para Reyes (2009) este tipo de relación puede ser medida y evaluada desde una perspectiva informal, ya que los colaboradores entablan de esta forma la relación, pudiéndose revisar si esta es negativa o positiva. El enfoque informal viene dado, ya que el cumplimiento de labores por las relaciones dentro de un grupo de trabajo se evalúa por medio de la dimensión de cooperación. Cabe destacar que, una adecuada gestión de las relaciones interpersonales brindará un clima laboral enfocado en la confianza, lo que contribuirá a un mejor desempeño entre las diferentes jerarquías de la institución anulando o disminuyendo los conflictos que puedan generarse.

La dimensión de motivación está ligada a aspectos actitudinales y de comportamiento, lo que conlleva al cumplimiento de objetivos individuales e institucionales. El grado de motivación está influenciado por el estilo de dirección y liderazgo, en donde se involucran incentivos monetarios, sociales y no materiales; esto a su vez, genera que el empleado se comprometa, cumpla y sea eficiente en sus labores (Morera, Ávila y Zúñiga, 2016).

En la dimensión de control, se miden tiempos, recursos y cumplimiento de los objetivos establecidos dentro de la planeación estratégica. En este punto, se evalúa la frecuencia de control; las actitudes de los colaboradores con respecto al control de labores y la forma como se lleva a cabo el control dado el estilo de liderazgo (Brunet, 2004).

Para Meza, Morgan y Socorro (2019) otro de los instrumentos reconocidos hasta la actualidad es el de Bowers y Taylor desarrollado en el año 1972 con la finalidad de medir las características organizacionales por medio de tres variables que fueron clima organizacional, satisfacción y liderazgo, las cuales se basaron en cinco dimensiones que fueron toma de decisiones, apertura a innovación, comunicación, recursos humanos y motivación. En la toma de decisiones es donde se evalúa la disponibilidad de información y cómo esta es usada, así como el papel que desempeñan los empleados dentro del proceso. La motivación es la fuerza que impulsa a los colaboradores a trabajar con entusiasmo. La apertura a cambios tecnológicos es la disponibilidad al cambio y nuevas experiencias por parte de los mandos altos. Los recursos humanos es la atención que presta la dirección para buscar el bienestar de los trabajadores. La comunicación es donde se mantiene una red de comunicación y la apertura existente para quejas y sugerencias por parte de los colaboradores a mandos altos.

De igual forma, los autores Pritchard y Karasick crearon un instrumento en el año 1973 que dispone de once dimensiones que fueron la estructura, apoyo, motivación, autonomía, rendimiento, flexibilidad, relaciones sociales, centralización de la toma de decisiones, remuneración, flexibilidad e innovación, así como conflicto y cooperación (Olaz, 2010).

La toma de decisiones se refiere a cómo se delega la toma de decisiones en los niveles jerárquicos. La autonomía es el grado de libertad para tomar decisiones. El apoyo es la ayuda que brinda la directiva a los trabajadores al existir problemas. La estructura se basa en las políticas y directrices de una empresa en las funciones laborales. El estatus son las diferencias jerárquicas y la importancia que da la empresa a estas. Las relaciones sociales son las relaciones que existen dentro de la empresa. La motivación son los incentivos por parte de la organización. El conflicto y cooperación es el nivel de colaboración y ayuda por parte de la empresa y colaboradores. El rendimiento está relacionado con la remuneración y el buen trabajo. La flexibilidad e innovación es la voluntad de una empresa para experimentar nuevas cosas y cambiar la manera como se las efectúa. La remuneración es la manera como se recompensa a los trabajadores (Olaz, 2010).

Según González, Rodríguez y González (2018) las dimensiones del clima organizacional son el desafío, los conflictos, la estructura, las relaciones, la identidad, la responsabilidad, la cooperación, la recompensa y los estándares; lo que inicialmente fue definido por Litwin y Stringer en el año 1998. La identidad se refiere a la pertenencia en la empresa; la estructura es la percepción de los trabajadores sobre la cantidad de trámites, reglas y procedimientos que deben enfrentar en su trabajo. Las relaciones son las percepciones acerca del ambiente de trabajo y las relaciones entre niveles jerárquicos. Los estándares son las percepciones del trabajo acerca de las normas de rendimiento. El desafío es el sentimiento de los colaboradores sobre los desafíos del trabajo. La responsabilidad es el sentimiento de los empleados sobre la autonomía en la toma de decisiones en su trabajo. La cooperación es el sentimiento respecto al espíritu de ayuda de

colaboradores de la empresa. La recompensa es la percepción de los miembros acerca de las recompensas que se brindan al trabajo bien realizado. Los conflictos son los sentimientos de aceptación por lo miembros de la empresa acerca de las opiniones discrepantes y la solución de los mismos.

### **Modelos del clima organizacional**

Uno de los modelos más representativos del clima organizacional es el modelo de eficacia directiva desarrollado por Campbell, Dunnette, Lawler y Weick en 1970, se lo denominó de esta forma debido a que pretendía explicar los aspectos determinantes de la eficacia directiva, este modelo es uno de los más utilizados porque el clima organizacional tiene un papel muy importante para desarrollar la conducta organizacional. Dicho modelo está compuesto por cuatro variables que están relacionadas con la efectividad directiva, las mismas que son los determinantes situacionales, los tratamientos experimentales y programas de desarrollo, así como las diferencias individuales y las recompensas por parte de la empresa. Una de las variables que crea una diferencia es la variable situacional que dispone de características específicas de rol directivo, las propiedades estructurales, las características de la industria y el clima psicológico (Chiang, Martín y Núñez, 2010).

El modelo de Likert estableció que el comportamiento de los trabajadores depende de forma directa del comportamiento de los mandos administrativos y de las condiciones organizacionales que logran percibir. Las variables que componen el modelo son tres, las cuales establecen claramente las características de la empresa, así como son influyentes en la percepción del clima laboral; estas son las variables finales, intermedias y causales. Las variables intermedias se tratan de los procesos organizacionales orientados a la medición la empresa de manera interna,

donde se logra evidenciar aspectos como el rendimiento, la toma de decisiones, la motivación y comunicación. Las variables causales se refieren a las variables dependientes que están enfocadas en la orientación de las empresas y en conseguir sus resultados. Por último, se hallan las variables finales que se basan en los resultados por parte de las variables antes mencionadas, cuyo propósito está orientado a conseguir resultados (Mejía, 2019).

Otro de los modelos para medir el clima organizacional es el de Litwin y Stringer, el cual se basa en nueve dimensiones que son el apoyo, la estructura, los conflictos, la responsabilidad, las relaciones, la identidad, la recompensa, los estándares y el desafío. En los estándares se mide la percepción de los trabajadores con respecto al rendimiento. La estructura se basa en todo lo que se refiere a procedimientos, reglas y jerarquía de una empresa. El desafío está vinculado con el nivel de control y riesgos asumidos por los empleados. La identidad es el sentimiento de pertenencia en la organización y su involucramiento. La recompensa es la percepción que tienen los empleados sobre el sistema de recompensas de la entidad. El apoyo se trata de la percepción sobre la colaboración y el trabajo en equipo. La responsabilidad es el nivel de autonomía que dispone el personal sobre sus actividades laborales y el tipo de supervisión que existe. Los conflictos están basados a la manera como se solucionan los problemas y discrepancias. Las relaciones que se trata de la calidez, buen trato y colaboración dentro del trabajo (Pintos, 2018).

En cambio, el modelo de Gibson, Ivancevich y Donnelly se trató de un modelo basado en tres dimensiones que impactan en el desempeño de la organización, los cuales son los procesos organizacionales, la estructura y la conducta humana. Dentro de la dimensión conducta se encuentra la conducta



individual donde intervienen las actitudes, personalidad, estrés, aprendizaje, percepciones, valores y personalidad. En la conducta grupal se hallan la cohesividad, procesos y la estructura; en la motivación se halla el reforzamiento, las necesidades, los motivos y el esfuerzo. En el liderazgo se puede encontrar la influencia, el poder, el estilo y la política; en la dimensión procesos se establece el sistema de recompensas, la toma de decisiones, el desempeño y la comunicación. En la estructura se observan aspectos como la anatomía y calidad de vida laboral (Rojas, 2013).

### **Consecuencias del clima organizacional**

La teoría administrativa considera que el clima afecta diversos procesos que se gestan al interior de las organizaciones, sobre todo a nivel psicológico y administrativo, tales como la comunicación, toma de decisión, solución de problemas, tratamiento de los conflictos, aprendizaje y motivación; por tanto influye en la eficiencia y el desempeño de los empleados, así como en la productividad de la organización como un todo, en su habilidad para innovar y en la satisfacción laboral y en el bienestar de que gozan sus miembros. El clima afecta como un todo al miembro de la organización, a través de la atmósfera psicológica general, que es relativamente estable en el tiempo. No son acontecimientos aislados los que producen una influencia prolongada en el comportamiento y sentimientos; es la exposición diaria a una atmósfera psicológica particular. Así las cosas, y por su efecto prolongado, el concepto de clima es de interés e importancia para comprender la vida organizacional (Olaz, 2013).

Según Vélez (2017) un mal o buen clima laboral traerá consigo consecuencias para la empresa que pueden ser negativas o positivas, las mismas que son

establecidas mediante la percepción de los colaboradores sobre la empresa. Las consecuencias negativas que se pueden dar en la empresa son la baja productividad, la inadaptación, el ausentismo, la alta rotación, la poca innovación, entre otras. Las consecuencias positivas que se podrían presentar son los logros, la baja rotación, innovación, el poder, la satisfacción, la afiliación, la adaptación, la productividad, entre otros.

De igual manera, Iglesias y Torres (2018) afirmaron que cuando existe un mal o buen clima dentro de una empresa, esto traerá consigo distintas consecuencias que pueden ser tanto negativas como positivas, las cuales se dan a través de la percepción de los miembros de la empresa; por ese motivo es necesario resaltar las consecuencias beneficiosas para la institución, las cuales son la baja rotación, innovación, productividad, poder, logro, satisfacción, adaptación, afiliación, entre otros.

### **Definición de Calidad**

Existen varios criterios de diferentes autores para definir la calidad, sin embargo, en esta investigación se centrará en definir la calidad en cuanto a los servicios de salud; es así que según Ramos (2011) existe buena calidad en la atención de salud cuando los resultados, productos o procesos de la atención de salud satisfacen los requisitos y seguridad del paciente, la expectativa de los profesionales, trabajadores, la institución y el sistema. En este sentido se define calidad como la satisfacción del usuario interno, externo y el cumplimiento de los objetivos institucionales, por lo que es pertinente que los directivos y demás profesionales de una institución hagan el estudio de la misma, puesto que debe ser el estudio de la relación sujeto-sujeto, tanto los que prestan los servicios y el paciente.

Para Flores, Ponce, Ruíz y Corral (2015) la calidad de la atención se basa en dos sentidos, en donde en el sentido más amplio se lo define como una actividad de control de la práctica del servicio de atención sanitaria; en el otro sentido en cambio, es un conjunto de técnicas que permiten garantizar el perfeccionamiento y mantenimiento de los estándares, eficiencia y eficacia de la atención de salud.

Según Messarina (2016) la calidad de atención se refiere al hecho de maximizar el bienestar del usuario o paciente, para esto se lo considera como un conjunto de servicios terapéuticos y diagnósticos adecuados que permitan alcanzar una atención de salud óptima percatándose de los conocimientos y factores del servicio médico y del paciente, con el fin de lograr un resultado que implique el mínimo riesgo de efectos dando paso a la máxima satisfacción del usuario.

Uno de los aspectos que han sido estudiados a lo largo del tiempo es la calidad de los servicios específicamente en los profesionales de enfermería. Según Loza (2015) se refiere a la atención humanizada, eficiente, oportuna, continua y personalizada que brindan las enfermeras, los cuales se basan en estándares previamente definidos para una práctica profesional responsable y competente, a fin de conseguir la satisfacción del paciente. Los componentes básicos de los cuidados de calidad son los riesgos mínimos para los pacientes, eficiencia al usar los recursos, obtención de resultados de salud, alto grado de excelencia profesional y satisfacción para los pacientes.

### **Gestión de Calidad Hospitalaria**

La calidad es una condición esencial para la asistencia sanitaria y que está constituida por un conjunto de características diferentes, referidas a los recursos disponibles a los procesos establecidos, a los resultados conseguidos y a la percepción que todo ello experimenta los usuarios y pacientes (Cabo, 2014).

Para Cuatrecasas y González (2017) la gestión se trata del procedimiento que permite adecuar los recursos dirigidos a fines pertinentes para lo que fueron recabados, por lo que la correcta gestión de todo lo concerniente con la calidad supone el desarrollo y diseño de procesos, productos, la planificación y la gestión de recursos para la calidad, el control e implantación de calidad con su respectiva certificación. Todos estos aspectos son parte de la gestión de una institución, con lo cual se busca como resultado la obtención del máximo de ventajas competitivas, así como la satisfacción de los usuarios a través de la aceptación, identificación y satisfacción de sus necesidades y expectativas que se dan mediante los servicios sanitarios.

Maggi (2018) mencionó que cuando las estrategias están orientadas a los usuarios se puede conseguir la mejora en la atención a los pacientes; estos pueden sentirse satisfechos con los servicios receptados, siempre y cuando los procesos dentro de la institución estén alineados en forma que beneficien a las personas que acuden al centro, sino se propone un enfoque en base al comportamiento del consumidor no se pueden lograr beneficios a largo plazo.

Bajo este contexto la satisfacción que un usuario perciba después de haber experimentado algún servicio de salud en particular, depende mucho de la calidad de servicio que el hospital o casa de salud esté dispuesto a brindar en determinado tipo de momento. Hay que tomar en consideración que no todos los usuarios reciben la misma atención, la calidad de servicio que se ofrece en un establecimiento tiene mucho que ver con el ambiente que el colaborador esté percibiendo en determinado momento, puede ser que el empleado del establecimiento de salud que se desempeña en atención al cliente esté pasando por

una situación difícil, este suceso va a afectar la calidad de servicio que el hospital puede brindar a los usuarios (Cabo, 2014).

### **Evaluación de la Calidad**

Previa a la evaluación es relevante acentuar que los principales determinantes para mejorar la calidad son: la adecuación de los procedimientos, la efectividad y excelencia de las actuaciones y la satisfacción del paciente. Considerando los elementos expuestos por Suñol y Bañeres (2003) que mencionan las razones por lo que es importante medir para ayudar a los profesionales a mejorar la atención, a tomar decisiones.

Existen tres aspectos para evaluar la calidad que son la infraestructura, el proceso y el resultado. La infraestructura comprende las cualidades de los centros donde se desarrolla la atención, incluyendo los recursos materiales, humanos y organizativos. Por tanto, las características estructurales son importantes para que se brinde una atención de calidad; no obstante, también incluye las normas, protocolos y el talento humano, el mismo que debe estar capacitado y motivado para desempeñar las funciones de manera correcta (Ayuso y De Andres, 2018).

El proceso corresponde al flujograma que se establece al recibir la atención o asistencia sanitaria, tiene que ver con las actividades que realizan los profesionales desde el punto de vista técnico como interpersonal; la fiabilidad diagnóstica, la capacitación, habilidades, el cumplimiento de los protocolos y las relaciones interpersonales (Donabedian, 2001).

El resultado, según Ayuso y De Andrés (2018) comprende el estatus clínico, estatus funcional y la satisfacción del paciente; estos tres resultados corresponden al resultado biológico de la enfermedad, capacidad de participar en actividades físicas, cognitivas y psicosociales, y a cómo se siente el paciente con la atención

recibida. Por lo que un inconveniente presentado en alguno de los aspectos mencionados puede generar insatisfacción e inconformidad del usuario.

Los cuestionarios a ser aplicados para recolectar la información serán tomados como referencia de la Revista Cubana de Higiene y Epidemiología, realizado en el 2010, que se titula Inventario del clima organizacional como una herramienta necesaria para evaluar la calidad del trabajo (Rodríguez et al., 2010).

### **Marco Conceptual**

Con respecto a los términos que se revisaron dentro de la investigación se conceptualizan las principales definiciones que se han tratado durante este capítulo a fin de tener una mayor comprensión del tema objeto de estudio. Según Campiña y Fernández (2016) la calidad es la posibilidad de mejora, buena atención, buen servicio, entre otros; cuando se trata de un producto se busca obtener una diferenciación de tipo cuantitativo y cualitativo sobre un atributo. Para Tutau (2018) la calidad se refiere al conjunto de características de un servicio u objeto que cumple con ciertos requisitos, por lo que una organización que esté orientada a la calidad permite que exista una cultura con actitudes, comportamiento, procesos y actividades que permitan promover valor.

Para conseguir calidad de atención se debe evaluar el clima organizacional, el cual, para Bordas (2016) se trata del conjunto de aspectos intangibles y tangibles que se encuentran presentes en una organización, los cuales afectan la motivación, el comportamiento y actitudes de los colaboradores y por ende al desempeño de la empresa. De igual manera, Iglesias y Sánchez (2015) indicaron que el clima organizacional se refiere a las percepciones de un grupo de empleados sobre el entorno laboral que comprende las relaciones laborales, prácticas

comunicacionales, ambiente laboral, estilo de supervisión, políticas organizacionales, procedimientos administrativos y calidad de capacitación.

Dentro de las dimensiones del clima organizacional se encuentra el liderazgo que de acuerdo a Checa (2018) hace referencia al conjunto de habilidades directivas o gerenciales que tiene un individuo para influir en los demás en su accionar o en su forma de ser. Además, Villalva (2017) estableció que el liderazgo es una cualidad que se aprende y no es innata, por lo cual se lo considera como una habilidad del comportamiento, debido a que es algo que se puede aprender a desarrollarlo, por ese motivo se lo considera un proceso que se adquiere.

Otras de las dimensiones del clima organizacional es la motivación, la cual para Huilcapi, Castro y Jácome (2017) es un aspecto psicológico de las personas que varía en un momento a otro, conforme la situación percibida del ambiente externo que lo rodea, así como el conjunto de razones que hacen que las personas se comporten de cierta manera. Mientras que para Alemán, Navarro, Suárez, Izquierdo y Encinas (2018) la motivación se trata de la necesidad de producir en las personas la ejecución deseada y consciente de una actividad, por lo que se la considera un elemento importante que se debe considerar en todo tipo de trabajo o actividad.

Por otro lado, Barona (2015) afirmó que la percepción es la sensación que el cerebro recibe a través de los cinco sentidos acerca de la realidad, también conocido como el conjunto de procesos mentales que el individuo selecciona, organiza e interpreta, proveniente de estímulos a partir de una experiencia. Para García, Serrano, Osorio y López (2015) la percepción se trata del efecto y la acción de percibir, la sensación que se da debido a la impresión hecha de los sentidos, lo que resulta en conocimiento, idea que se presenta en las personas.

Además, es el proceso inicial que tiene el cerebro donde se efectúa la actividad mental.

Las relaciones interpersonales es una dimensión sumamente importante que determina el clima organizacional de una empresa; por lo cual, para González (2019) es la asociación o interacción entre dos o más personas conforme emociones o sentimientos compartidos como el gusto artístico, el amor, interés por actividades sociales y por los negocios. También, López (2015) manifestó que las relaciones interpersonales son importantes en la actividad que desempeña la enfermería, al realizar la enfermera su profesión dirige su atención en mayor proporción a interactuar con otras personas, las cuales pueden ser familiares, compañeros, pacientes, pupilos, tutores, colegas, para lo cual requiere un conjunto de destrezas, conocimientos, actitudes, capacidades y disposiciones que le permitan tener conocimiento de lo que debe realizar.

Es claro que las relaciones entre diferentes miembros de una organización son importantes, pero de igual forma tiene gran importancia las relación médico-paciente dentro de una institución que brinda servicios de atención de salud; por lo cual, Mejía y Romero (2017) sostuvieron que la relación médico-paciente se refiere a una relación entre dos personas, que al momento de entrar en contacto se establece una relación terapéutica, donde se establece un compromiso que permita mejorar la salud del paciente. De igual manera, Rivera, Veres, Rego y Tuñez (2016) señalaron que la relación médico-paciente se trata de una comunicación multilateral, a pesar que en muchos casos la comunicación en las consultas se da de uno a uno, se debe tener presente un tercer factor que suele ser la familia.



## Capítulo 2

### Marco Referencial

En este apartado se aborda los estudios e investigaciones existentes respecto al clima organizacional y la calidad de atención, realizados a nivel mundial, nacional y local con enfoque en diferentes áreas del conocimiento.

Bernal et al. (2013) realizaron un estudio referente al “Clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud” mediante la estrategia de investigación documental, método de análisis que comprende la revisión de literatura, detección, consulta, extracción/recopilación e integración de datos. Concluye que para la valoración de la calidad de los servicios públicos de salud la literatura menciona que los factores de medición más recurrentes son empatía, capacidad de respuesta, elementos tangibles, confiabilidad y seguridad. De igual forma, al analizar la información presentada en el artículo se infiere teóricamente que sí existe relación entre el clima organizacional y la calidad de los servicios públicos de salud, puesto que investigaciones previas afirman que aspectos vinculados al ambiente de trabajo, tales como la motivación, el liderazgo y la satisfacción del personal, tienen una relación directa en la calidad de los servicios públicos de salud, de tal forma que un clima favorable beneficia el entorno de trabajo y, con ello, el compromiso y el desempeño de los empleados.

Charry (2017) efectuó una investigación sobre el clima organizacional y su relación con la comunicación interna, el estudio fue descriptivo correlacional, la muestra estuvo conformada por 135 trabajadores y los instrumentos de recolección aplicados fueron la encuesta y focus group. Los resultados mostraron que en la dimensión autonomía individual la mayor puntuación la tuvo la opción del nivel de control con el 4.58 seguido con 4.44 la toma de decisiones, mientras

que el involucramiento y esfuerzo fueron menores que 4. En el grado de estructura e influencia en el cargo mostró que la claridad de metas tuvo una puntuación de 3.90, mientras que la flexibilidad, el enfoque externo y la formalización fueron inferiores. La consideración, entusiasmo y apoyo presentó que la opción apoyo de supervisión y liderazgo fue mayor con 4.31, seguido de la presión para producir y las relaciones interpersonales, mientras que la capacitación obtuvo 2.81. La orientación hacia la recompensa mostró un valor mayor en la retribución al desempeño con 3.98, mientras que la retroalimentación fue la menos valorada con 2.60.

La orientación hacia el desarrollo y promoción en el trabajo con respecto a la calidad fue la mayor valorada con 4.53, mientras que eficiencia, integración, innovación y flexibilidad tuvieron puntuación menor a 4. En lo que respecta a la comunicación interna se obtuvo que el 57.5% de encuestados estuvieron de acuerdo que se promueve el uso del canal de comunicación como es el oral, escrito y correo electrónico; el 52.5% indicó desacuerdo en la existencia de diálogo entre colaboradores de distintos niveles; el 55.5% opinó en desacuerdo de existir un nivel de relacionamiento oportuno y conversación entre trabajadores; el 63% manifestó desacuerdo en que el personal se saluda amablemente y están predispuestos a escucharse. Se concluyó que existe una relación significativa entre el clima laboral y la comunicación interna (Charry, 2017).

Díaz, Rodríguez, Balcindes, De Vos y Van Der (2016) llevaron a cabo una investigación acerca del clima organizacional, se efectuó un estudio descriptivo con corte transversal, la muestra estuvo compuesta por 68 enfermeras y se usó el instrumento inventario del clima organizacional. Dentro de los resultados que se dieron en la investigación se apreció que la dimensión de liderazgo fue

satisfactoria en la mayor parte de las áreas de salud, siendo el área Finlay la menos puntuada en dos categorías que fueron solución de conflictos con 1.5, debido a que tienen muchas tareas que realizar sin saber cómo iniciar y dirección con 2.7, porque al analizar un problema los compañeros adoptan una posición falsa y los superiores solo escuchan lo que ellos desean. En la dimensión de motivación se encontró una evaluación insatisfactoria en las áreas de Finlay y Grimau, siendo la primera la menos puntuada con valores inferiores a tres, en cambio Grimau tuvo dos categorías bajas que fueron responsabilidad con 2.8 y reconocimiento a la aportación con 2.5; además, la categoría responsabilidad fue la menos valorada en todas las áreas debido a que todas las enfermeras hacen su trabajo como les parece.

En la dimensión reciprocidad se halló que su calificación fue insatisfactoria, esto se debe a que la categoría retribución fue la menos puntuada en todas las áreas con excepción de Moncada, siendo esta categoría asociada a la motivación, por lo que estipularon que tienen salarios insuficientes, no existe estimulación por el trabajo desarrollado, no existe respaldo de los superiores a las iniciativas del personal; las categorías equidad y aplicación al trabajo mostraron valores inferiores a cuatro indicando que se exige mucho y se trabaja con presión, así como la eficiencia en el trabajo no ocasiona reconocimiento de ninguna clase. La dimensión participación fue valorada como satisfactoria en la mayoría de áreas con excepción del área de Finlay que tuvieron valores menores a tres, debido a que la iniciativa de los grupos no obtiene respaldo por parte de niveles superiores y que estos no propician cambios positivos en la institución (Díaz et al., 2016).

Naranjo, Paz y Marín (2015) efectuaron un estudio sobre el clima organizacional en una institución de salud con el objetivo de determinar los

procesos que intervienen en el clima organizacional, la investigación es analítica-empírica, descriptiva y transversal, la muestra fue de 84 empleados que se les aplicó el cuestionario basado en 80 preguntas. Los datos recolectados en la investigación dieron como resultado que el clima organizacional fue valorado como poco satisfactorio con un promedio de 3.3, debido a que la dimensión motivación fue la más crítica con una media de 3.01, siendo la dimensión liderazgo la mejor valorada con una media de 3.75, mientras las dimensiones reciprocidad y participación se mantuvieron entre 3.20 y 3.30. Con respecto a la dimensión liderazgo se pudo establecer que casi todos sus indicadores como liderazgo, dirección, estímulo de la excelencia del trabajo estuvieron por encima de la valoración promedio 3.5, excepto la solución de conflictos que fue valorada con 3.23.

En la dimensión motivación se halló que casi todos sus indicadores como motivación, realización personal, reconocimiento a la aportación y responsabilidad estuvieron por debajo del promedio adecuado entre 2.24 y 3.25, exceptuando el indicador adecuación de las condiciones de trabajo que apenas lo superó con una valoración de 3.52, siendo la más crítica reconocimiento a la aportación con una media de 2.24. En la dimensión reciprocidad apenas dos de sus indicadores superaron el promedio adecuado que fueron aplicación al trabajo 3.90 y cuidado del patrimonio 3.86; los indicadores equidad, reciprocidad y retribución fueron los menos puntuados, siendo retribución la puntuación menor con 2.18. La dimensión participación mostró que todos sus indicadores se encontraron por debajo del promedio siendo estos la participación, compatibilización de intereses, intercambio de información, involucramiento en el cambio y compromiso por la productividad con medias entre 3.15 y 3.42.

La investigación realizada por Fernández et al. (2019) en la ciudad de Lima en Perú, buscó conocer la incidencia existente entre el clima organizacional, satisfacción de los pacientes y la atención que estos reciben en el área de hospitalización de la institución objeto de estudio, para lo cual fue necesaria la aplicación de la siguiente metodología: enfoque cuantitativo, diseño observacional de corte transversal, como muestra se obtuvo al 40% de colaboradores de la institución dando como resultado 312 empleados. El cuestionario aplicado tuvo la aprobación de la institución y este buscó evaluar las tres variables de estudio las cuales fueron cultura organizacional; diseño organizacional y potencial humano, mismas que fueron calificadas a través de varias dimensiones. Mientras que para la satisfacción al usuario se aplicó el cuestionario del modelo SERVQUAL con un total de 44 preguntas que evalúan las percepciones y expectativas, el cual fue adaptado para los 92 progenitores que acudieron al hospital en compañía de sus hijos.

Como resultado se pudo conocer que la variable remuneración tuvo la calificación más baja, en cuanto a estructura, identidad y comunicación organizacional estas aumentaron su calificación, finalizando con el potencial humano la cual tuvo la calificación más alta, lo cual da como resultado global un 76.3%. En cuanto a los usuarios, estos expresaron que la capacidad de respuesta percibida por parte de los colaboradores de la institución es insatisfactoria, mientras que la que brinda mayor satisfacción a los acompañantes fue la fiabilidad, con una satisfacción global del 64.4% por parte de los usuarios. Por lo que se puede establecer que sí existe una relación entre el nivel saludable que existe en clima organizacional y la satisfacción del usuario.

Santana y Pérez (2018) tuvieron como objetivo en la investigación que realizaron en un Centro de Salud en la Oroya conocer el nivel de conexión que existe entre el clima organizacional y la satisfacción de los pacientes que acuden a realizarse chequeos a la institución sanitaria antes mencionada. La metodología aplicada tuvo un enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo, con diseño no experimental de tipo correlacional, el instrumento usado fue la encuesta la cual se aplicó a 74 colaboradores del centro de salud. Dentro de las variables de estudio se encontraron satisfacción del usuario interno y el clima organizacional, las cuales tuvieron cuatro dimensiones cada una compuestas de 28 y 32 ítems respectivamente.

Se pudo concluir una vez analizados los resultados, que en cuanto a la satisfacción, el 87.8% considera que esta es regular, mientras que en el clima organizacional se conoció que el 82.4% consideran que el clima interno que mantiene la organización es regular, evidenciando que el clima organizacional y la satisfacción se encuentran correlacionadas; así como también se pudo observar correlación entre las dimensiones motivación, participación, reciprocidad y liderazgo con la satisfacción que poseen los usuarios internos de la institución (Santana y Pérez, 2018).

### **Hospital Básico Sigchos**

El Hospital Básico Sigchos fue fundado el 26 de noviembre del 2016, se encuentra localizado en la provincia de Cotopaxi, en el cantón Sigchos; al oeste de la ciudad, en el barrio San Sebastián en la Av Galo Troya, a 200 metros de la Plaza de Toros cantonal. Como se observa en la figura N° 1. El nombre se debe a la ciudad en la que se encuentra localizada y la cartera básica de servicios de segundo nivel.



Figura 1. Ubicación Geográfica del Hospital



Figura 2. Hospital Básico Sigchos.

La construcción de un hospital básico en una población de 23 236 habitantes aproximadamente (Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial, 2014), fue motivada por la necesidad de resolver los problemas de salud en el cantón, ya que no se contaba con un establecimiento de segundo nivel en la localidad. Desde su creación el hospital tiene la misión de brindar servicios de salud en el ámbito de la promoción, prevención, tratamiento y rehabilitación acorde a su capacidad

resolutiva con profesionales altamente capacitados y tecnología moderna. Mientas que en su visión se propone ejercer plenamente la gobernanza y ser un referente a nivel de la zona 3 en prestación de servicios de salud con (Presidencia de la República del Ecuador, 2017).

El hospital tuvo una inversión aproximada de \$11 272 716, dispone de 33 camas para beneficiar a 25 000 personas de la provincia de Cotopaxi, con dicha obra dio apertura a 1 200 plazas de trabajo directo e indirecto. El hospital brinda los servicios de atención en las especialidades de ginecología, medicina interna, pediatría, nutrición, cirugía general, psicología; así como dispone de área de emergencia, sala de primera acogida, laboratorio, hospitalización y rehabilitación. Este proyecto fue creado con el propósito de descongestionar las atenciones de salud en el hospital de Latacunga y el de Santo Domingo de los Tsáchilas (Presidencia de la República del Ecuador, 2017)

El hospital cuenta con infraestructura moderna y amplia en cada una de las áreas, donde presta atención en los siguientes servicios: pediatría, cirugía general, medicina interna, ginecología obstétrica, medicina general, medicina familiar, cirugía pediátrica, psicología, medicina transfuncional, nutrición y servicios de apoyo diagnóstico como rayos x, laboratorio, farmacia, rehabilitación física, trabajo social y atención al usuario. Atiende de manera ininterrumpida las 24 horas emergencia, hospitalización y en horario diurno consulta externa y quirófano (Provisión de los servicios del distrito 05D05, 2019).

#### **Atenciones médicas por especialidad.**

Durante el primer semestre del 2019 se ha atendido a 7 730 pacientes en el servicio de consulta externa del Hospital Básico Sigchos, cabe mencionar que este servicio está habilitado en el horario de lunes a viernes de 08:00 a 17:00 horas.



Se evidencia que en el área de consulta externa del Hospital Básico Sigchos se atiende diariamente 67 pacientes; cabe indicar que existe un profesional por especialidad y son los mismos que cubren los servicios del centro quirúrgico y hospitalización.

Tabla 1  
*Atenciones médicas del primer semestre del 2019 del Hospital Básico Sigchos*

<b>Especialidad</b>	<b># total de atenciones</b>	<b>Promedio de atención</b>
<b>Medicina interna</b>	1 745	13
<b>Pediatría</b>	1 056	8
<b>Ginecología</b>	118	9
<b>Obstetricia</b>	924	7
<b>Odontología</b>	1 320	10
<b>Medicina Familiar</b>	678	5
<b>Cirugía General</b>	730	6
<b>Cirugía pediátrica</b>	367	3
<b>Nutrición</b>	792	6
<b>Total</b>	<b>7 730</b>	<b>67</b>

Fuente: Base estadística del Hospital Básico Sigchos

### **Sistema de referencia y contrarreferencia**

El Hospital Básico Sigchos es un establecimiento de referencia distrital, por lo que recibe pacientes desde el primer nivel los mismos que son seis centros de salud tipo “A”, cuando las patologías superan la capacidad resolutive se realiza referencia al Hospital General de Latacunga, localizado a 60km de distancia.

Según la tabla 2 se observa que existen 970 pacientes que corresponden al 84.2% que acudieron al hospital y recibieron atención, mientras que 182 que representa el 15.8% de pacientes que asistieron al hospital, pero no reciben

atención sanitaria; adicionalmente se evidencia que únicamente 699 pacientes fueron contrareferidos al primer nivel para su seguimiento.

Tabla 2  
*Referencias y contrareferencias del Hospital Básico Sigchos primer semestre 2019*

Total de referencias cumplidas	Referencias cumplidas efectiva	Referencias cumplidas no efectiva	Contrareferencias	Derivaciones
1 152	970	182	699	87

Tomado de Base Estadística del Hospital Básico Sigchos

Conforme lo establece el instructivo del Subsistema de referencia y contrarreferencia del Sistema Nacional de Salud menciona que las referencias efectivas deben ser al 100% de los pacientes puesto que por ningún motivo se debe negar la atención y que el 100% de los pacientes deben enviarse con el formulario 053 de contrarreferencia al primer nivel para la continuidad en la atención dentro de un plazo máximo de 7 días.

#### **Modelo de gestión de inconformidades ciudadanas (MGRIC)**

El Hospital Básico Sigchos capta las denuncias ciudadanas e inconformidades mediante el sistema MGRIC del MSP. No obstante, en el área de atención al usuario existe una caja de recepción de inconformidades los mismos que son remitidas al director distrital para subir al sistema y emitir el informe de resolución. De acuerdo a los datos emitidos por parte del servicio de atención al usuario se han presentado 95 inconformidades en la atención durante el primer semestre del 2019, un promedio de 15 denuncias formales por mes (Servicio de atención al usuario Distrito 05D05 Sigchos, 2019). Cabe mencionar que existen pacientes que no realizan la denuncia formal por desconocimiento del sistema o porque no saben escribir.

## **Marco Legal**

### **Constitución de la República del Ecuador**

El Art. 32 de la Constitución de la República del Ecuador refiere que:

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 (Asamblea Nacional Constituyente, 2008, p. 29).

El artículo 33 de la Constitución de la República del Ecuador dispone que:

El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado (Asamblea Nacional Constituyente, 2008, p. 29).

### **Ley Orgánica de Salud**

En el artículo 7 se señala que todos los habitantes sin excepción, tienen derecho a: Acceso general a la salud, y a recibir un servicio de alta calidad que satisfaga las necesidades de los usuarios (Asamblea Nacional Constituyente, 2015).

En conclusión, el desafío fundamental que enfrenta el Sistema Nacional de Salud del Ecuador, es el de garantizar a todos los ciudadanos la Protección Social Universal en materia de salud, eliminando o reduciendo al máximo las desigualdades evitables en la cobertura, el acceso y la utilización de servicios de calidad.

## Capítulo 3

### Marco Metodológico

En el presente capítulo se evidencia la metodología que se empleó para el desarrollo de la investigación, la misma que se encuentra conformada por el enfoque, alcance, tipo y método de investigación. Adicional, se exponen los instrumentos que se utilizaron para llevar a cabo la recolección de datos y de esa forma conocer la situación actual de la problemática del presente estudio. Por otra parte, se determinó la población y se realizó un muestreo aleatorio simple, con el objetivo de visualizar los resultados encontrados.

#### Enfoque de Investigación

El enfoque aplicado en el presente estudio fue cuantitativo, el mismo que se define como aquel donde se recolectan datos numéricos para posteriormente ser analizados. Dichos datos se basan en la inducción probabilística, es objetiva y se orienta a los resultados. Cabe recalcar que, bajo este enfoque, todos los individuos cuentan con iguales posibilidades de ser elegidos y formar parte de la población objeto de estudio (Cadena et al. 2017).

Se empleó el enfoque cuantitativo, debido que se busca analizar estadísticamente el clima organizacional y la calidad de atención sanitaria del Hospital Básico Sigchos, lo cual se determinará por medio de resultados numéricos generados por las variables propias de la investigación.

#### Alcance de Investigación

En cuanto al alcance de la investigación, esta fue descriptiva. La investigación descriptiva tiene como propósito determinar los perfiles y características de las personas, procesos, comunidades o cualquier otro fenómeno que se establezca como objeto de estudio (Hernández y Mendoza, 2018).

Como se ha evidenciado, la investigación es de carácter descriptivo. Esto debido que se busca analizar de forma detallada la problemática proveniente del estudio por medio de los instrumentos de recolección de datos. Esto se caracterizará por medio de pasteles estadísticos y medias de dimensiones que describirán el clima organizacional y la calidad de atención sanitaria del Hospital Básico Sigchos.

### **Tipo de Investigación**

La investigación se caracteriza por ser no experimental, lo cual según Dorantes (2018) es la búsqueda sistemática y empírica donde el individuo no posee control sobre las variables de la investigación, es decir no son manipuladas. Por medio de esta búsqueda se obtienen conclusiones mediante la observación del fenómeno en el contexto actual. Aunado a esto, se encuentra la investigación transversal, la misma tiene como finalidad estudiar dos o más variables de forma simultánea, pero en un momento único, es decir se puede realizar un corte en el tiempo, pero dicho factor no intervendrá en la sucesión de eventos (Solíz, 2019).

El presente estudio se caracteriza por ser una investigación no experimental, bajo el diseño transversal. Respecto al primer criterio, no existió manipulación de las variables, lo cual se estableció con la finalidad de analizar la situación problemática de forma conjunta bajo el entorno actual. Fue transversal, puesto que los datos se recolectaron en un momento determinado, donde no se realizó algún corte de espacio o tiempo que ocasionara la evolución de dicha información en el tiempo.

### **Instrumentos**

La técnica que se estableció para llevar a cabo la recolección de datos fue la encuesta y como instrumento se determinó el uso de un cuestionario. De acuerdo

con Fábregues, Meneses, Rodríguez y Hélene (2016) el cuestionario se ha conceptualizado como un instrumento que se emplea en la recopilación de datos en el trabajo de campo. Bajo dicha herramienta se permite el planteamiento de una serie de preguntas estructuradas aplicadas a un segmento de estudio.

Para determinar la calidad de atención sanitaria, se empleó un cuestionario basado en el modelo SERVPERF, el cual fue tomado de Isaza y Cañizares (2019). Dicho instrumento fue validado bajo el Alfa de Cronbach generando un coeficiente global de 0.93 en la muestra establecida. El cuestionario SERVPERF se encuentra conformado por cinco dimensiones abarcando un total de 22 ítems relacionados a los factores elementos tangibles, empatía, seguridad, capacidad de respuesta y fiabilidad. En el presente instrumento, la dimensión percepción física se conforma de cuatros preguntas (1-4), la dimensión prestación del servicio se constituye de 6 preguntas (5-10), la dimensión velocidad de respuesta se conforma de 2 preguntas (11-12), la dimensión seguridad está compuesta de cinco preguntas (13-17), finalmente la dimensión empatía se constituye de cinco ítems (18-22). Cada variable se encuentra bajo la escala de Likert, la misma que está conformada por siete opciones que se visualizan en la tabla 3.

Por otra parte, se tomó en consideración el cuestionario desarrollado por Bustamante, Lapo y Grandón (2016). Dicho instrumento fue validado por medio de estudios, donde se determinó un Alfa de Cronbach de 0.89% y una varianza total del 52.181%, lo cual permitió ratificar la fiabilidad del instrumento diseñado para la evaluación del clima organizacional de los establecimientos hospitalarios. El mismo se encuentra conformado por once dimensiones. La dimensión colaboración y buen trato se conforma de cuatro preguntas (1-4), motivación laboral se constituye de tres ítems (5-7), la dimensión iniciativa participativa

cuenta con tres preguntas (8-10), desarrollo profesional está compuesta de tres interrogantes (11-13), apoyo al emprendimiento se conforma de tres preguntas (14-16).

La variable equipos y distribución de personas y material se constituye de tres ítems (17-19), organización y desempeño mantiene dos preguntas (20-21), la dimensión estabilidad laboral cuenta con dos interrogantes (22-23), la variable comunicación y desarrollo está compuesta de dos preguntas (24-25), el factor referente a la autonomía y profesionalismo se constituye de dos ítems (26-27); por último, la dimensión excluido se conforma de dos preguntas (28-29). Dicho instrumento abarca un total de 29 preguntas y se encuentra bajo la escala de Likert, constituida por cinco opciones, donde 1 indica que el encuestado está totalmente en desacuerdo y 5 manifiesta estar totalmente de acuerdo.

Tabla 3  
*Escala de Likert*

Escala de Likert	
1	Totalmente en desacuerdo
2	Bastante en desacuerdo
3	En desacuerdo
4	Ni de acuerdo ni en desacuerdo
5	De acuerdo
6	Bastante de acuerdo
7	Totalmente de acuerdo

### **Población**

En cuanto a la población, Díaz (2016) manifestó que dicho factor se constituye de un conjunto de elementos, los mismos que incluyen personas, objetos, comunidades, organismos o demás elementos que tiene como fin ser parte de un estudio. La población es medida, cuantificada y analizada con el propósito de mantener datos precisos y reales que aporten con la investigación. En el presente estudio, la población para la evaluación del clima organizacional se

encuentra conformada por un total de 160 personas, lo cual se describe en la siguiente tabla.

Tabla 4

*Personal del Hospital Básico Sigchos*

<b>Personal del Hospital Básico Sigchos</b>	
Emergencia	18
Hospitalización	30
Consulta Externa	25
Centro Quirúrgico	12
Centro Obstétrico	5
Rehabilitación Física	2
Central de esterilización	3
Salud Mental	3
Psicorehabilitación	2
Trabajo Social	2
Imagen	7
Laboratorio	10
Farmacia	8
Admisiones	4
Calidad	2
Dirección	2
Administrativo financiero	5
Atención al usuario	8
ECU 911	12
<b>Total</b>	<b>160</b>

En tanto que para la variable calidad, la población es la cantidad de usuarios que se atienden en el hospital objeto de estudio. Según la base estadística del Hospital Básico Sigchos, en el último semestre del 2019 se atendieron 7 730 personas, las cuales se consideran la población de estudio.

### **Muestra**

Por otra parte, la muestra es considerada como una parte representativa derivada de la población. Debe cumplir con ciertos factores, como son las diferencias y semejanzas de la población (Espinoza, 2016). Mediante la siguiente fórmula se realizó un muestreo aleatorio simple.



$$n = \frac{N * Z\alpha^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z\alpha^2 * p * q}$$

Se identificó que N hace referencia a la población, la cual está conformada por 160 para el personal y 7 730 para los usuarios, Z representa el nivel de confianza, que en este caso se empleó el 95%, "p -q" son las probabilidades de éxito y fracaso, cuyo valor designado fue de 0.5 para ambas variables. Finalmente, d se caracteriza por ser el error máximo permisible; por ende, se determinó una proporción del 5%. De acuerdo con el cálculo realizado, la muestra abarca un total de 113 para el personal y de 366 para los usuarios, a quienes serán aplicadas los instrumentos de recolección de datos.

### **Recolección de Datos**

Como ya se ha evidenciado, para llevar a cabo la recolección de datos se empleó dos cuestionarios. Por un lado, se encuentra el modelo SERVPERF, conformado por cinco dimensiones abarcando un total de 22 preguntas y que se encuentra bajo una escala de Likert de siete opciones. Por otro lado, se manifiesta un cuestionario para evaluar el clima organizacional del hospital, el mismo que se constituye de 11 dimensiones, generando 29 ítems y para ser medidos se utilizó una escala de Likert compuesta por cinco opciones. Dichos instrumentos serán herramientas indispensables para describir el clima organizacional y la calidad de atención sanitaria del Hospital Básico Sigchos.

### **Tratamiento de Datos**

Para analizar el clima organizacional y la calidad de atención sanitaria en el Hospital Básico Sigchos, se utilizó el programa de Excel y el programa SPSS versión 22. Los datos fueron presentados por medio de pasteles de frecuencia para una mejor comprensión de los mismos.

## Análisis de Resultados

### Variable calidad de atención

#### Género

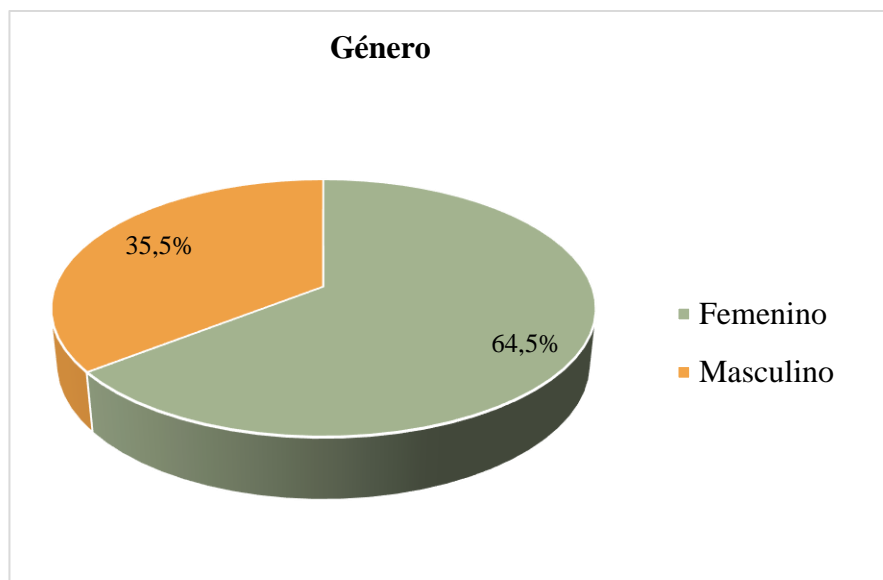


Figura 3. Género. Tomado de encuestas.

Con respecto al género de las personas encuestadas se pudo evidenciar que el 64.5% pertenecen al género femenino y el 35.5% al género masculino.

#### Edad

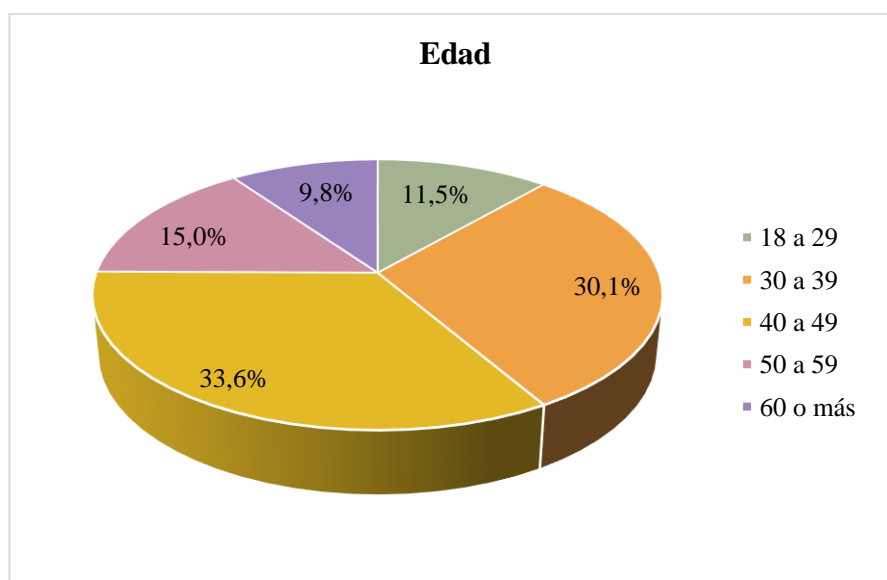


Figura 4. Edad. Tomado de encuestas.

En cuanto a la edad se conoció que el 33.6% de los usuarios se encontraron en edad de 40 a 49 años, el 30.1% pertenecían al rango de 30 a 39 años y con el

15.0% de 50 a 59 años.

### Estado civil

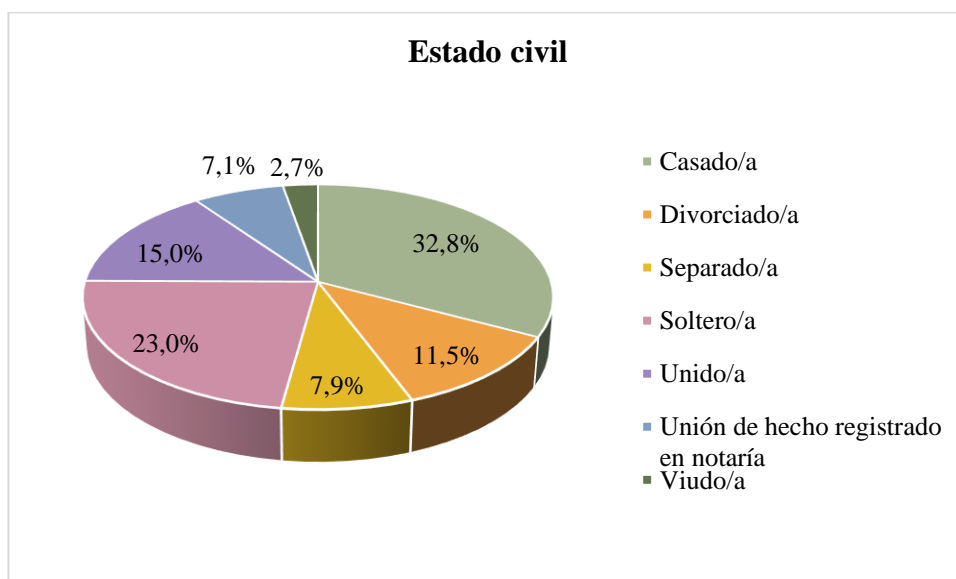


Figura 5. Estado civil. Tomado de encuestas.

En el estado civil se conoció que el 32.8% de personas se encontraban casadas, el 23.0% eran solteras(os) y con un 15.0% se mostraron las personas unidas.

### 1. El Hospital Básico Sigchos cuenta con equipamiento moderno

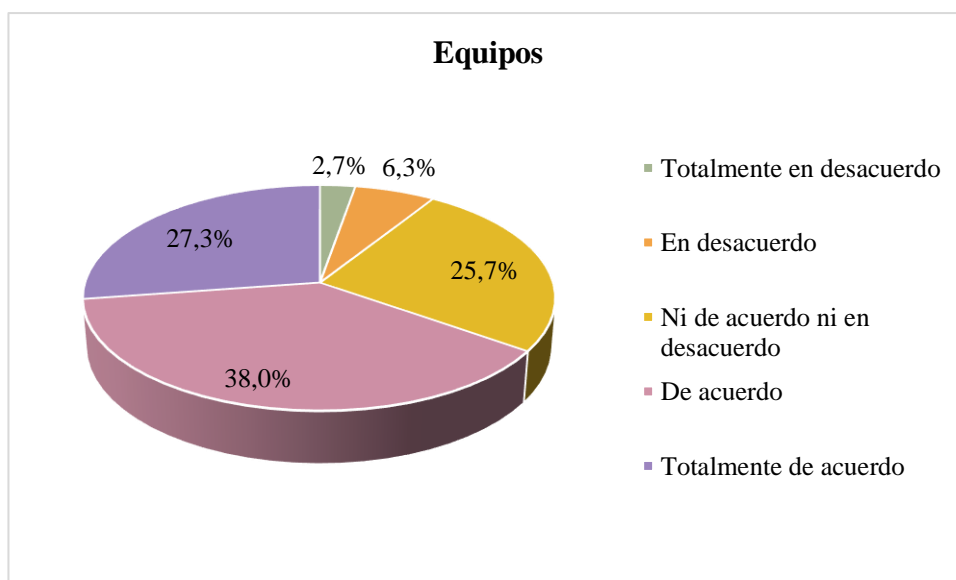


Figura 6. Equipos. Tomado de encuestas.

Con respecto a la pregunta si el Hospital Básico Sigchos cuenta con equipamiento moderno, las personas mencionaron estar de acuerdo con un 38.0%,

el 27.3% dijo estar totalmente de acuerdo, mientras que el 25.7% expresó no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo. Por lo que se puede evidenciar que los equipos en su mayoría son modernos.

## **2. Las instalaciones físicas del Hospital Básico Sigchos son visualmente atractivas**

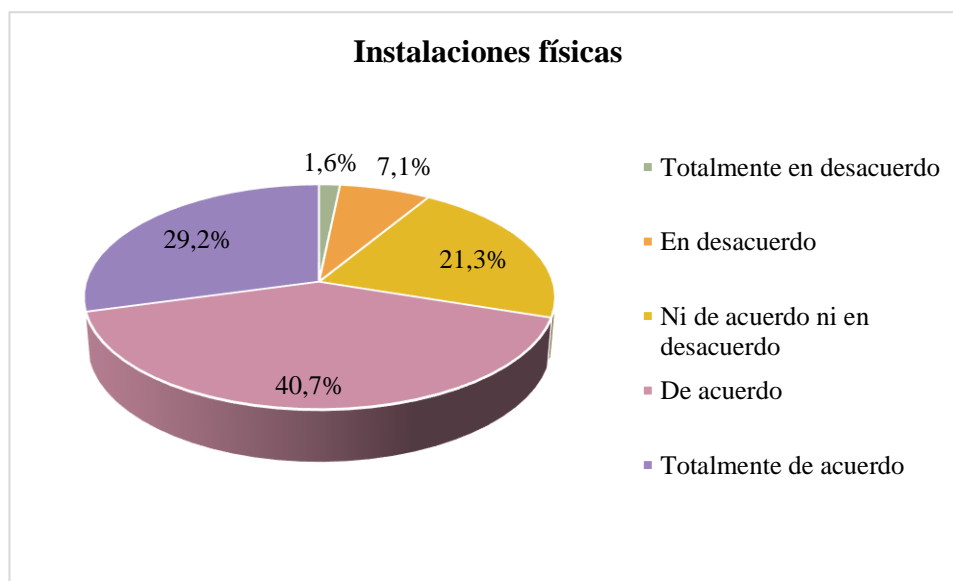


Figura 7. Instalaciones físicas. Tomado de encuestas.

En las instalaciones físicas que posee el hospital, el 40.7% consideraron estar de acuerdo en que estas son visualmente atractivas, el 29.2% dijo estar totalmente de acuerdo, mientras que el 21.3% mencionó no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con lo atractivo de las instalaciones. Se pudo conocer que las instalaciones se encuentran dentro un rango positivo en cuanto a las percepciones de las personas.

## **3. El personal del Hospital Básico Sigchos mantiene una apariencia limpia y prolija**

Con respecto a si el personal del hospital muestra una apariencia limpia y prolija, se conoció que el 40.7% se encontró de acuerdo, el 25.7% no estuvo ni de acuerdo ni en desacuerdo, mientras que para el 22.1% estos estuvieron totalmente

de acuerdo con la apariencia de los trabajadores. Se pudo evidenciar que el hospital busca mantener una imagen adecuada por medio de la vestimenta de los colaboradores de la institución.

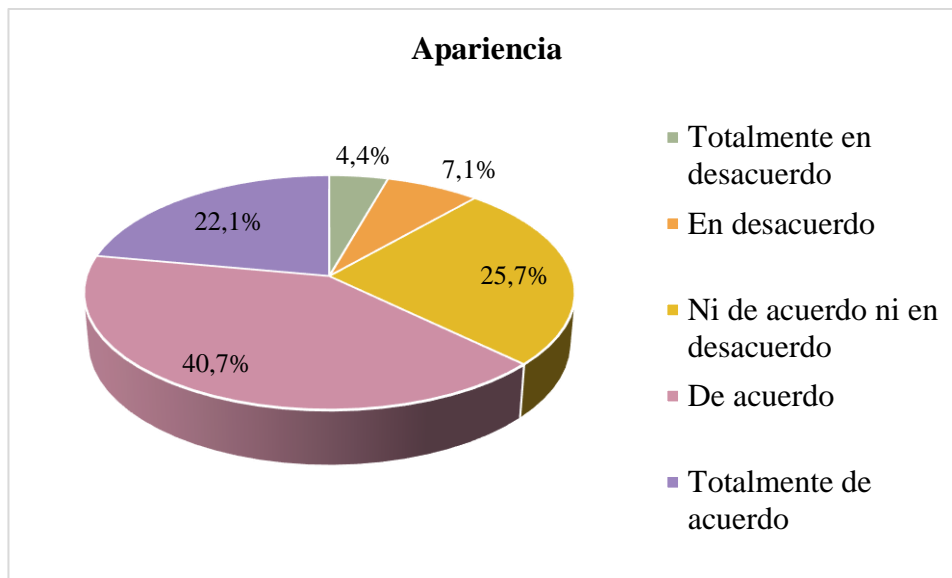


Figura 8. Apariencia. Tomado de encuestas.

**4. Los materiales relacionados con el servicio (carteles indicativos, afiches, entre otros) utilizados en el Hospital Básico Sigchos son visualmente atractivos**

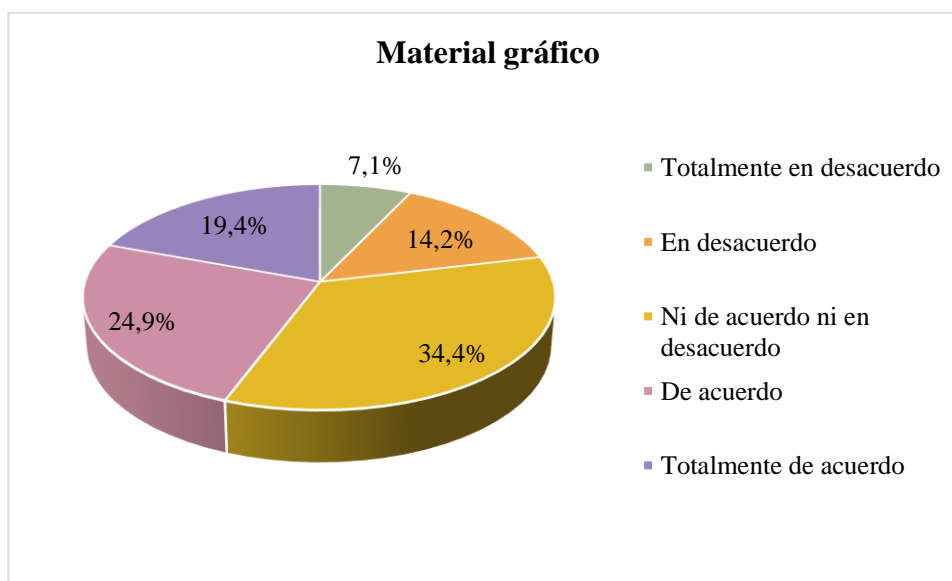


Figura 9. Material gráfico. Tomado de encuestas.

Se realizó la pregunta sobre si los materiales gráficos usados en la institución son atractivos a la vista, por lo que los usuarios respondieron no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con un 34.4%, con el 24.9% se mostraron de acuerdo y con el 19.4% se encontraron aquellos que expresaron estar totalmente de acuerdo, evidenciando que las publicidades son en su mayoría del agrado de las personas.

**5. Cuando el servicio del Hospital Básico Sigchos promete hacer algo en cierto tiempo, realmente lo hace.**

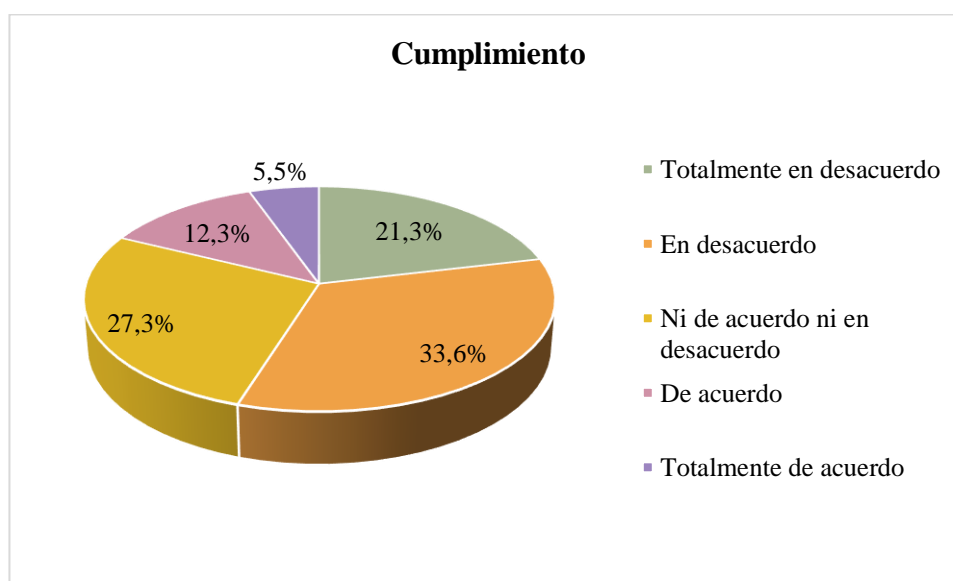


Figura 10. Cumplimiento. Tomado de encuestas.

Con respecto al cumplimiento de las promesas realizadas por el personal que labora en la institución se conoció que el 33.6% de los encuestados se encontraron en desacuerdo, el 27.3% no estuvo ni de acuerdo ni en desacuerdo, mientras que el 21.3% expresó estar totalmente en desacuerdo. Por lo que se pudo apreciar que los colaboradores no realizan mayor esfuerzo en cumplir con lo prometido al usuario.

**6. El personal del Hospital Básico Sigchos muestra sincero interés en atender los deseos y necesidades de los pacientes**

En relación a la pregunta sobre si el personal del Hospital Básico Sigchos muestra interés por sus necesidades, se conoció que el 34.4% indicó no estar ni de

acuerdo ni en desacuerdo, con el 32.8% expresaron estar en desacuerdo, mientras que el 27.3% se encontró totalmente en desacuerdo. Conforme a los resultados obtenidos se evidenció la falta de preocupación por parte de los colaboradores en brindar una atención de calidad.

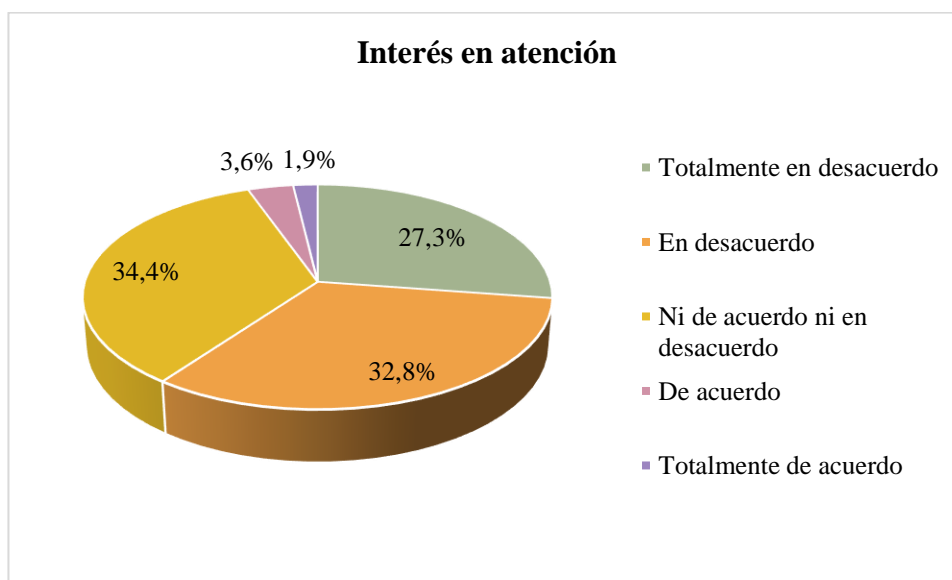


Figura 11. Interés en atención. Tomado de encuestas.

### 7. El servicio que ofrece el Hospital Básico Sigchos se presta de la manera correcta desde la primera vez

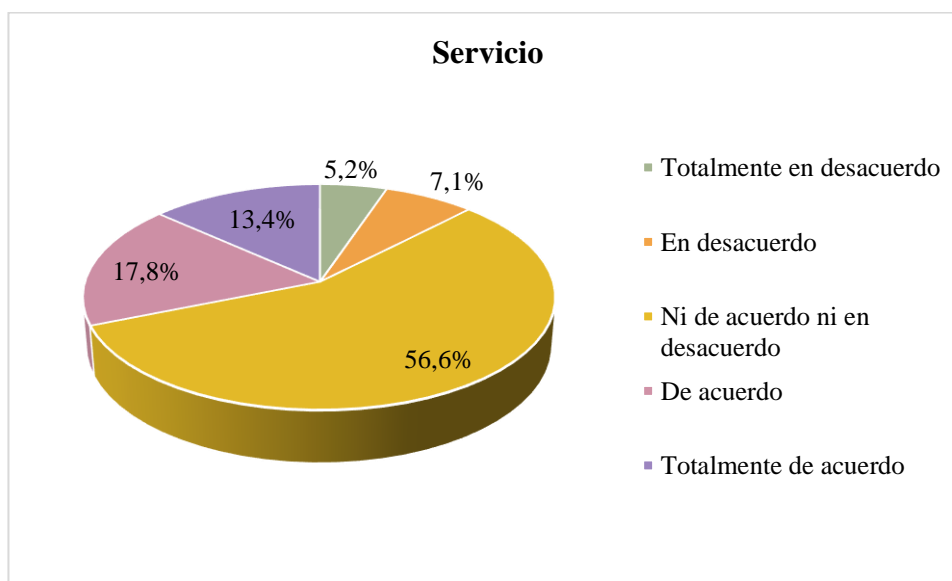


Figura 12. Servicio. Tomado de encuestas.

De acuerdo a si la prestación del servicio en el hospital se recibe de forma correcta se conoció que el 56.6% de los usuarios indicó no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 17.8% estableció estar de acuerdo, mientras que el 13.4% dijo estar totalmente de acuerdo. Se puede evidenciar que el servicio en la primera vez se busca prestar de manera correcta.

### 8. El Hospital Básico Sigchos concluye la atención en el tiempo prometido

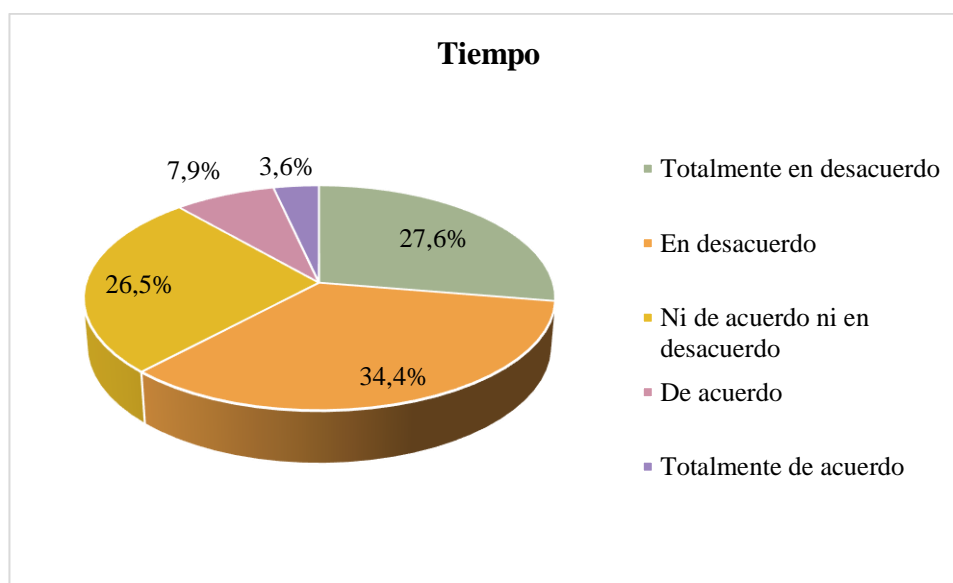


Figura 13. Tiempo. Tomado de encuestas.

Con respecto al cumplimiento del tiempo que se demora la atención, los usuarios indicaron con el 34.4% estar en desacuerdo, con el 27.6% estuvieron estar totalmente de acuerdo, mientras que el 26.5% expresaron no estar de acuerdo ni en desacuerdo. Esto muestra claramente que los tiempos acordados para cada cita no son cumplidos, causando malestar en los usuarios.

### 9. El servicio se presta sin cometer errores en registros, extractos, anotaciones

Sobre si el servicio prestado por la institución cuenta con errores al momento de registrar se evidenció que el 33.6% no estaban ni de acuerdo ni en desacuerdo, con el 30.9% se encontraron de acuerdo, mientras que con el 16.9% se



encontraron totalmente de acuerdo. Esto mostró que los colaboradores tratan de no cometer errores en los informes realizados.

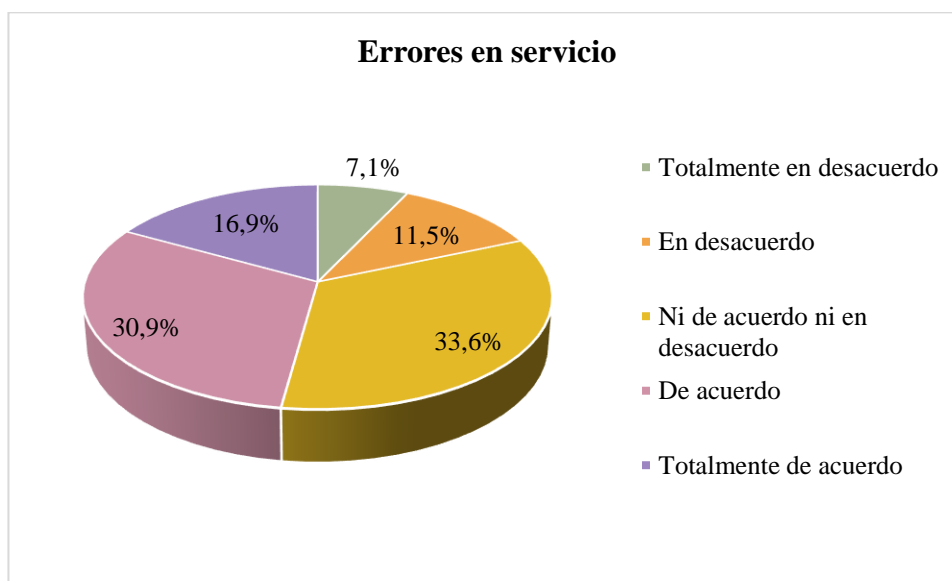


Figura 14. Errores en servicio. Tomado de encuestas.

### 10. Los empleados del Hospital Básico Sigchos informan el momento en el que serán brindados los servicios

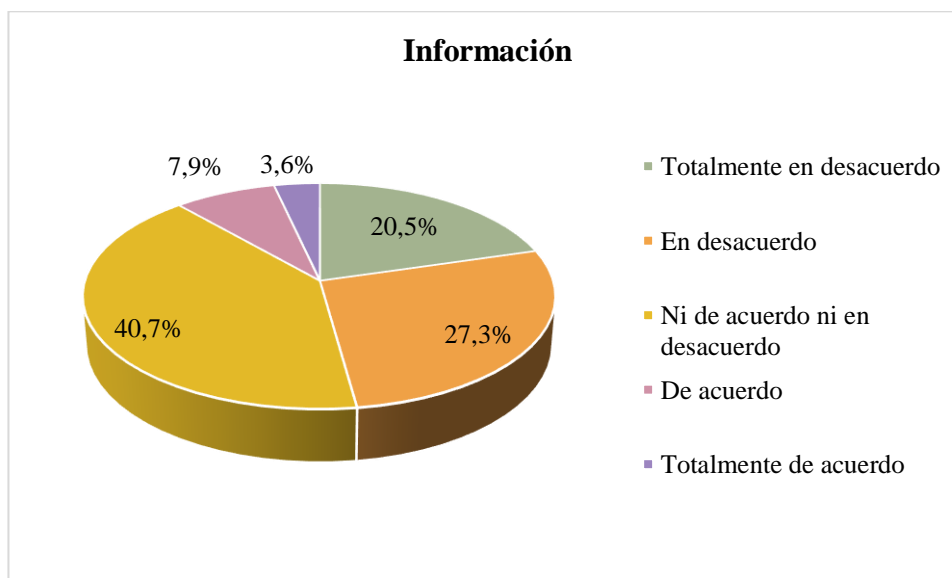


Figura 15. Información. Tomado de encuestas.

Se pudo conocer que los usuarios mencionaron con un 40.7% no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con la pregunta sobre si los colaboradores informan el momento en que los servicios se brindarán, el 27.3% indicaron estar en

desacuerdo y con un 20.5% se encontraron aquellos que están totalmente en desacuerdo.

### 11. El servicio brindado por el Hospital Básico Sigchos es rápido

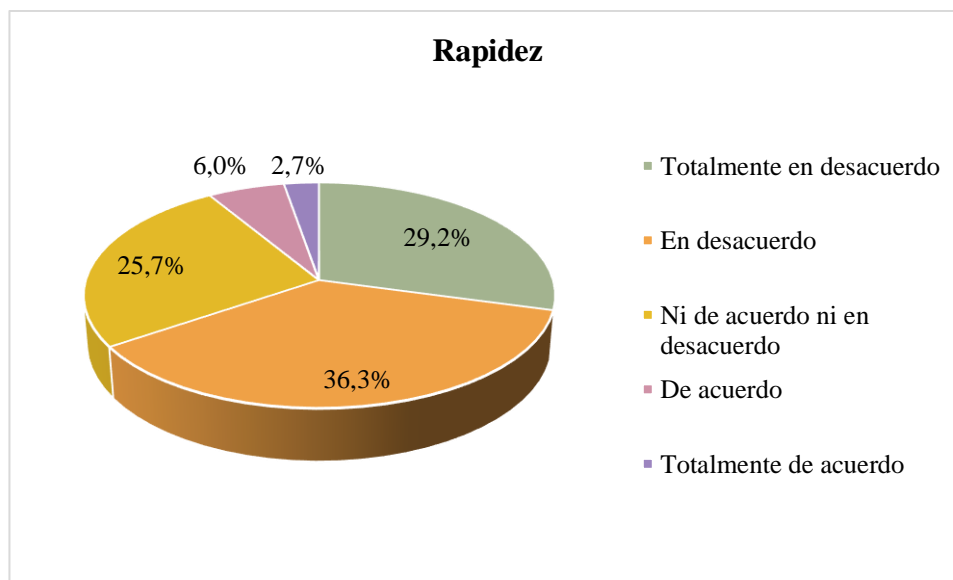


Figura 16. Rapidez. Tomado de encuestas.

En la pregunta sobre si el servicio que brinda el hospital es rápido, los usuarios mencionaron estar en desacuerdo con el 36.3%, con el 29.2% estuvieron aquellos que consideraron estar totalmente en desacuerdo y con el 25.7% aquellos que expresaron no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con la rapidez del servicio. Esto muestra que existen falencias en cuanto a la coordinación de la atención viéndose representado en la falta de rapidez del servicio.

### 12. El personal del Hospital Básico Sigchos está siempre dispuesto a ayudar a los pacientes

Con respecto a la disponibilidad mostrada por el personal para ayudar a los usuarios estos acotaron no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con un 39.9%, el 23.0% expresó estar totalmente en desacuerdo, mientras que el 20.5% dijeron estar en desacuerdo. Estos resultados mostraron que el personal no brinda su ayuda a los usuarios durante su jornada laboral.

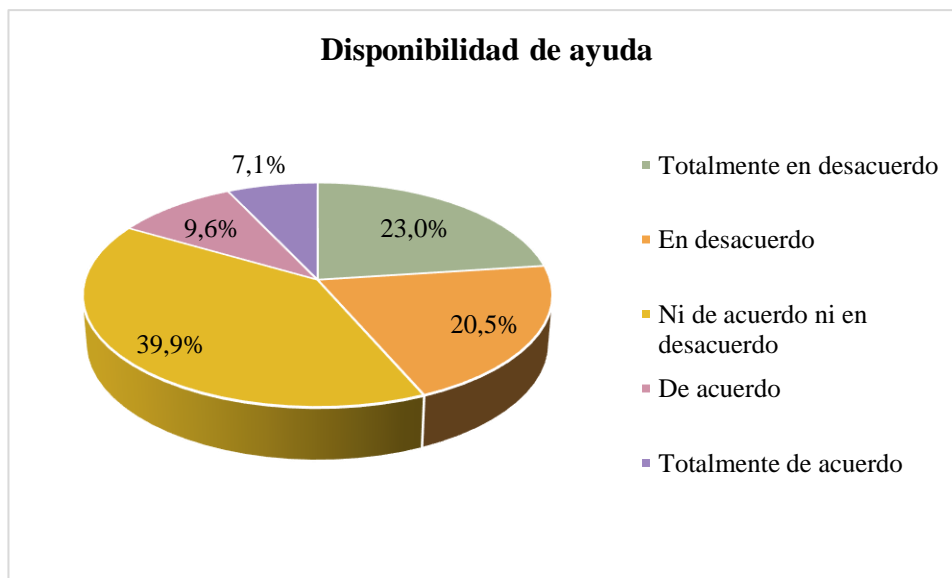


Figura 17. Disponibilidad de ayuda. Tomado de encuestas.

**13. Cuando el paciente plantea una necesidad, el personal del Hospital Básico Sigchos siempre está disponible (no ocupado) para atender**

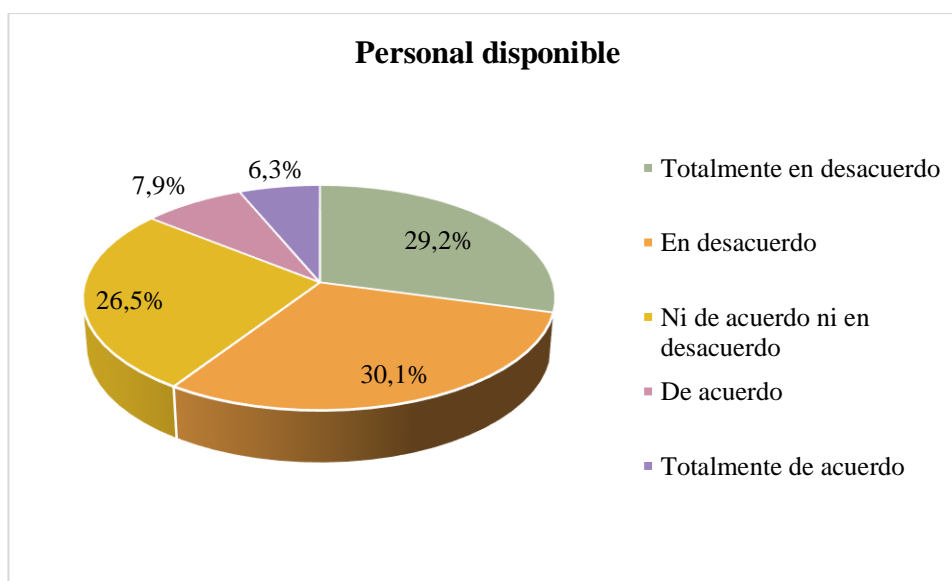


Figura 18. Personal disponible. Tomado de encuestas.

En cuanto a si el personal del Hospital Básico Sigchos se muestra siempre disponible al momento de que se plantea una necesidad, se conoció que el 30.1% de los encuestados expresaron estar en desacuerdo, el 29.2% estuvieron totalmente en desacuerdo, mientras que el 26.5% dijo no estar ni de acuerdo ni en

desacuerdo. Por lo que se puede concluir que el personal no muestra disponibilidad para atender las inquietudes de los usuarios.

#### **14. El comportamiento de los empleados del Hospital Básico Sigchos infunde confianza**

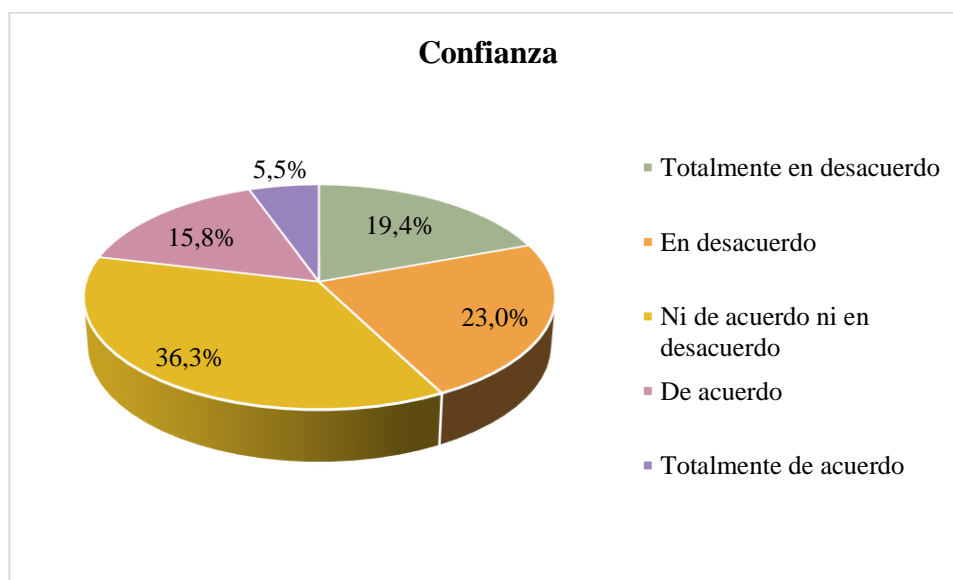


Figura 19. Confianza. Tomado de encuestas.

Se pudo evidenciar que el 36.3% de los usuarios indicaron no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con respecto a la confianza que infunden los colaboradores, con un 23.0% se evidenciaron aquellos que estaban en desacuerdo y con el 19.4% se encontraron aquellos que estaban totalmente en desacuerdo con que el personal cree lazos de confianza. Estos resultados negativos se pueden deber a la falta de atención personalizada por parte de los empleados hacia los usuarios.

#### **15. Los pacientes se sienten seguros en sus trámites con el Hospital Básico Sigchos**

De acuerdo a lo expresado por los usuarios se pudo conocer que el 47.0% no se encontraron ni de acuerdo ni en desacuerdo con la seguridad al momento de realizar los trámites dentro de la institución, el 27.3% indicó estar de acuerdo,

mientras que para el 10.7% realizar sus trámites en la institución les genera confianza estando totalmente de acuerdo. Se pudo conocer que los usuarios poseen cierto grado de confianza y seguridad en los trámites.

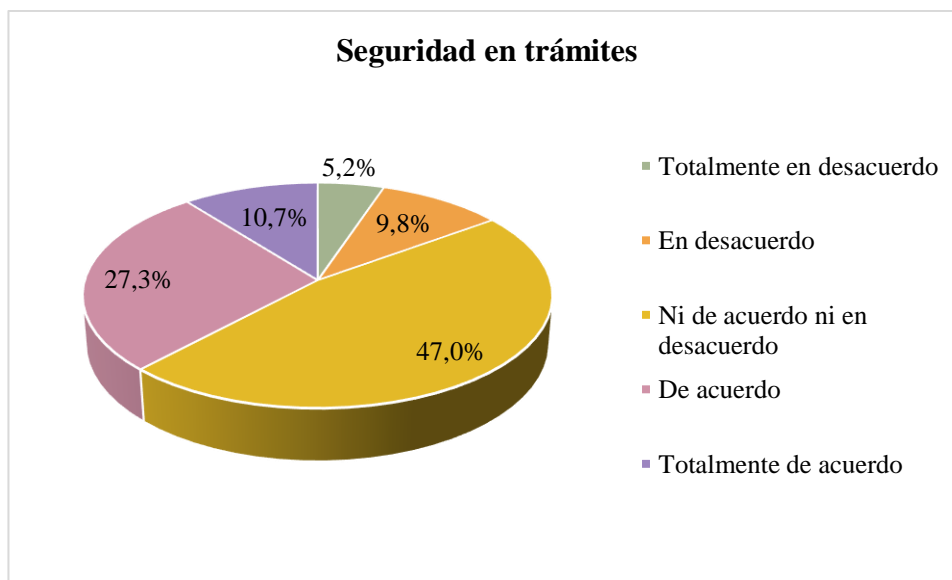


Figura 20. Seguridad en trámites. Tomado de encuestas.

## 16. Los empleados del Hospital Básico Sigchos se comportan de manera cortés y amable

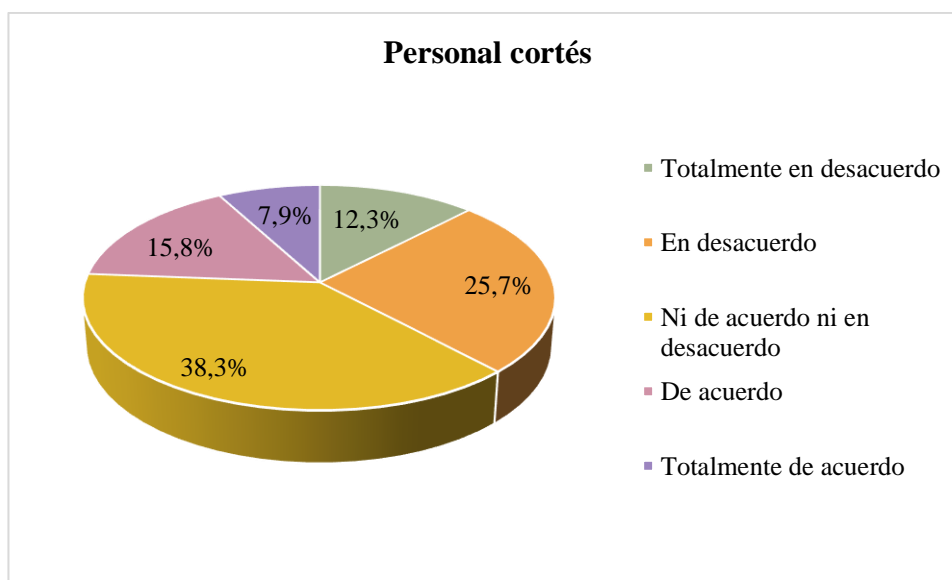
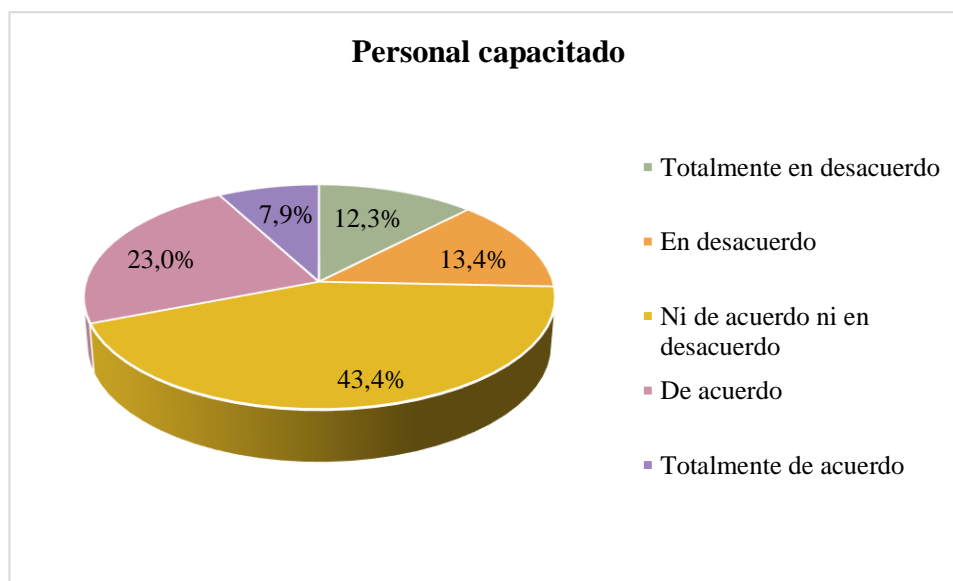


Figura 21. Personal cortés. Tomado de encuestas.

Sobre si el personal que labora en el hospital posee un comportamiento amable con los usuarios, se conoció que el 38.3% de los encuestados dijeron no

estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 25.7% estuvo en desacuerdo, mientras que para el 15.8% de los usuarios, el personal se mostró amable y cortés expresando estar de acuerdo con el comportamiento del mismo.

### **17. Los empleados del Hospital Básico Sigchos tienen conocimiento para responder a las preguntas a sus pacientes**



*Figura 22.* Personal capacitado. Tomado de encuestas.

De acuerdo a si el personal mostró conocimientos al momento de responder las inquietudes de los usuarios, estos expresaron no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con un 43.4%, con el 23.0% se encontraron aquellos que estaban de acuerdo, mientras que el 13.4% indicó estar en desacuerdo.

### **18. El Hospital Básico Sigchos brinda a sus pacientes una atención individualizada**

En la pregunta respecto a si la atención que brinda el hospital a sus usuarios es individualizada se conoció que el 41.5% no estuvieron ni de acuerdo ni en desacuerdo, con un 26.5% se encontraron aquellos usuarios que no estuvieron de acuerdo y con el 22.1% los usuarios que expresaron estar totalmente en desacuerdo con recibir por parte del hospital trato individualizado. Se pudo

observar que no existe un grado de compromiso por parte del hospital hacia la atención dada a los pacientes que acuden a diario a la institución.

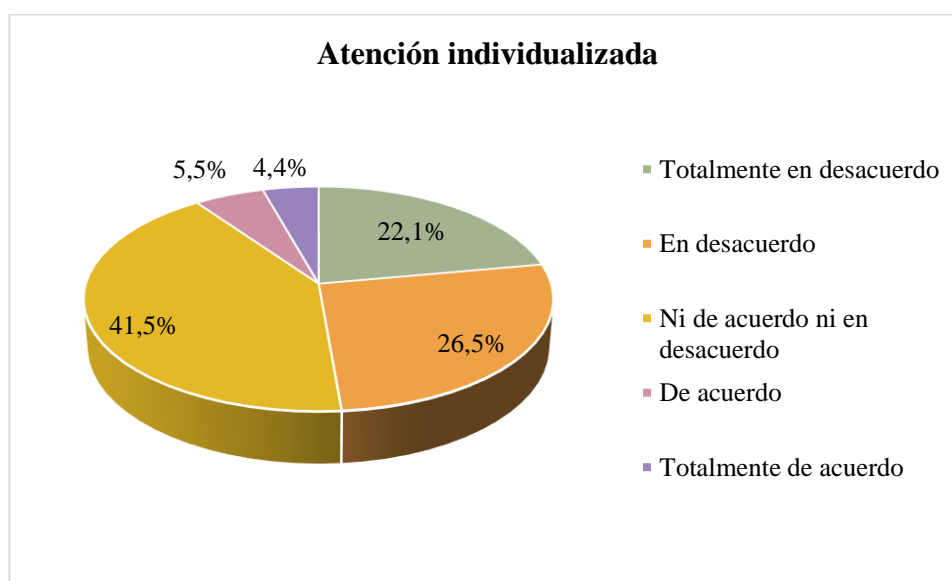


Figura 23. Atención individualizada. Tomado de encuestas.

### 19. Los horarios de atención del Hospital Básico Sigchos resultan convenientes para todos los pacientes

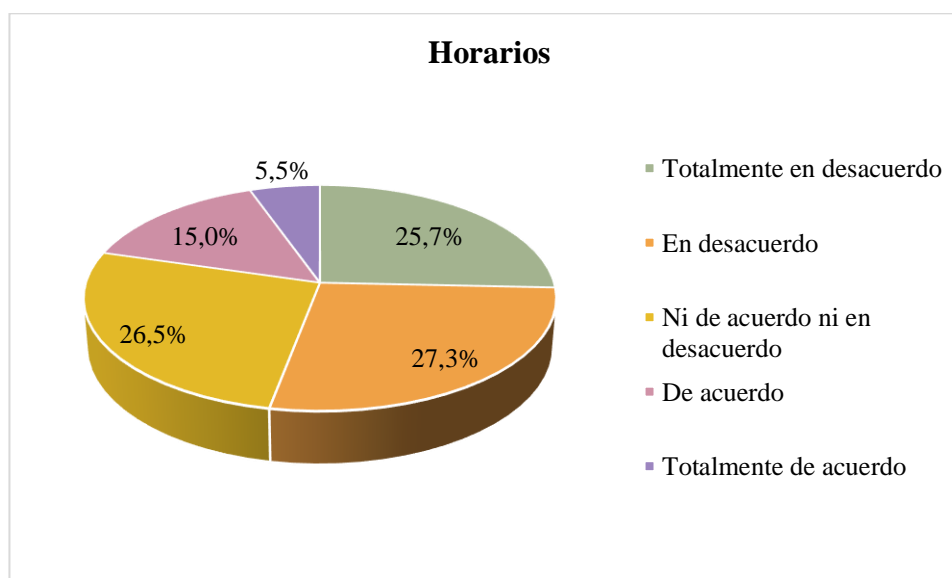


Figura 24. Horarios. Tomado de encuestas.

Se realizó una pregunta sobre si está de acuerdo con los horarios que brinda el hospital y si estos son convenientes, se conoció que para el 27.3% de los encuestados los horarios no son adecuados mostrando desacuerdo, el 26.5% dijo

no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo al respecto, mientras que el 25.7% estuvo totalmente en desacuerdo. Por lo que el hospital debería realizar una coordinación de horarios los cuales estén más al alcance de los usuarios.

## 20. Los empleados del Hospital Básico Sigchos brindan atención personal (asesoramiento) a sus pacientes

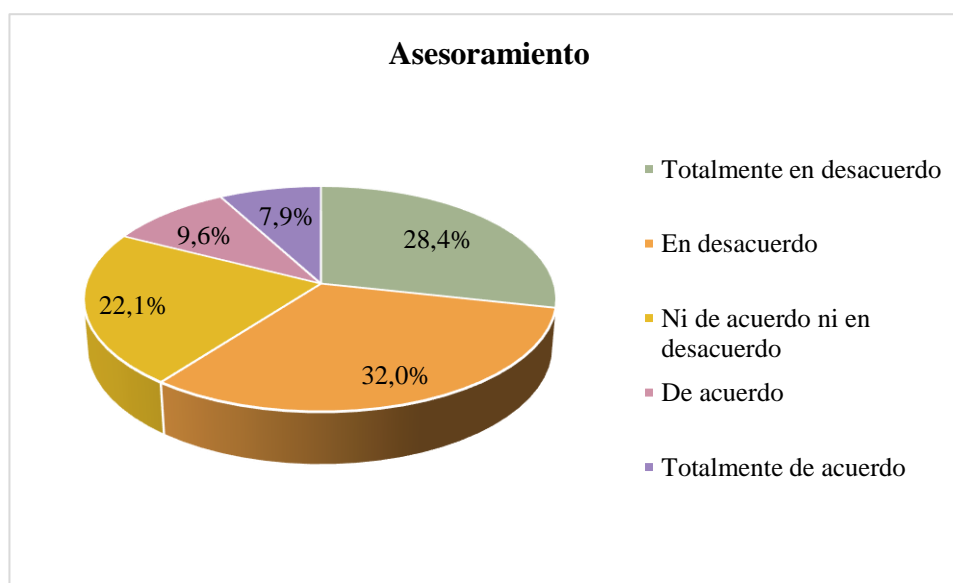


Figura 25. Asesoramiento. Tomado de encuestas.

Con respecto a si los empleados brindan asesoramiento a los usuarios durante la estancia del hospital, los pacientes indicaron estar en desacuerdo con un 32.0%, el 28.4% estuvo totalmente en desacuerdo, mientras que el 22.1% mencionó no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo. Estos resultados muestran la falta de preocupación hacia el paciente.

## 21. El Hospital Básico Sigchos tiene su principal interés en los pacientes

En relación a si el hospital posee principal interés en los pacientes, se conoció que el 49.7% de los usuarios indicaron no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 21.3% expresó estar en desacuerdo, mientras para el 12.3% el hospital si posee interés en sus usuarios mostrando estar de acuerdo. Las estadísticas mostraron



poca preocupación del hospital hacia sus pacientes, lo cual debe de mejorar ya que esto baja la calidad del servicio que se brinda en la institución.

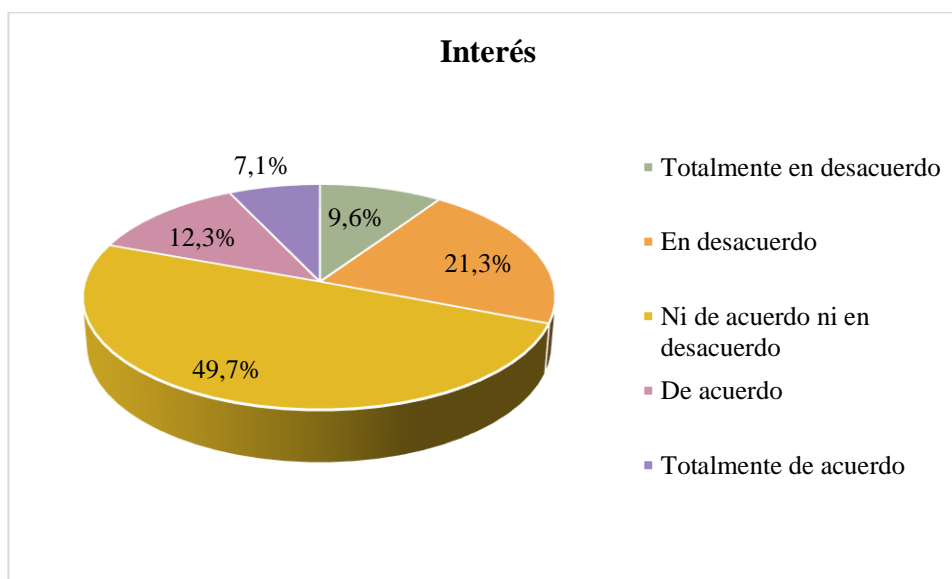


Figura 26. Interés. Tomado de encuestas.

## 22. Los empleados del Hospital Básico Sigchos comprenden las necesidades específicas de los pacientes

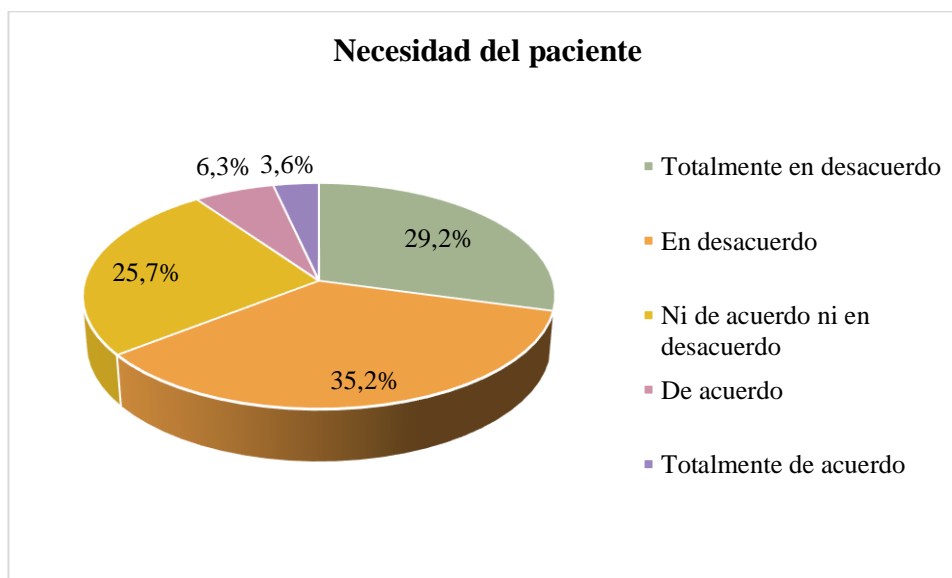


Figura 27. Necesidad del paciente. Tomado de encuestas.

El 35.2% de los encuestados indicaron estar en desacuerdo con respecto a que los colaboradores del hospital comprenden las necesidades que poseen los pacientes, con el 29.2% se evidenció un total desacuerdo, mientras que el 25.7%

dijo no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo. Esta falta de comprensión puede estar ligada al poco interés que expresa el empleado durante la atención al paciente.

### Variable clima organizacional

#### Género

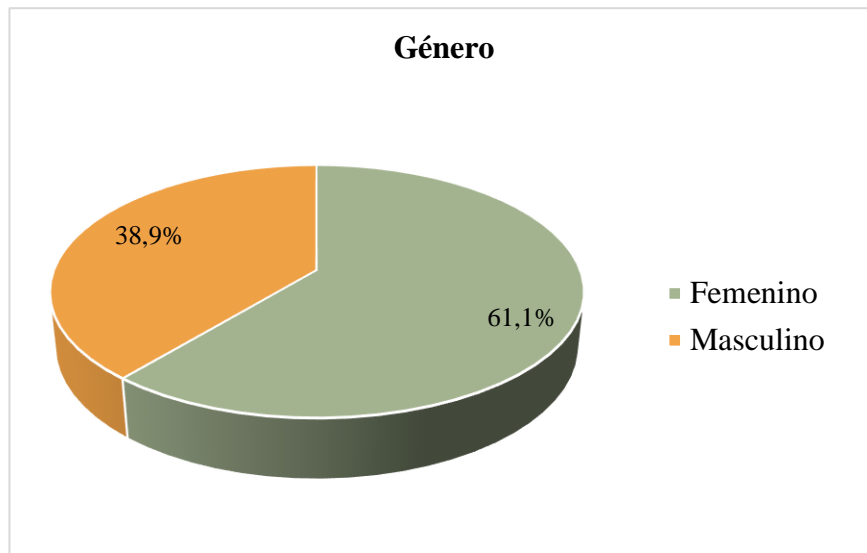


Figura 28. Género. Tomado de encuestas.

Para la variable clima laboral se conoció que el 61.1% de los colaboradores respondieron al sexo femenino, mientras que el 38.9% eran de género masculino.

#### Edad

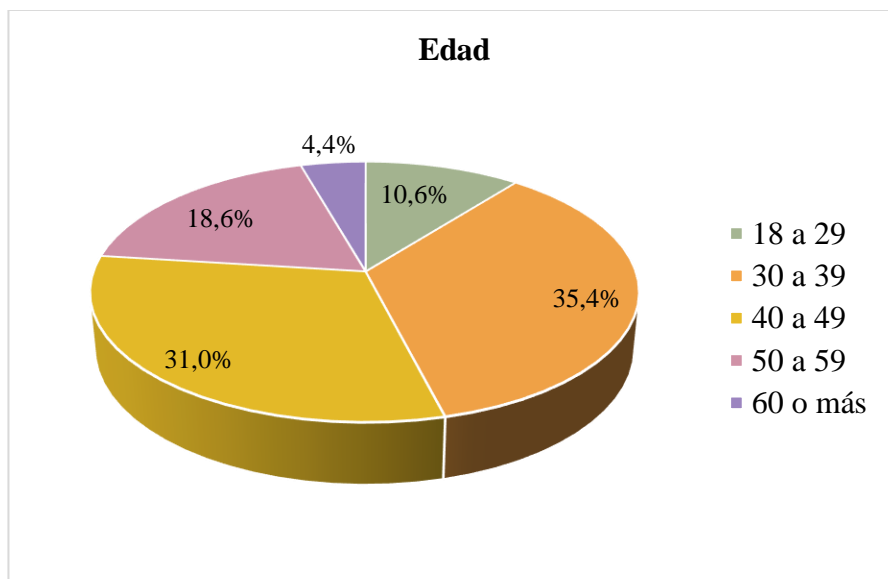


Figura 29. Edad. Tomado de encuestas.

La edad de los colaboradores encuestados se ubicó de 30 a 39 años con un 35.4%, el 31.0% pertenecían a edades de 40 a 49 años y con 18.6% se encontraron personas de 50 a 59 años de edad.

### Estado civil

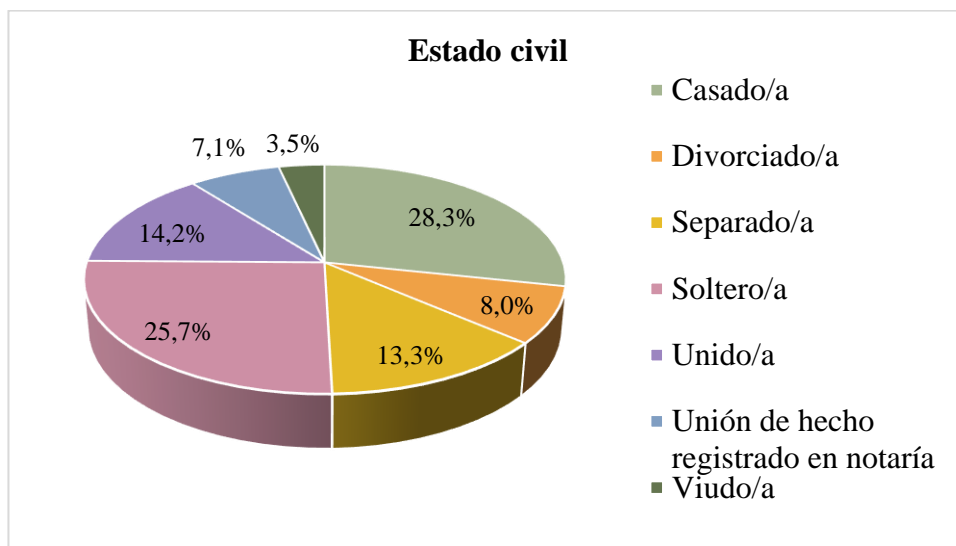


Figura 30. Estado civil. Tomado de encuestas.

Con respecto al estado civil de las personas se conoció que el 28.3% eran casados, seguido del 25.7% que se encontraban solteros (as), mientras que el 14.2% estaban unidos.

### 1. Cuando tengo que hacer un trabajo difícil puedo contar con la ayuda de mis compañeros o colegas

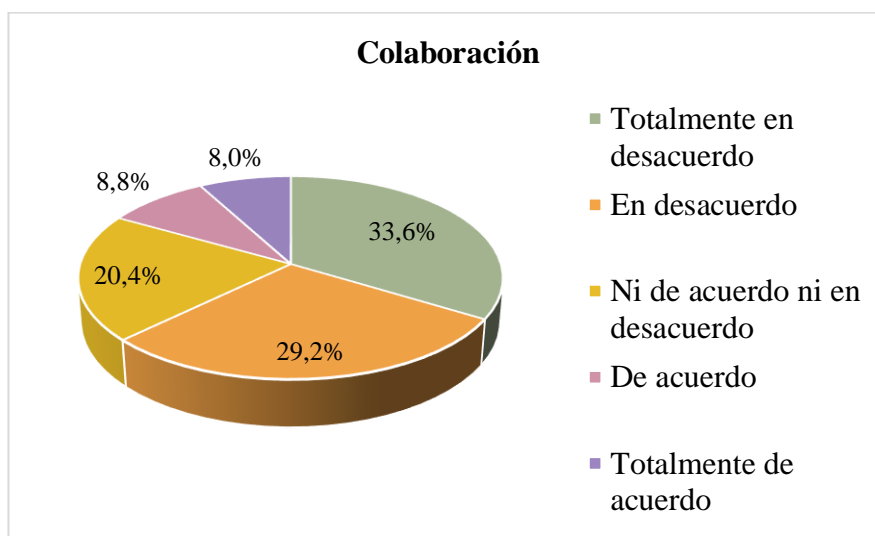


Figura 31. Colaboración. Tomado de encuestas.

Se realizó a los colaboradores una pregunta sobre si cuentan con la colaboración de sus compañeros en el momento de realizar un trabajo difícil, se conoció que el 33.6% estuvo totalmente en desacuerdo, el 29.2% estuvo en desacuerdo y con el 20.4% se encontraron aquellos que expresaron no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo sobre contar con la ayuda del resto de colaboradores.

## 2. Los jefes entregan información a su personal respecto de su desempeño laboral

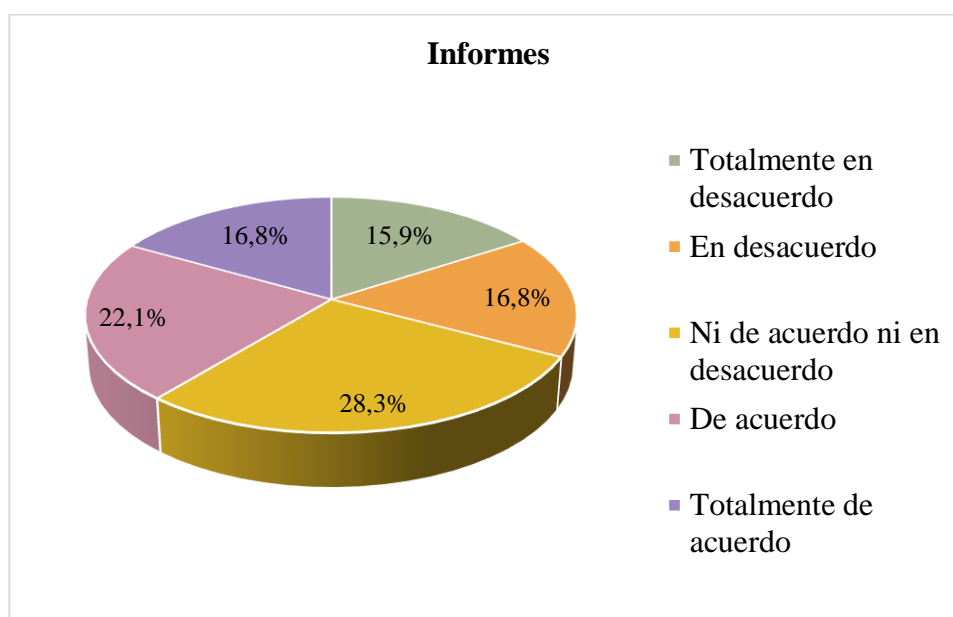


Figura 32. Informes. Tomado de encuestas.

Con respecto a si reciben por parte de los jefes informes sobre su desempeño laboral, se conoció que el 28.3% mencionó no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 22.1% dijo estar de acuerdo y con 16.8% se encontró una igualdad entre los que se encuentran en desacuerdo y totalmente de acuerdo con que los jefes realizan estas acciones. Por lo que se puede concluir de acuerdo a los resultados que los informes no son entregados con regularidad a todos los empleados.

### 3. Los jefes promueven las buenas relaciones humanas entre las personas de la institución

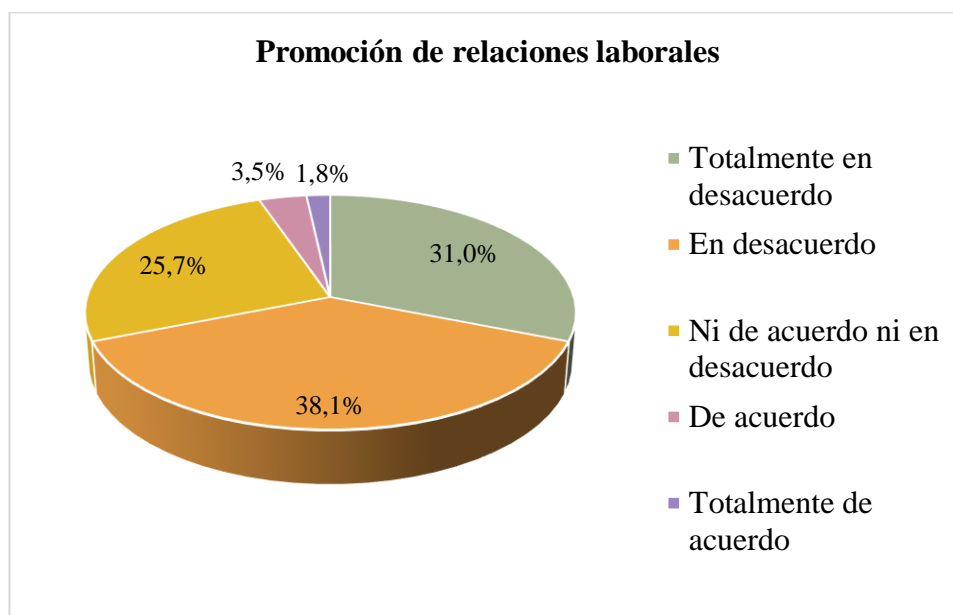


Figura 33. Promoción de relaciones laborales. Tomado de encuestas.

El 38.1% de los empleados estuvo en desacuerdo con respecto a las buenas relaciones promovidas por los superiores, el 31.0% acotó estar totalmente en desacuerdo, mientras que el 25.7% expresó no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con que los jefes realicen esta promoción dentro de la institución. Esto evidencia el poco interés sobre la existencia de una cultura organizacional adecuada en la institución.

#### 4. En esta institución se trabaja en equipo

Los resultados respecto a trabajar en equipo mostraron que el 34.5% de los colaboradores estuvieron en desacuerdo, con el 32.7% se ubicaron aquellos que consideraron estar totalmente en desacuerdo, mientras que el 22.1% se mostró imparcial indicando no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo.

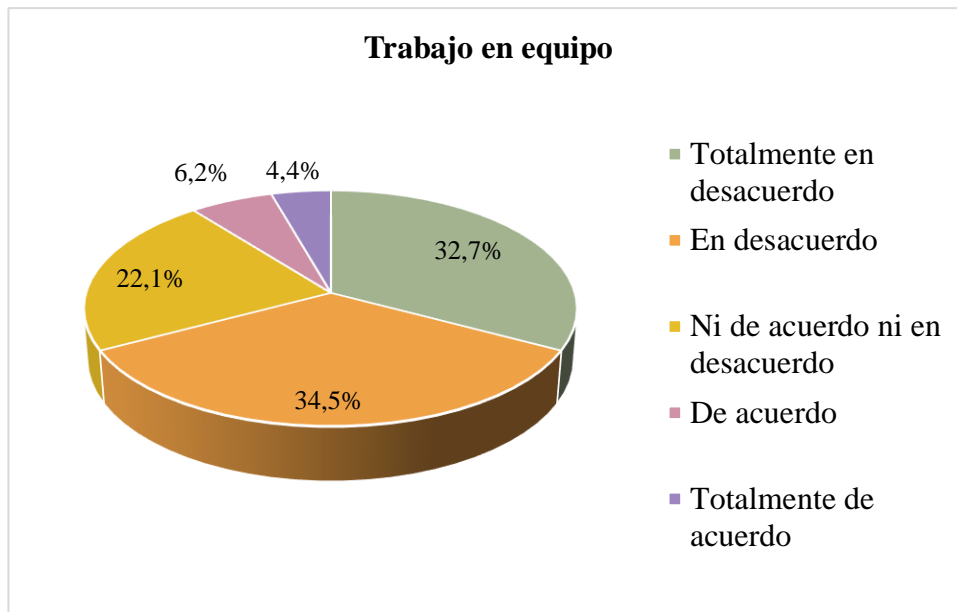


Figura 34. Trabajo en equipo. Tomado de encuestas.

### 5. En esta institución la gente está comprometida con su trabajo

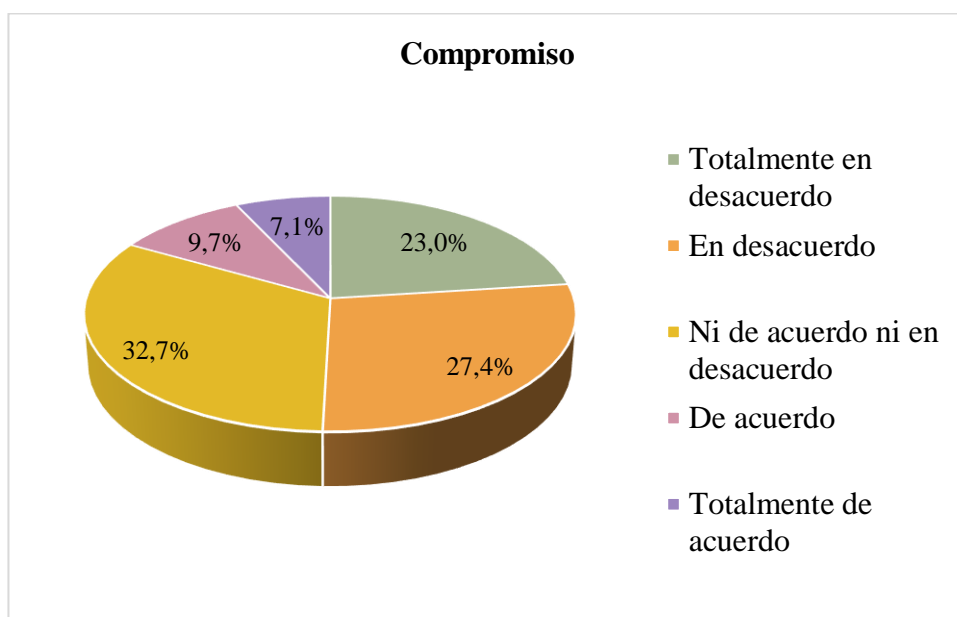
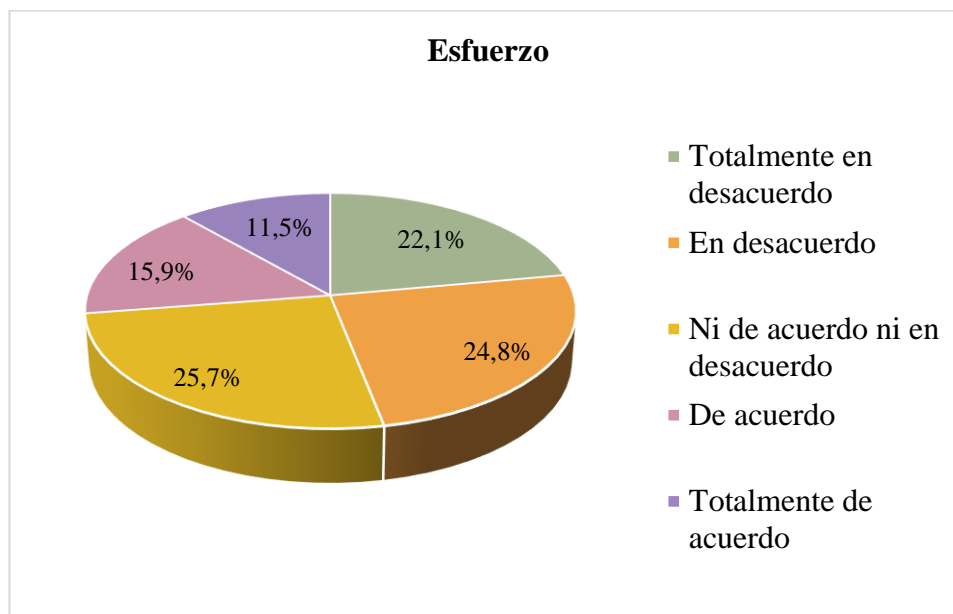


Figura 35. Compromiso. Tomado de encuestas.

Sobre si las personas que laboran en la institución se encuentran comprometidas con el trabajo, el 32.7% indicó no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo al respecto, con el 27.4% se expresaron en desacuerdo, mientras que el 23.0% dijo estar totalmente en desacuerdo. Por lo que se evidencia claramente el

desapego que existe entre los colaboradores y la institución en donde realizan sus labores.

### **6. Las personas de esta institución se esfuerzan bastante por desarrollar eficientemente su labor**



*Figura 36.* Esfuerzo. Tomado de encuestas.

Con respecto a si los colaboradores se esfuerzan por desarrollar una labor eficiente, se conoció que el 25.7% de los empleados indicaron no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, con el 24.8% se encontraron aquellos que estuvieron en desacuerdo, mientras que el 22.1% expresó estar totalmente en desacuerdo. Por lo que se pudo considerar que las personas realizan su trabajo de forma monótona sin ofrecer un esfuerzo mayor para mejorar la calidad del servicio.

### **7. Las personas en esta institución muestran interés por el trabajo que realizan**

Se conoció que el 31.0% de los encuestados no estuvieron ni de acuerdo ni en desacuerdo sobre si las personas que laboran en el hospital muestran interés por las funciones realizadas, el 20.4% expresó estar de acuerdo, mientras que un

18.6% de colaboradores mencionó estar totalmente de acuerdo, indicando que existe una parte mayoritaria de colaboradores que sí muestran interés por las labores.

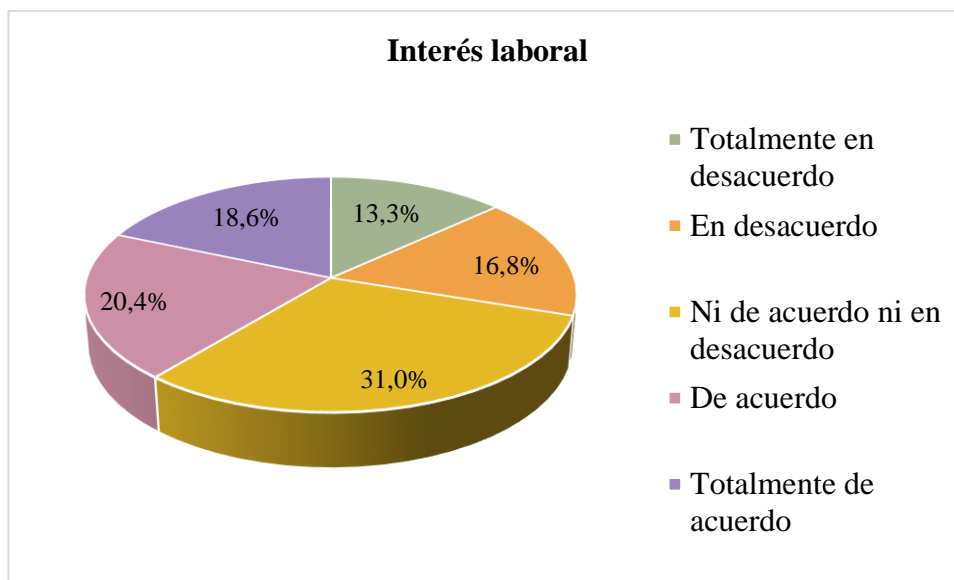


Figura 37. Interés laboral. Tomado de encuestas.

### 8. Los jefes son comprensivos cuando uno comete un error

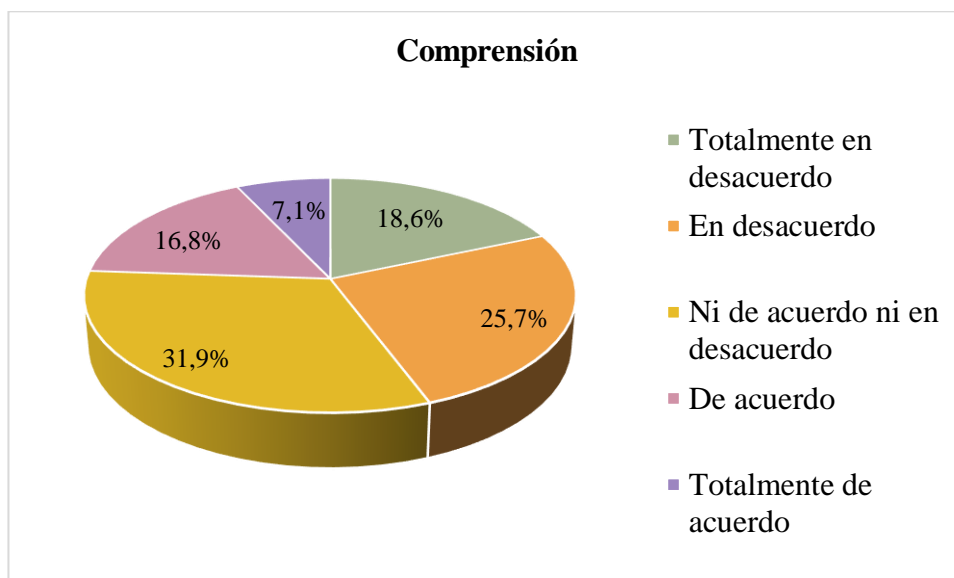


Figura 38. Comprensión. Tomado de encuestas.

En cuanto a si los jefes son comprensivos cuando el personal comete algún error, estos indicaron estar en desacuerdo con el 25.7%, el 31.9% expresó no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, mientras que el 18.6% dijo estar totalmente en



desacuerdo. Por lo que se puede evidenciar que los jefes toman medidas fuertes cuando los colaboradores cometen errores en sus labores diarias.

### 9. Uno progresa en esta institución si tiene iniciativa

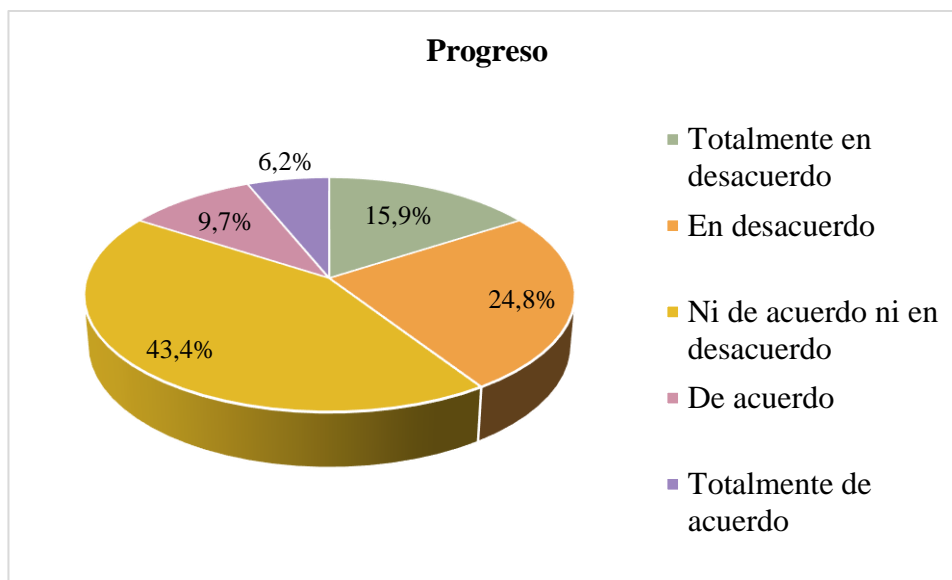


Figura 39. Progreso. Tomado de encuestas.

En la pregunta realizada sobre si el progreso en la institución depende del nivel de iniciativa que posee cada uno de los colaboradores, se conoció que el 43.4% indicaron no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 24.8% estuvieron en desacuerdo, mientras que el 15.9% expresó estar totalmente en desacuerdo. Se pudo evidenciar que la iniciativa no es valorada dentro de la institución para ascensos o reconocimientos, lo que repercute en la actitud de los colaboradores.

### 10. La dirección de esta institución se preocupa por las personas, de cómo se sienten y de sus problemas

De acuerdo a los resultados se pudo evidenciar que el 36.3% de los colaboradores indicaron estar en desacuerdo con respecto a si la dirección muestra preocupación por el estado anímico y personal de los colaboradores, el 31.0% se mostró totalmente en desacuerdo y con un 29.2% estuvieron aquellos que no están ni de acuerdo ni en desacuerdo con la preocupación de los directivos de la

institución. Se pudo observar que la dirección muestra un interés mínimo por el estado y las condiciones en la que se encuentran sus colaboradores, por lo que este puede ser una de las causas por las que el personal no se siente parte de la institución.

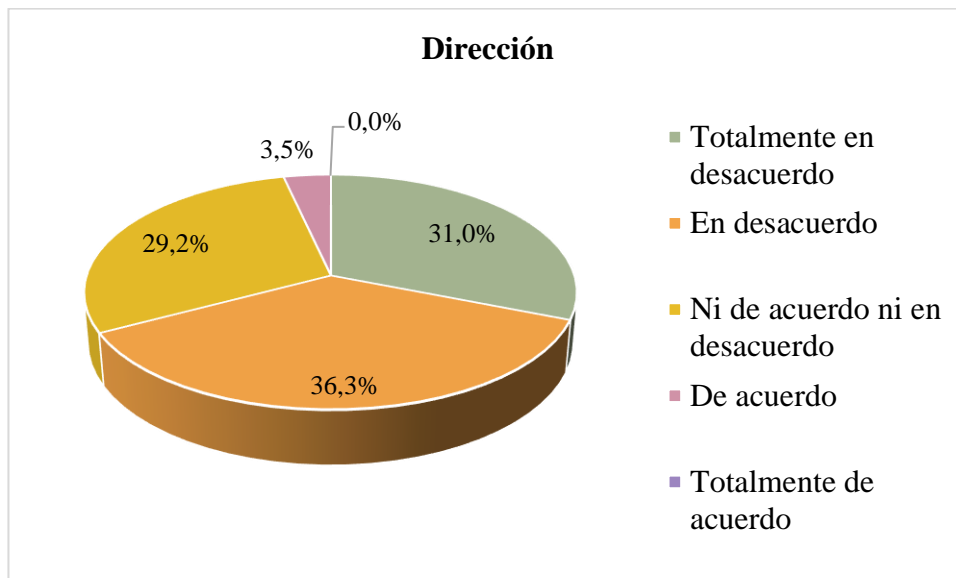


Figura 40. Dirección. Tomado de encuestas.

### 11. En esta institución existen posibilidades de ascenso

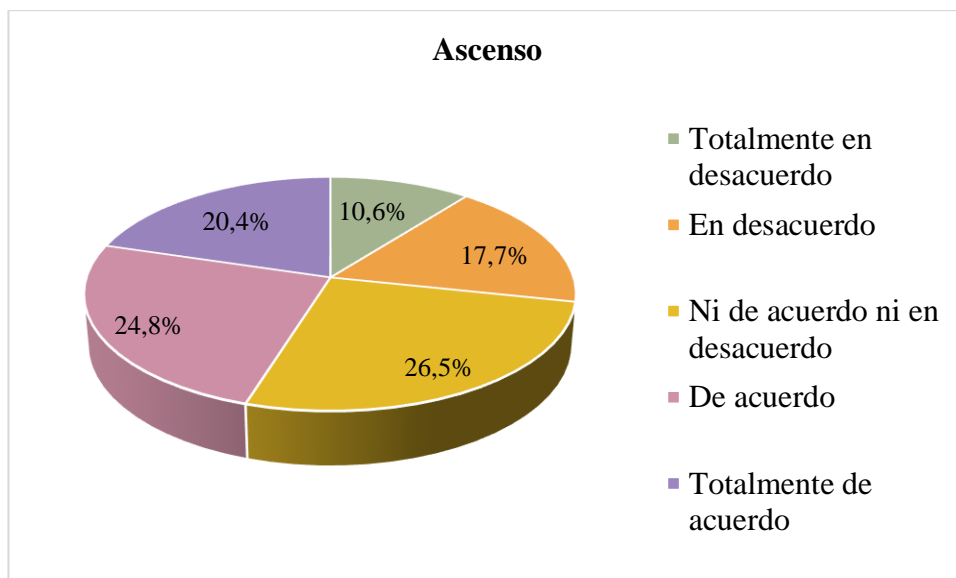
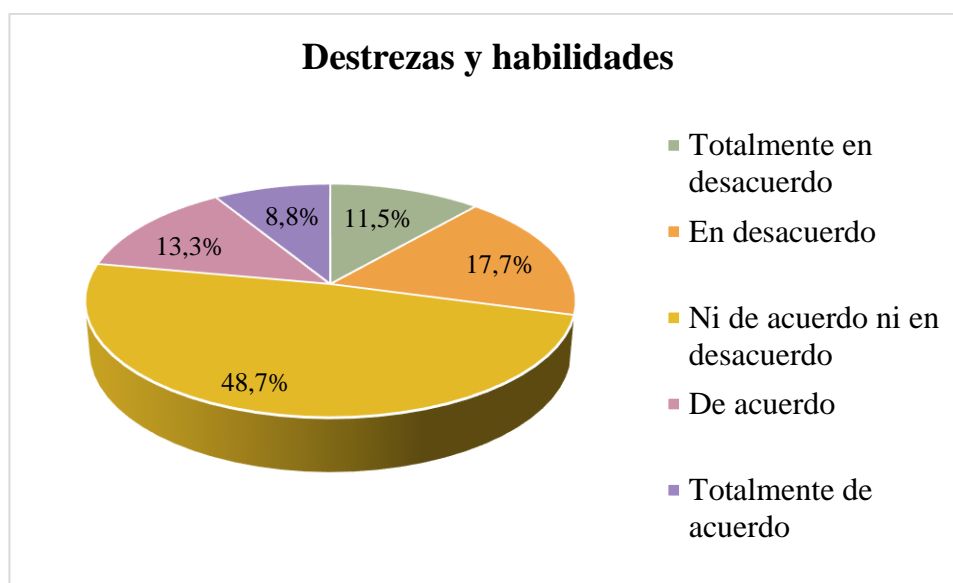


Figura 41. Ascenso. Tomado de encuestas.

Sobre si en la institución existen posibilidades de ascenso, se conoció que el 26.5% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 24.8% indicó estar de acuerdo,

mientras que el 20.44 expresó estar totalmente de acuerdo con que la institución brinda oportunidades de ascenso. Por lo que se pudo evidenciar que sí existen oportunidades de ascenso en la institución, a lo que se puede deber la falta de colaboración brindada entre compañeros.

### **12. En esta institución se dan las oportunidades para desarrollar las destrezas y habilidades personales**



*Figura 42.* Destrezas y habilidades. Tomado de encuestas.

Con relación a si la institución brinda oportunidades para que los colaboradores muestren sus habilidades personales, se conoció que el 48.7% no se encontró ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 17.7% mencionó estar en desacuerdo y el 13.3% expresó estar de acuerdo, por lo que es evidente que la oportunidad que poseen los colaboradores para mostrar las destrezas y habilidades que poseen son muy limitadas. Esta falta de oportunidad dada a los empleados puede causar cierto nivel de frustración y bajar el rendimiento de los mismos.

### **13. Esta institución se caracteriza por un buen ambiente de trabajo**

Sobre la pregunta realizada de que, si la institución se caracteriza por tener un ambiente de trabajo bueno, los colaboradores expresaron no estar ni de acuerdo ni

en desacuerdo con un 42.5% y se observó una igualdad entre los que se encontraron de acuerdo y los que estuvieron en desacuerdo. Esto muestra que la institución no posee un buen ambiente laboral en todas sus áreas y entre colaboradores, por lo que se deberían de tomar acciones para que exista una mayor integración entre ellos.

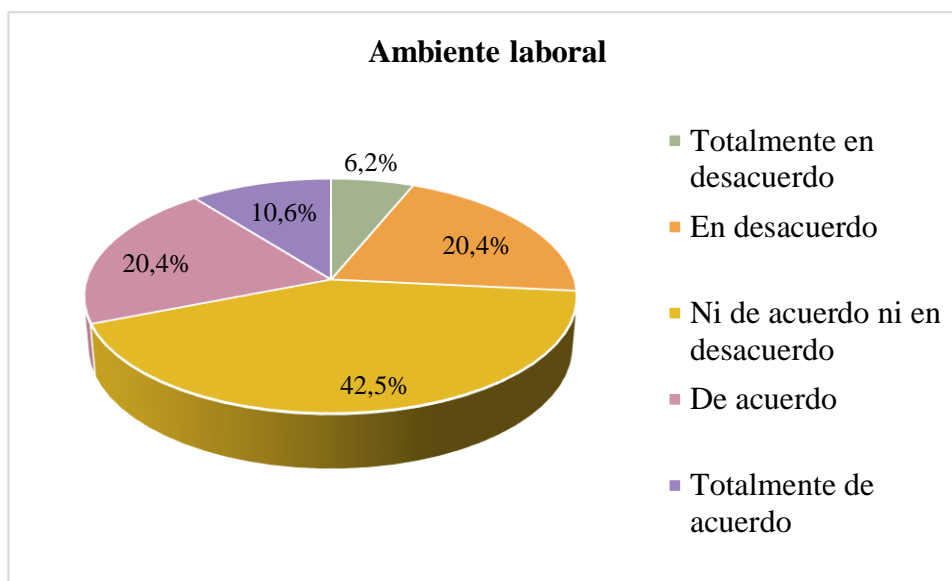


Figura 43. Ambiente laboral. Tomado de encuestas.

#### 14. El ambiente en esta institución es propicio para desarrollar nuevas ideas

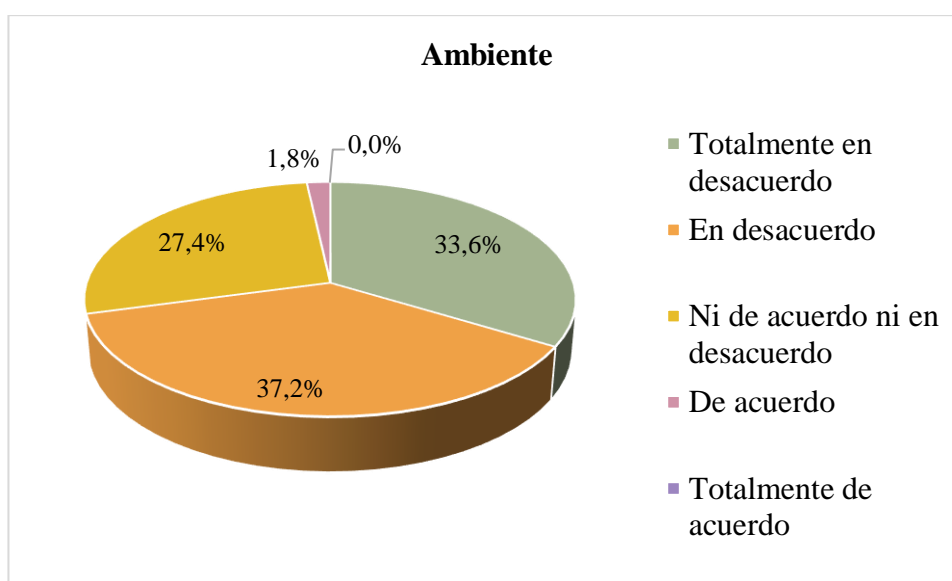


Figura 44. Ambiente. Tomado de encuestas.

De acuerdo a si el ambiente laboral se brinda para desarrollar nuevas ideas, los colaboradores indicaron estar en desacuerdo con el 37.2%, el 33.6% dijo estar totalmente en desacuerdo, mientras que el 27.4% expresó no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo. Estos resultados muestran claramente que el clima laboral dentro de la institución es un tema que no ha sido considerado como importante en la organización, viéndose este reflejado en el desempeño y la calidad de los colaboradores.

### 15. Las nuevas ideas que aporta el personal son bien acogidas por los jefes

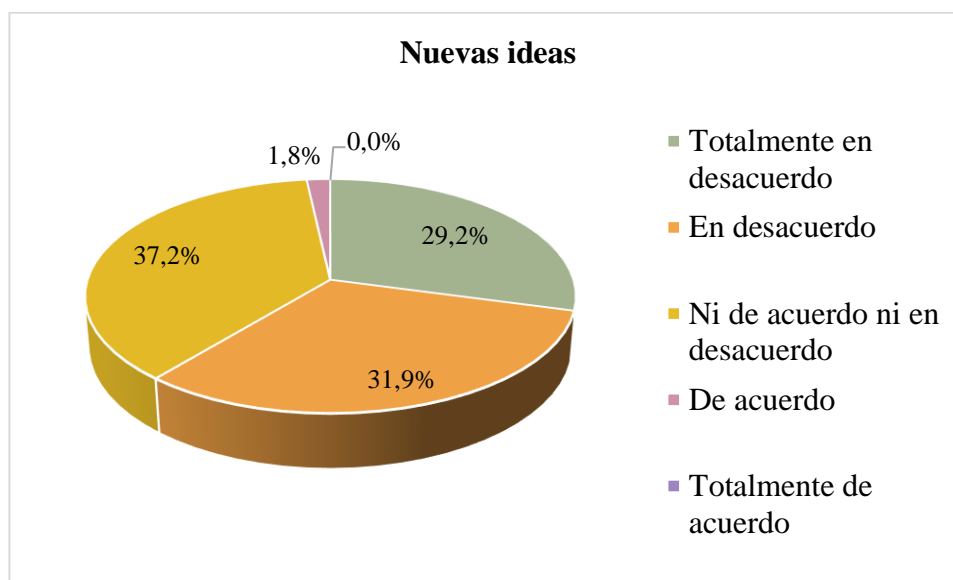


Figura 45. Nuevas ideas. Tomado de encuestas.

En cuanto a si las ideas aportadas por el personal son acogidas por los superiores de forma positiva, se conoció que el 37.2% consideró no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, 31.9% dijo estar en desacuerdo, mientras que para el 29.2% estas no son bien vistas por lo que mostraron estar en desacuerdo. Se pudo observar claramente que la relación entre jefes y superiores no es la adecuada, ya que estos no reciben ideas nuevas por parte de los colaboradores creando una barrera entre ellos, la misma que ha sido reflejada en el desempeño de las labores.

## 16. Siempre trabajamos en forma organizada y con planificación

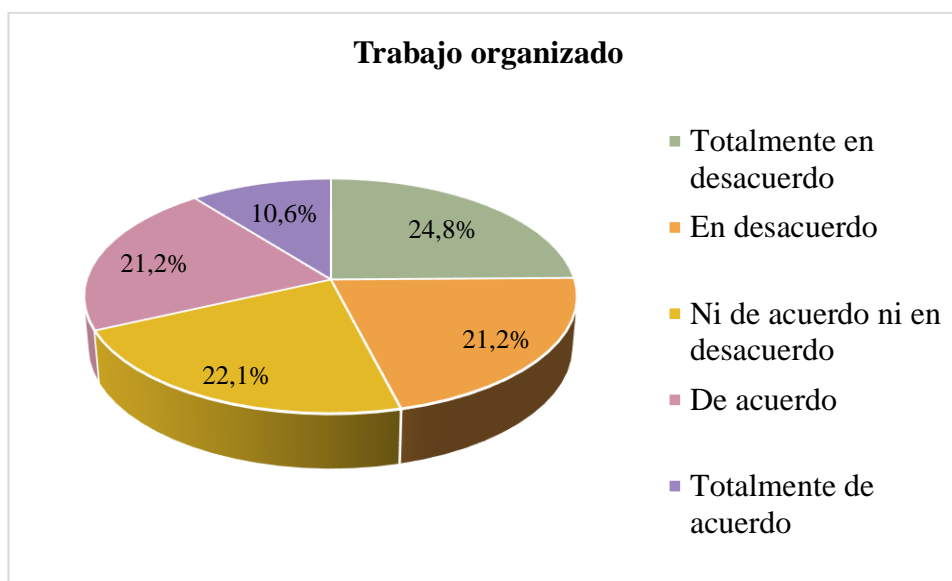


Figura 46. Trabajo organizado. Tomado de encuestas.

Con relación a si se trabaja de forma organizada y planificada dentro de la institución, los colaboradores indicaron estar totalmente en desacuerdo con un 24.8%, el 22.1% dijo no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, mientras que existió una igualdad entre aquellos que estuvieron en desacuerdo y los que expresaron estar de acuerdo con un 21.2%. La baja comunicación entre compañeros y la poca apertura y apego de parte de los superiores es lo que da como resultado que no exista mayor organización y planificación a la hora de desempeñar las labores, creando una calidad de atención pobre.

## 17. La distribución del personal y de material en esta institución permite que se realice un trabajo eficiente y efectivo

De acuerdo a si la distribución del personal y de los materiales dados en la institución permiten realizar un trabajo eficiente y efectivo, se observó que el 38.1% no se encontró ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 30.1% estuvo en desacuerdo, mientras que el 23.0% manifestó estar totalmente en desacuerdo. Se pudo evidenciar que no existe una distribución adecuada, lo cual aporta a que las

labores realizadas no sean de calidad por la falta de recursos humanos y materiales que posee la institución.

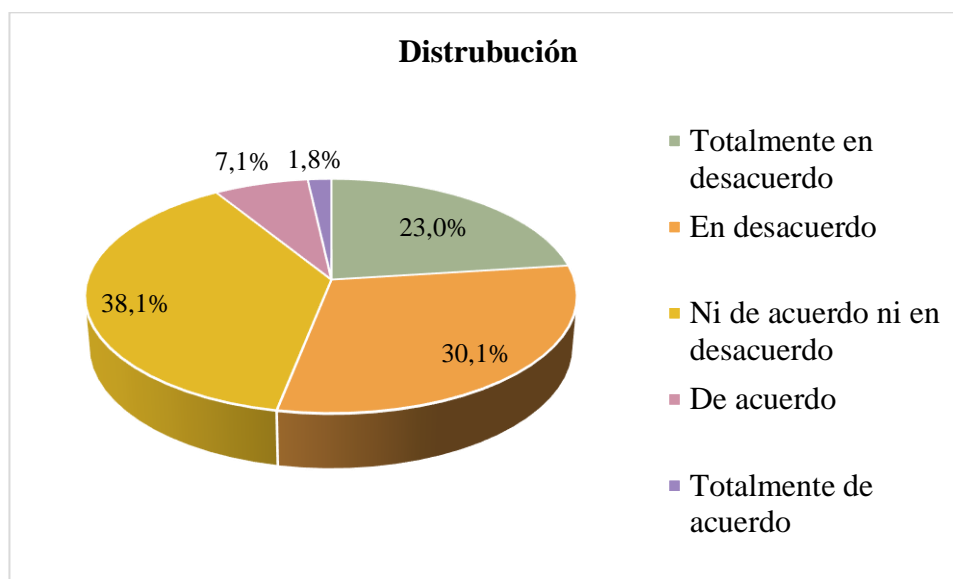


Figura 47. Distribución. Tomado de encuestas.

### 18. En esta institución hay disponibilidad de materiales del tipo y cantidad requeridos

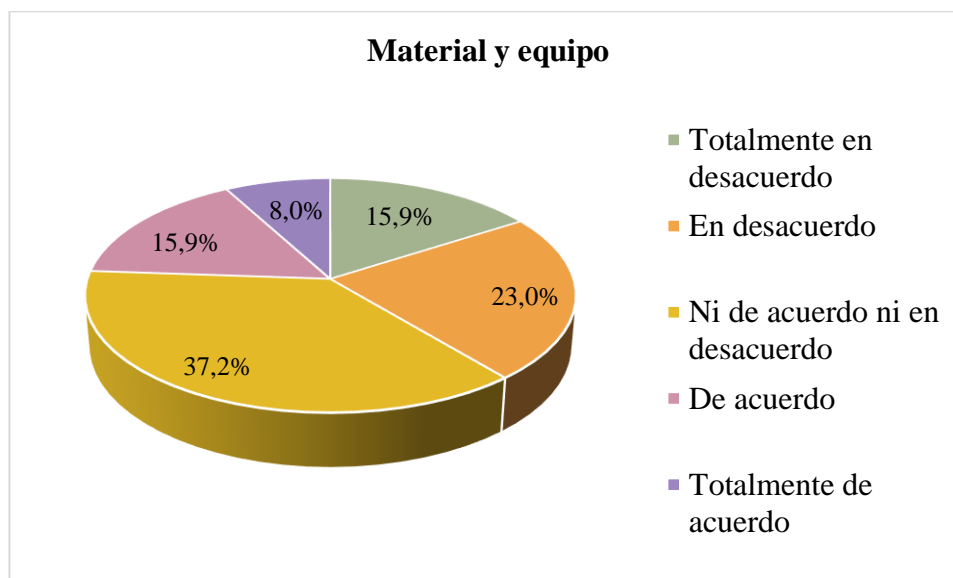
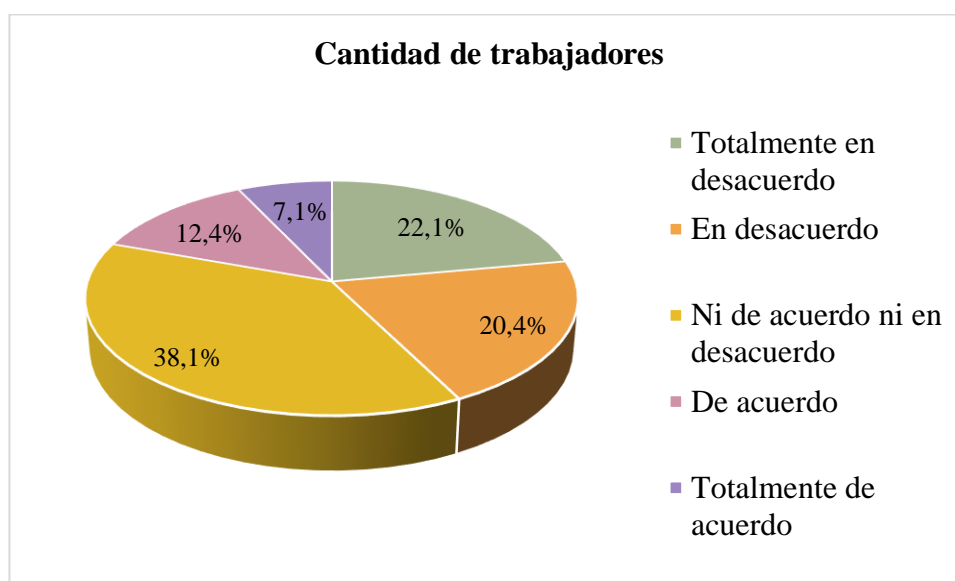


Figura 48. Material y equipo. Tomado de encuestas.

Sobre si la cantidad de materiales y equipos que posee la institución es la necesaria, los colaboradores indicaron no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo en un 37.2%, con el 23.0% se encontraron aquellos que estuvieron en desacuerdo,

mientras que se encontró una parcialidad entre los que estaban de acuerdo y los que expresaron estar totalmente en desacuerdo con el 15.9%. Se pudo evidenciar que en la institución existe falta de equipos y materiales para poder cubrir con la demanda que posee actualmente la institución, por lo que es recomendable reestructurar las necesidades del hospital.

**19. El número de personas que trabaja en esta institución es apropiado para la cantidad de trabajo que se realiza**



*Figura 49.* Cantidad de trabajadores. Tomado de encuestas.

De acuerdo a si el número de personas que posee actualmente la institución es el necesario para poder cubrir la demanda de trabajo que existe, los colaboradores expresaron no sentirse ni de acuerdo ni en desacuerdo en un 38.1%, con el 22.1% estuvieron aquellos que manifestaron estar totalmente en desacuerdo y con el 20.4% del personal dijo estar en desacuerdo. Se pudo observar que la demanda de trabajo ha aumentado y que la cantidad de colaboradores se mantiene o ha disminuido por lo que los empleados no se dan abasto con todas las actividades por realizar, es por ello que la calidad de la atención ha bajado.



## 20. En esta institución los trabajos están bien asignados y organizados

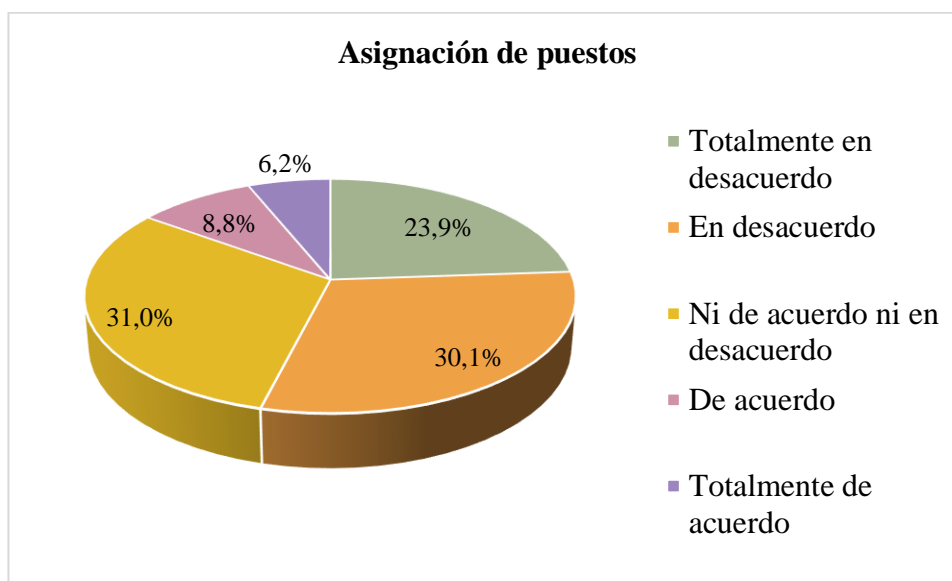


Figura 50. Asignación de puestos. Tomado de encuestas.

Sobre si los trabajos de la institución se asignan bien y de forma organizada se conoció que los colaboradores indicaron no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con el 31.0%, en desacuerdo se encontró el 30.1%, mientras que aquellos que estuvieron totalmente en desacuerdo fueron el 23.9%. Se puede evidenciar que los trabajados no son asignados de acuerdo a las capacidades de los colaboradores y no existe una organización al momento de distribuir las labores, mostrando baja productividad.

## 21. En esta institución los que se desempeñan mejor en su trabajo obtienen un mayor reconocimiento de parte de sus superiores

En cuanto a si el nivel de reconocimiento que brindan los superiores está relacionado con el desempeño dado por los colaboradores se conoció que el 37.2% manifestó no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 31.0% estuvo en desacuerdo, mientras que el 23.0% se encontró totalmente en desacuerdo. Esto se puede deber a la existencia de ciertos vínculos establecidos por los jefes con los

subordinados lo cual genera que existan preferencias para determinadas personas, causando que los empleados se sientan desmotivados.

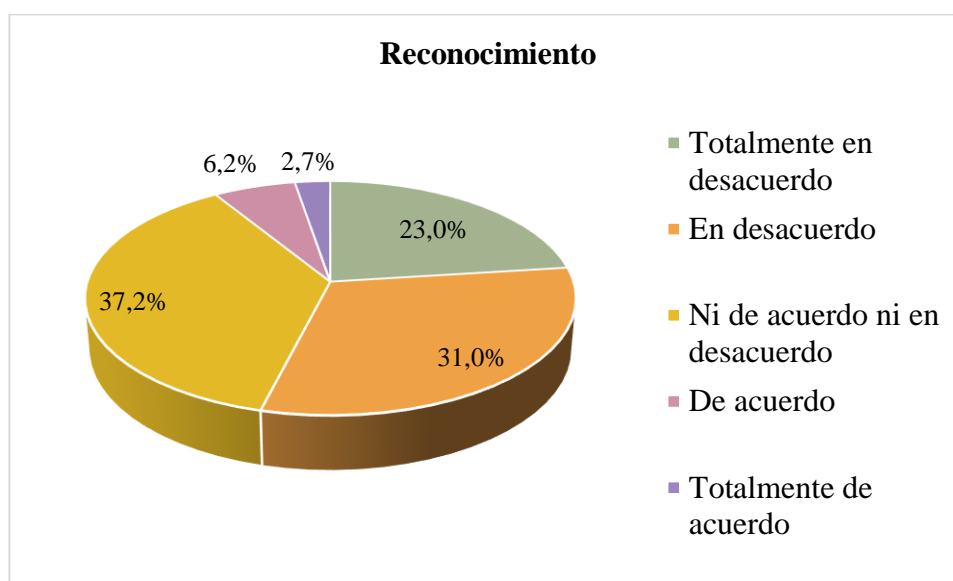


Figura 51. Reconocimiento. Tomado de encuestas.

**22. No me preocupa que por una reorganización en la institución se vea afectada la estabilidad de mi trabajo**

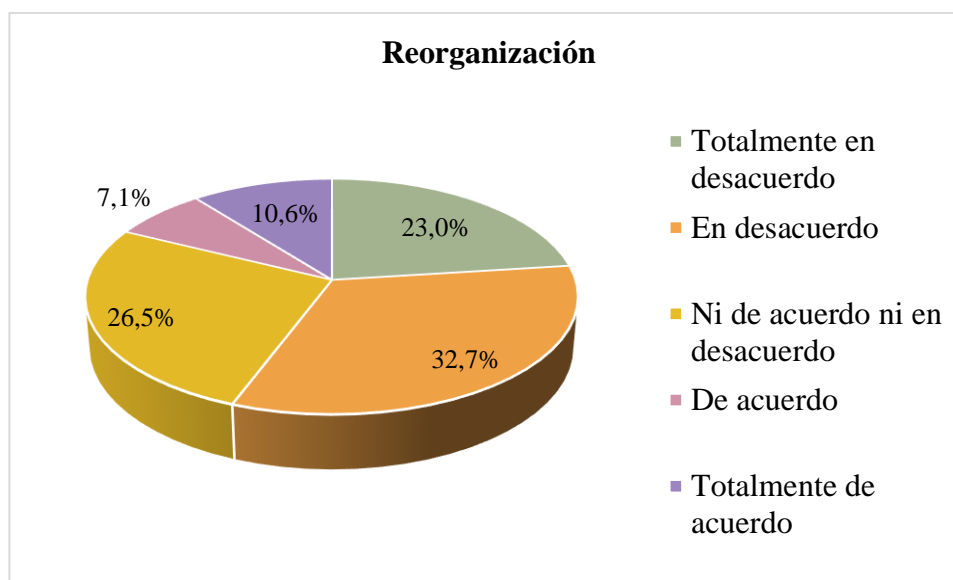
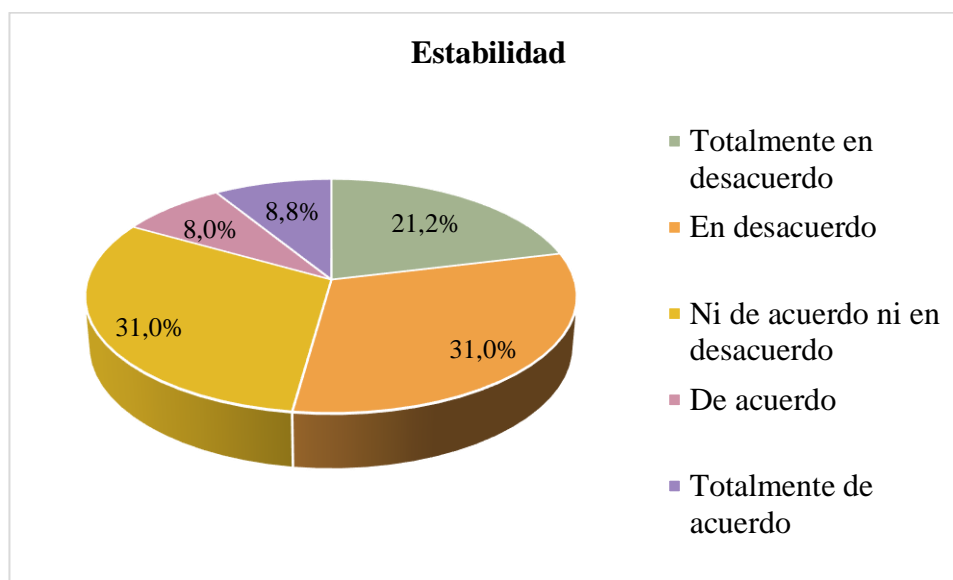


Figura 52. Reorganización. Tomado de encuestas.

Sobre si no les preocupa la existencia de una reorganización por parte de la institución y que esta pueda afectar la estabilidad laboral de los colaboradores, estos indicaron con un 32.7% estar en desacuerdo, para aquellos que no están ni

de acuerdo ni en desacuerdo se evidenció un 26.5%, mientras que aquellos que están totalmente en desacuerdo se conoció que fueron el 23.0%. Se pudo evidenciar que existe preocupación por parte de los empleados, ya que no cuentan con una estabilidad laboral adecuada y saben que esta puede verse afectada al momento de que la institución cree cambios, por lo que esto puede estar asociado a que ellos no brinden su mayor esfuerzo.

**23. No 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**

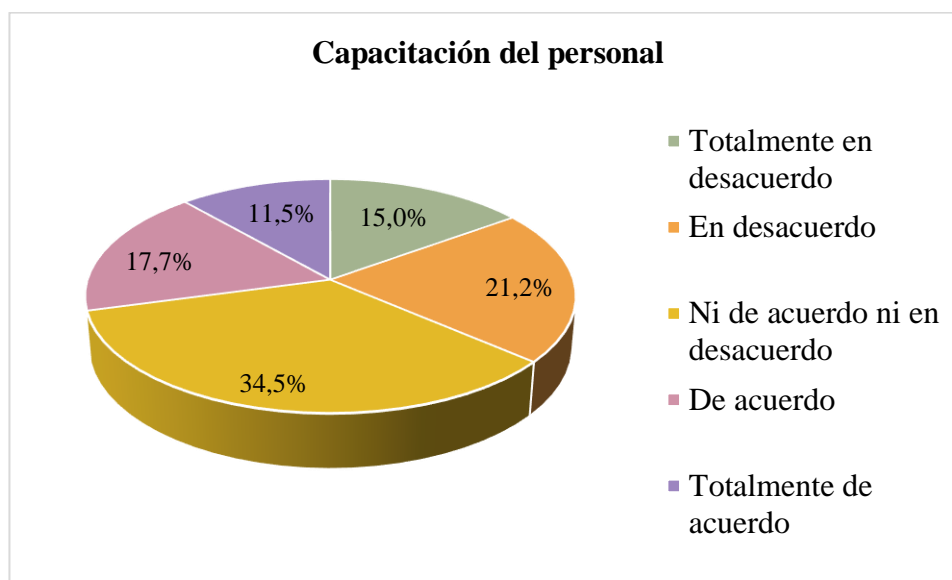


*Figura 53.* Estabilidad. Tomado de encuestas.

De acuerdo a si les preocupa los efectos que pueda tener sobre la estabilidad laboral el realizar cambios en los métodos de trabajo y la automatización de la institución se conoció que el 31.0% de los colaboradores indicaron estar en desacuerdo y ni de acuerdo ni en desacuerdo al respecto, mientras con el 21.2% aquellos que estuvieron totalmente en desacuerdo. Se pudo observar que la estabilidad laboral es un factor que preocupa a la mayoría de los empleados, ya

que al generar cambios estos pueden encontrarse alineados a ciertas preferencias entre colaboradores.

#### **24. Esta institución se caracteriza por una preocupación constante acerca del perfeccionamiento y capacitación del personal**



*Figura 54.* Capacitación del personal. Tomado de encuestas.

En cuanto a si la institución es caracterizada por brindar preocupación constante sobre la capacitación y el perfeccionamiento de sus colaboradores, estos indicaron no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con un 34.5%, el 21.2% se encontró en desacuerdo, mientras que el 17.7% dijo estar de acuerdo. Estos resultados muestran que no existe una preocupación equitativa para todos los colaboradores o áreas de la institución en cuanto a las capacitaciones dadas para el mejor desempeño de cada empleado.

#### **25. Existe una buena comunicación entre los diferentes servicios y unidades que trabajan generalmente juntos**

Con respecto a si existe una comunicación buena entre las unidades y servicios que se encuentran relacionadas entre sí por sus funciones, se evidenció que el 38.1% no se encuentra ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 28.3% manifestó

estar en desacuerdo, mientras que el 20.4% expresó total desacuerdo con manejar una buena comunicación. Se pudo observar que la comunicación entre compañeros no es buena ni la adecuada, lo cual repercute en la coordinación, clima laboral y calidad de atención brindada.

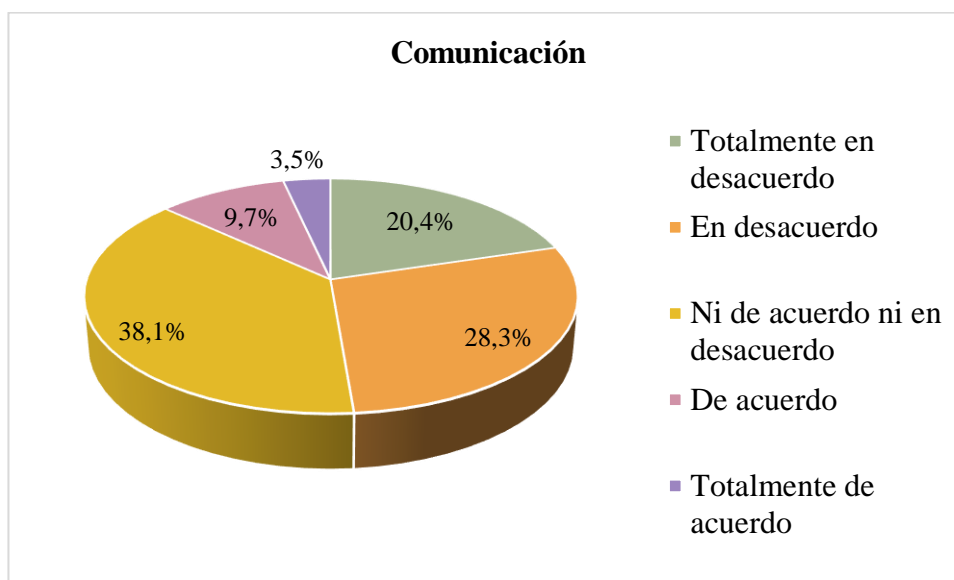


Figura 55. Comunicación. Tomado de encuestas.

**26. Para que un trabajo dé buenos resultados es necesario que sea hecho con un alto nivel de conocimientos**

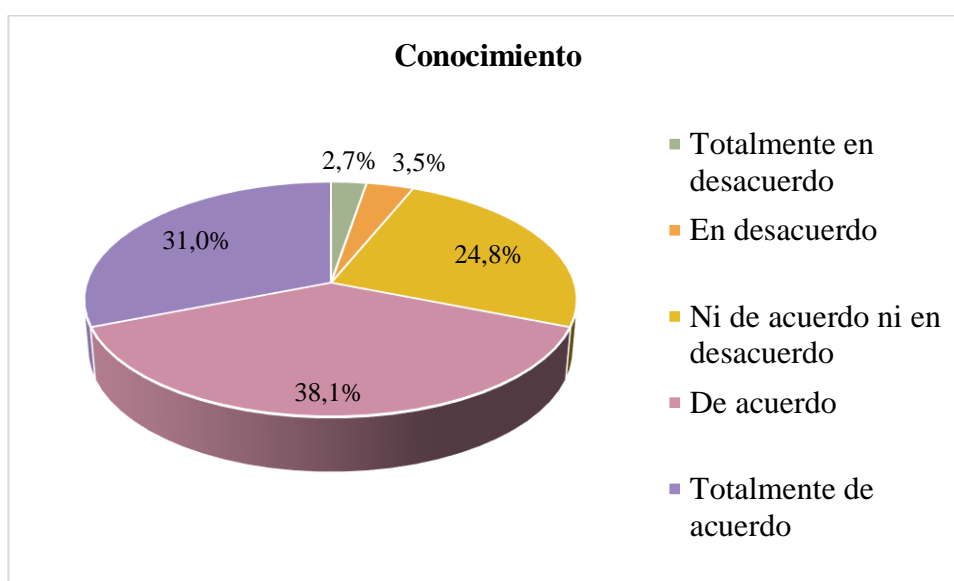
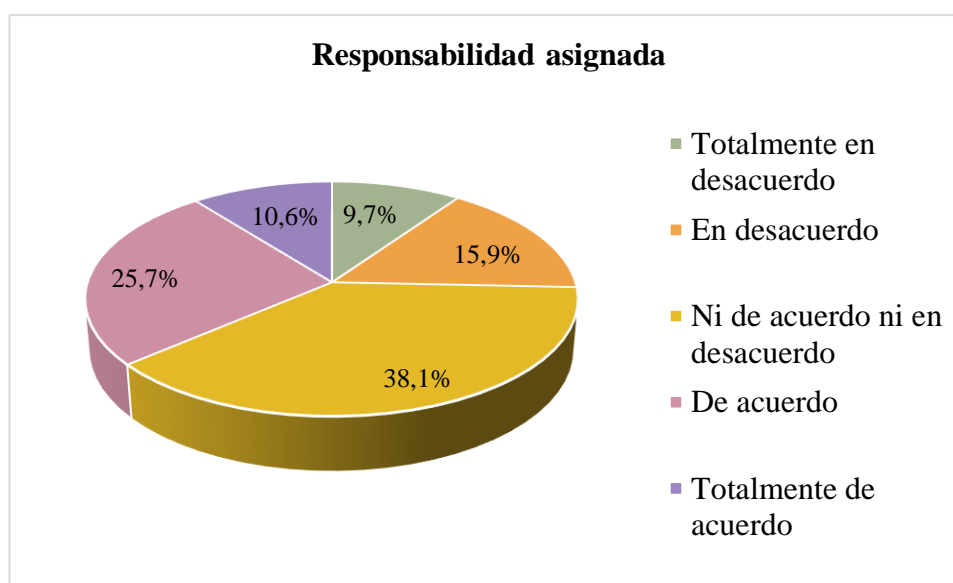


Figura 56. Conocimiento. Tomado de encuestas.

Se realizó una pregunta a los colaboradores sobre si consideraban que para que existan resultados buenos en un trabajo, este debe de encontrarse realizado con un nivel de conocimiento alto, a lo que expresaron estar de acuerdo con el 38.1%, el 31.0% manifestó estar totalmente de acuerdo, mientras que un 24.8% de los colaboradores indicaron no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo. Se pudo evidenciar que los colaboradores se encuentran conscientes de que el conocimiento es un factor importante a la hora de realizar el trabajo y que este genere resultados positivos; sin embargo, la calidad de trabajo que posee la institución no es la adecuada, por lo que es evidente que existe una asignación de trabajos no alineada con las necesidades de la organización.

**27. En esta institución los jefes dan las indicaciones generales de lo que se debe hacer y se les deja a los empleados la responsabilidad sobre el trabajo específico**

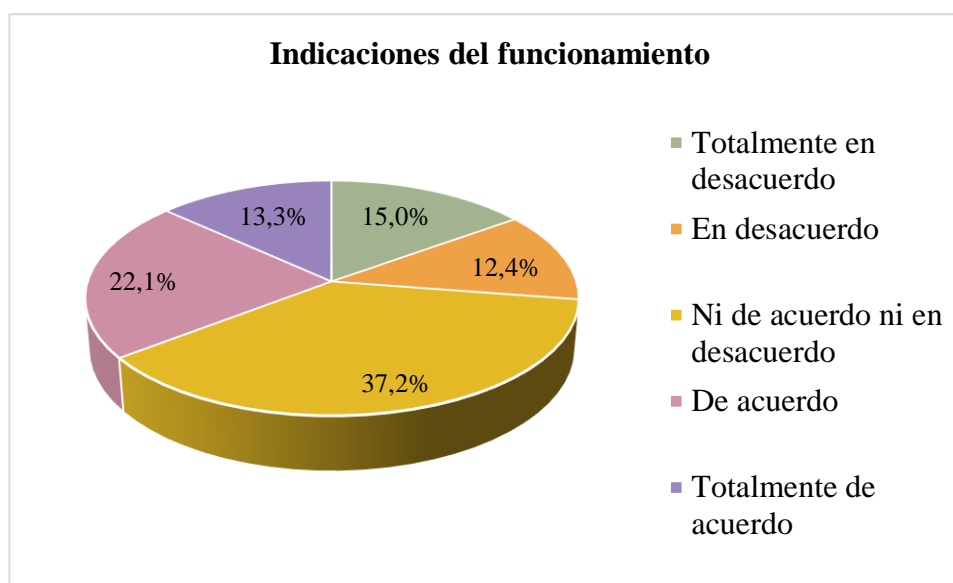


*Figura 57.* Responsabilidad asignada. Tomado de encuestas.

Con respecto a la pregunta sobre si los jefes dejan las responsabilidades del trabajo una vez dada las indicaciones generales, se conoció que los empleados estuvieron de acuerdo con el 25.7%, el 15.9% se mantuvo en desacuerdo, mientras

que el 38.1% no estuvo ni de acuerdo ni en desacuerdo. Se observa que en su mayoría los jefes sí otorgan responsabilidad a los colaboradores permitiendo que estos desempeñen sus funciones a criterio personal una vez dada las indicaciones.

**28. Aquí se me ha explicado el funcionamiento de la institución, quién tiene la autoridad y cuáles son las responsabilidades y tareas de cada uno**



*Figura 58.* Indicaciones del funcionamiento. Tomado de encuestas.

De acuerdo a si las indicaciones generadas por la institución en cuanto al funcionamiento, autoridades, responsabilidades y tareas de cada colaborador se han dado, los empleados mencionaron no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con el 37.2%, con el 22.1% se encontraron aquellos que estaban de acuerdo, mientras que los que se expresaron en total desacuerdo alcanzaron el 15.0%. Si bien es cierto que un porcentaje mayoritario expresó que sí ha recibido las indicaciones, existen colaboradores que no poseen los conocimientos, causando confusión en este grupo a la hora de realizar sus tareas o dirigirse a los superiores, reduciendo la calidad de su trabajo.

**29. En la medida en que esta institución se desarrolla, siento que yo también me desarrollo**

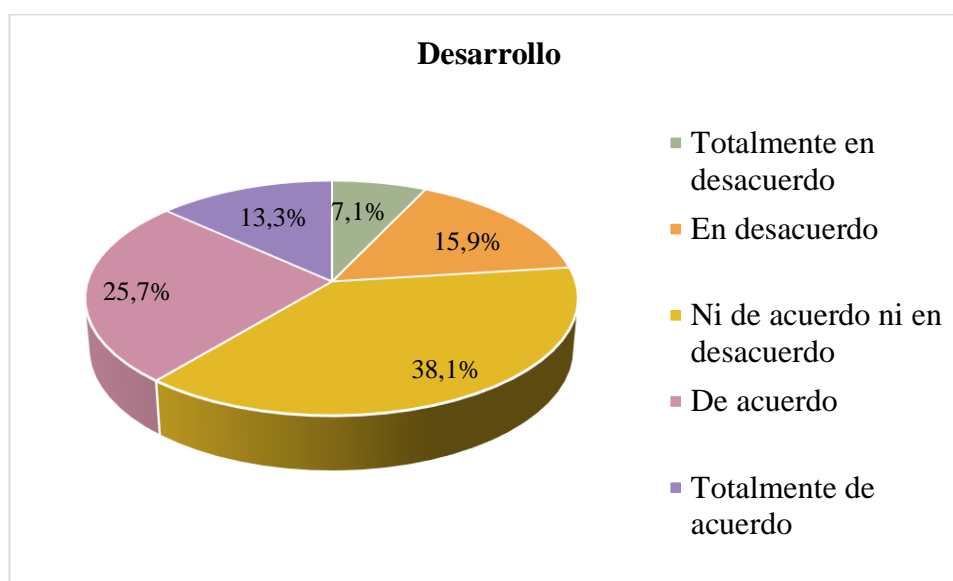


Figura 59. Desarrollo. Tomado de encuestas.

Se planteó una pregunta en la que se buscó conocer si considera que el desarrollo profesional se encuentra alineado con el desarrollo que posee la institución, en donde se conoció que el 38.1% no estuvo ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 25.7% expresó estar de acuerdo, mientras que el 15.9% estableció estar en desacuerdo. Se pudo observar que el desarrollo que ha tenido la institución como tal ha ayudado a que algunos de los colaboradores adquieran mayor destreza en las funciones que llevan a cabo.

### **Análisis General de Resultados**

En la variable calidad de atención, dentro de la dimensión de aspecto físico de las instalaciones y del personal que labora en el Hospital Básico Sigchos se pudo conocer que este se fue calificado como bueno encontrándose con aceptabilidad de parte de los usuarios; en la dimensión de presentación del servicio los usuarios manifestaron estar en desacuerdo con el servicio recibido mencionando que este es erróneo e impuntual; en la dimensión de velocidad de respuesta se observó que



los pacientes están en desacuerdo con que este servicio se presta de forma rápida; en seguridad se encontró una parcialidad en los trámites que realizan por lo que la mayoría de usuarios mostraron que no estuvieron ni de acuerdo ni en desacuerdo; mientras que en la dimensión empatía se evidenció que los pacientes se encontraron en desacuerdo con la atención y preocupación expresada por los colaboradores durante sus dudas en la institución.

En la variable clima organizacional se evidenció que en la dimensión de colaboración y buen trato, los colaboradores se encontraron en desacuerdo mostrando que no existe la cooperación de los compañeros cuando la necesitan con un 34.5% de desacuerdo en el trabajo realizado en equipo; en la dimensión de motivación laboral se evidenció que la institución no realiza actividades en las que se premie al colaborador con su desempeño, además de que no existe comprensión por parte de los superiores cuando se cometen errores; en iniciativa participativa los empleados indicaron estar en desacuerdo con el 24.8% ya que la iniciativa que estos tengan no es considerada para progresar en el hospital.

En la dimensión desarrollo profesional se conoció que este no posee un ambiente laboral adecuado para que se generen nuevas ideas con un 70.8% entre los que se encontraron en total desacuerdo y en desacuerdo, con el 61.1% para los mismos rango se evidenció que los jefes no acogen las ideas de los subordinados; en distribución de personal y equipos el 53.1% expresó no estar de acuerdo con la distribución realizada en los materiales, en cuanto a la distribución de colaboradores el 42.5% consideró que esta no es adecuada, mientras que el 54% indicó que los puestos no son asignados de forma correcta y no estar de acuerdo con el reconocimiento realizado por los jefes para el desempeño realizado con un 54%.

En la dimensión de comunicación el 48.7% manifestó que no existe una buena comunicación entre compañeros y en estabilidad más del 50% del personal consideró no encontrarse seguro con el puesto de trabajo que poseen, ya que consideran que pueden ser removidos de sus funciones cuando se realice algún cambio en el hospital. De acuerdo a los resultados obtenidos se puede conocer que el Hospital Básico Sigchos posee varias deficiencias en el ámbito organizacional lo cual está repercutiendo en la calidad del trabajo que realizan los colaboradores.

Las escalas utilizadas fueron analizadas por medio del alfa de Cronbach para comprobar su fiabilidad. La variable calidad mostró un alfa de 0.955, mientras que para clima organizacional se obtuvo un coeficiente de 0.979, con lo que se evidencia la fiabilidad de los instrumentos.

En lo que respecta a los promedios de las dimensiones de la variable de calidad, se puede observar que los problemas se concentran en velocidad de respuesta y empatía, por lo que se deben trabajar en estos aspectos. La percepción física tuvo la mejor puntuación como se observa en la tabla cinco.

Tabla 5  
*Promedio dimensiones calidad*

<b>Dimensiones</b>	<b>Promedio</b>
Dimensión percepción física	3.69
Dimensión prestación del servicio	2.68
Dimensión velocidad de respuesta	2.37
Dimensión de seguridad	2.81
Dimensión empatía	2.47
Calidad	2.80

En lo que se refiere a las dimensiones del clima organizacional se evidenció que las dimensiones con mayores problemas son apoyo al emprendimiento, colaboración y buen trato, organización y desempeño, así como iniciativa

participativa. Las dimensiones con los mejores promedios fueron autonomía y profesionalismo, así como la estabilidad laboral. Los resultados se pueden observar en la tabla seis.

Tabla 6  
*Promedio dimensiones clima organizacional*

<b>Dimensiones</b>	<b>Promedio</b>
Dimensión colaboración y buen trato	2.39
Dimensión motivación laboral	2.78
Dimensión iniciativa participativa	2.46
Dimensión desarrollo profesional	3.09
Dimensión apoyo al emprendimiento	2.27
Dimensión equipos y distribución de personas y material	2.58
Dimensión organización y desempeño	2.39
Dimensión estabilidad laboral	3.49
Dimensión comunicación y desarrollo	2.73
Dimensión autonomía y profesionalismo	3.56
Dimensión excluido	3.14
Clima organizacional	2.81

Con base en estos resultados, se da paso a la propuesta de mejora para el hospital objeto de estudio.

## **Capítulo 4**

### **Propuesta**

En el siguiente capítulo se muestran un conjunto de acciones que se desarrollarán con la finalidad de ejecutar la propuesta. Se encuentran los objetivos, justificación y desarrollo de la misma. Adicional, se muestra el desarrollo de las estrategias, acciones o tácticas necesarias para implementar cada propuesta incluyendo los responsables de cada actividad.

#### **Tema de la Propuesta**

Diseño de un plan de mejoras para el clima organizacional y la calidad de atención de los usuarios del Hospital Básico Sigchos.

#### **Objetivos**

##### **Objetivo general**

Diseñar un plan de mejoras para el clima organizacional del personal de salud del Hospital Básico Sigchos.

Diseñar un plan de mejoras para la calidad de atención de los usuarios del Hospital Básico Sigchos.

##### **Objetivos específicos**

- Desarrollar estrategias de comunicación interna con el fin de favorecer la integración del personal de salud del Hospital Básico Sigchos.
- Establecer acciones orientadas al mejoramiento de la motivación del personal de salud del Hospital Básico Sigchos.
- Desarrollar tácticas para crear un ambiente de confianza y comunicación entre las máximas autoridades y el personal de salud del Hospital Básico Sigchos.
- Diseñar programas de capacitación para el personal de salud del Hospital Básico Sigchos enfocados en la empatía y humanización.

## **Justificación**

La presente propuesta se enfoca en los aspectos deficientes del clima organizacional, los cuales pueden incidir en la calidad del servicio brindado. No obstante, en los trabajos de Bernal et al. (2013), Ortega (2016), Alva (2017), Yachas (2017), entre otros; se demuestra que el clima organizacional influye en la calidad del servicio que brinda el personal; por ende, se deduce que estableciendo una propuesta de mejora en el clima organizacional va a ayudar a mejorar la calidad del servicio brindado.

Esto se genera por el involucramiento de aspectos relacionados como el liderazgo, satisfacción personal y la motivación. Respecto a la entidad objeto de estudio, el desfavorable clima organizacional mantiene un personal poco motivado, lo cual puede causar alguna repercusión en la calidad del servicio. Bajo dicho enfoque, como propuesta fundamental se ha establecido el diseño de un plan de mejoras para el clima organizacional y la calidad de atención de los usuarios del Hospital Básico Sigchos.

## **Desarrollo de la Propuesta**

Bajo las opiniones emitidas por los encuestados mediante los instrumentos de recolección de datos, se determinó el siguiente plan de acción con la finalidad de establecer mejoras en el clima organizacional y calidad de atención que se ofrece a todos los usuarios que asisten al Hospital Básico Sigchos.

Por medio de las presentes estrategias se pretende crear un clima organizacional bajo un entorno donde se erradique de raíz los conflictos y rumores para mejorar los niveles de motivación de los trabajadores, de tal forma que los mismos sientan su nivel de compromiso y colaboración en las tareas, funciones, responsabilidades, objetivos y metas de la organización.

## Estrategias de comunicación interna

Tabla 7

*Estrategias de comunicación interna*

<b>Estrategias de comunicación interna</b>	
Manual de bienvenida	Misión, Visión, Valores, Normas y políticas de la institución
Empleo de las Tics	Medios electrónicos
Entrega de boletines institucionales	Temas relevantes y de interés

Respecto a la primera estrategia relacionada con el manual de bienvenida (ver figura 60), dicho documento mantendrá información relevante al Hospital Básico Sigchos, como la misión, visión, valores, normas, políticas, historia, información de utilidad para que el trabajador pueda ejecutar sus funciones de forma adecuada y bajo las normas internas del hospital y demás elementos que son imprescindibles para que el personal conozca el entorno en el cual prestará sus servicios y así orientar a los nuevos colaboradores que se incorporan a la institución. El objetivo de este manual es el poder integrar al colaborador en la organización bajo los aspectos más sencillos posible. El responsable del desarrollo, entrega y socialización del manual de bienvenida será el personal de recurso humano.

En cuanto al empleo de las Tics, se estableció dicha estrategia con la finalidad de fomentar el uso de medios de comunicación electrónicos para dar a conocer temas de interés y relevancia para el personal del Hospital Básico de Sigchos. Se ha identificado que gran parte de los problemas que aqueja una organización es la falta de comunicación interna, es por esto que el uso de las tecnologías de la información se ha establecido como un pilar fundamental para el desarrollo de comunicaciones que se caracterizan por generarse de forma rápida y eficiente.



Figura 60. Manual de bienvenida

Para esto es necesario el empleo constante de videoconferencias, las cuales se puede gestionar dentro del hospital. Otro factor indispensable y que se ha establecido como el principal medio de comunicación es el correo electrónico, debido que bajo esta vía se envía todo tipo de información. De esta forma y bajo las acciones planteadas se contribuye al fortalecimiento y mejoramiento de la comunicación interna del personal de salud del hospital.

Finalmente, la entrega de boletines institucionales. Dicho documento se podrá socializar bajo medios electrónicos establecido en la estrategia anterior. El boletín se caracterizará por contener información sobre noticias y temas de interés y relevancia para las autoridades gerenciales y personal de salud que conforma el Hospital Básico Sigchos. El boletín se entregará de forma mensual y el responsable de emitirlo será el director general del hospital. Su emisión dependerá del nivel de actualización informativo y novedades que se requieren plasmar en el mismo y su contenido se redactará de forma clara, breve y precisa estableciendo

un cierto tono de informalidad a fin de establecer un grado de empatía facilitando la incorporación de dicho documento.

**1. INSTITUCIONAL**

## ANIVERSARIO INSTITUCIONAL

### Octogésimo Quinto Aniversario

**1.1**

**E**n el marco del octogésimo quinto aniversario de vida pública de nuestra casa de salud se realizó la Sesión Solemne, importante acto que contó con la presencia del Dr. Carlos Durán, Viceministro de Gobernación y Vigilancia de la Salud, Dra. Carmen Guerrero Coordinadora Zonal 9 – Salud, Dr. Alex Robalino- Gerente del Hospital y demás autoridades presentes.

En su intervención el Dr. Carlos Durán, Viceministro de Gobernación y Vigilancia de la Salud señaló *“este hospital es heredero de la escuela médica quiteña... hospital centenario, hospital docente por excelencia, el que entiende su verdadero rol de la medicina... que lo coloca a la vanguardia en salud pública”*.

A este respecto el Dr. Alex Robalino- Gerente Hospitalario HEE, recalcó, *“me ha bastado muy poco tiempo para testificar que la más grande riqueza con la que contamos, es sin lugar a dudas nuestro recurso humano”*. Este Hospital actualmente se constituye en la unidad de salud más grande y completa del país, ya que cuenta con 35 especialidades médicas entre ellas 18 especialidades quirúrgicas, 17 especialidades clínicas y 6 especialidades de apoyo diagnóstico y terapéutico con un promedio diario de atención de 1.100 pacientes ambulatorios. Se prevé se atiendan en el periodo 2018 alrededor de 370 mil consultas.

<b>35</b> ESPECIALIDADES MÉDICAS	<b>18</b> ESPECIALIDADES QUIRÚRGICAS	<b>PRIMERO EN SU DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN DE 1.100 PACIENTES AMBULATORIOS.</b>
<b>17</b> ESPECIALIDADES CLÍNICAS	<b>6</b> ESPECIALIDADES APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	

Durante los 85 años de vida institucional, nuestro Hospital se ha caracterizado por estar a la vanguardia del desarrollo médico, científico y tecnológico, con personal capacitado que hoy bordea los 1984 funcionarios entre médicos especialistas, médicos generales, enfermeras, auxiliares de enfermería y personal administrativo.

*El Dr. Alex Robalino Gerente Hospitalario HEEE en su discurso de aniversario*

Figura 61. Ejemplo de boletín institucional.

### Acciones orientadas a mejorar la motivación

Como se evidencia en la tabla ocho, referente al desarrollo de capacitaciones con la finalidad de mejorar e incrementar los niveles de motivación del personal de salud del Hospital Básico Sigchos se han establecido tres actividades las cuales son: desarrollar talleres de liderazgo y trabajo en equipo, mejoramiento del desarrollo de las actividades laborales y asignación de trabajo y responsabilidades, donde los responsables serán las autoridades gerenciales.



Tabla 8  
*Desarrollo de capacitaciones*

<b>Plan de acción</b>			
<b>Estrategia</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Actividades</b>	<b>Responsable</b>
Desarrollo de capacitaciones	Desarrollar actividades que se encuentren orientadas al mejoramiento de la motivación del personal de salud del Hospital Básico Sigchos.	Taller de Liderazgo y Trabajo en equipo	Autoridades gerenciales
		Mejoramiento del desarrollo de las actividades laborales	Autoridades gerenciales
		Asignación de trabajo y responsabilidades	Autoridades gerenciales

Es necesario recalcar que, en la actualidad el Hospital Básico Sigchos evidencia un liderazgo rígido generando un clima organizacional desfavorable. Por ende, como primera actividad, se encuentra el desarrollo de un “Taller de liderazgo y trabajo en equipo”. Esto se va a llevar a cabo mediante la imposición de juegos de rol, lluvia de ideas y reparto de fortalezas.

Por medio de los juegos de rol, el personal de salud tendrá la posibilidad de enfrentar las diversas situaciones conflictivas que surgen en el trabajo; de esta forma, se plantea un problema común que sucede de forma diaria en la organización y se designa el rol que cada persona cumplirá a fin de identificar el potencial que mantiene cada elemento. Cabe destacar que, la lluvia de ideas se complementa con los juegos de rol, debido que, cada participante podrá manifestar su propuesta generado incluso, que dicha proposición sea empleada para el beneficio de la institución. Finalmente, el reparto de fortalezas, es una técnica apropiada para que cada participante asigne un rol a otro que considere capaz de llevar a cabo una determinada acción bajo las fortalezas del mismo.

La presencia de un clima organizacional contraproducente ha generado ciertas consecuencias que se visualizan en el nivel de estrés, sobrecarga laboral e incremento de la rotación del personal. Por lo tanto, el desarrollo del taller de liderazgo y trabajo en equipo tiene como finalidad fomentar la actitud proactiva de toda la población del Hospital Básico Sigchos, potenciar las habilidades del personal y mejorar las relaciones interpersonales de los profesionales de salud. A través de esta actividad se logra mantener un equipo comprometido con su trabajo y la organización, factor que permite la mejora del clima laboral.

Respecto a la actividad denominada “Mejoramiento del desarrollo de las actividades laborales”, esto se realizará bajo una estrategia de desarrollo donde es necesario caracterizar la fuerza de trabajo a fin de comprender las peculiaridades que los mismos mantienen. Para esto, se ha desarrollado una pequeña ficha técnica con el propósito de reconocer las actividades que lleva a cabo cada personal de salud incluyendo sus funciones, antecedentes profesionales e información profesional.

La ficha técnica se divide en tres dimensiones que son: antecedentes profesionales, información personal y el nivel de competencias. Respecto a la primera dimensión, se abordan diversos aspectos con la finalidad de conocer su formación profesional, tareas, funciones, experiencia laboral, lo cual se traduce en las habilidades y actitudes que ha adquirido con el paso del tiempo; comprender las labores que ha realizado con anterioridad a fin de verificar si dichas actividades se relacionan de forma directa con las que ejecuta en la actualidad, para de esta forma analizar cuál es el grado de asociatividad que mantiene la fuerza de trabajo en las diferentes áreas del hospital y de ser el caso redefinir las funciones de cada individuo en el futuro.

Tabla 9

*Ficha Técnica*

<b>Mejoramiento del desarrollo de las actividades laborales</b>
<b>Antecedentes profesionales</b>
Años que se encuentra en el cargo actual
Experiencia laboral
Área antes de estar en este cargo
Realiza otras actividades laborales
Educación – Capacitación
<b>Información personal</b>
Edad
Sexo
Estado Civil
Identidad étnica
<b>Nivel de competencias</b>
Aptitudes de evaluación analítica
Aptitudes básicas en las ciencias de la salud pública
Aptitudes de competencia cultural
Aptitudes para la comunicación
Aptitudes para la planificación y gestión financiera
Aptitudes para el liderazgo
Aptitudes para la formulación de políticas y planificación de programas

En cuanto a la información personal, se abordan cuatro factores empleados para conocer la cantidad de trabajadores que se encuentran cerca de la jubilación; comprender cuál es el género que predomina en la institución y determinar las características de la población del personal, con la finalidad de verificar el nivel de participación e integración del personal, permitiendo comprender si los servicios que se otorgan a la comunidad se realiza de forma global y sin discriminación alguna.

Por último, la dimensión nivel de competencias, permitirá conocer el nivel de aptitudes y de conocimiento de cada individuo dentro de las diversas áreas que conforman el Hospital Básico Sigchos. Si se visualiza que el individuo no posee

gran parte de los factores establecidos en la ficha técnica, es importante realizar un proceso de educación y capacitación bajo aspectos profesionales y laborales. Es necesario abordar un programa educativo, bajo talleres, cursos o seminarios con la finalidad de mejorar e incrementar las competencias de cada quien, en las diversas áreas, obteniendo como resultado el mejoramiento del clima organizacional influyendo de manera positiva en la calidad de atención que se ofrece a la comunidad. Esto se podrá desarrollar en el lugar de trabajo durante un período de forma presencial u online; de tal forma que, al incrementar las competencias de la fuerza laboral, se mejora la capacidad que mantiene al hospital al proporcionar los servicios de salud por medio del mejoramiento del desarrollo de las actividades laborales.

Finalmente, en la actividad denominada “Asignación de trabajo y responsabilidades” es necesario analizar las tareas que se involucran en la ejecución y desarrollo de todas las actividades laborales dentro del Hospital Básico Sigchos; de esta forma se permite delegar funciones gestionando el tiempo con mayor eficiencia y eficacia. La asignación de responsabilidades para cada individuo deberá ser ejecutada bajo aspectos de cualidades, nivel de desempeño y aptitudes del individuo, factores que permitirán satisfacer las necesidades de la comunidad en general. La asignación equitativa de las tareas y funciones de cada elemento permitirá incrementar la eficiencia y efectividad de las tareas a ejecutar aumentando los niveles de productividad y contribuyendo en la definición de las diversas directrices que se desean lograr dentro de la institución.

Bajo el desarrollo de las estrategias planteadas se pretende incrementar el nivel de liderazgo fomentando la formación y desarrollo de equipos de trabajo y promoviendo el nivel de asociación entre los individuos mejorando los niveles de

motivación de la fuerza laboral que actualmente mantiene el Hospital Básico Sigchos. De esta forma se obtiene un progreso consecutivo en las relaciones interpersonales del personal de salud, mayor compromiso en el desarrollo de tareas y responsabilidades evitando la presencia de conflictos internos que afecten el clima organizacional repercutiendo en la calidad de atención.

### **Tácticas para mejorar el ambiente laboral**

Tabla 10

*Tácticas para la creación de un ambiente de confianza*

<b>Tácticas para la creación de un ambiente de confianza</b>	
<b>Descripción</b>	<b>Responsables</b>
Fomentar el liderazgo democrático para establecer una relación entre el personal de salud y las autoridades gerenciales.	
Desarrollar espacios para que el personal de salud participe en los procesos de mejora.	Recursos Humanos - Autoridades Gerenciales
Reconocer los logros que mantenga el personal de salud, sea a nivel individual o en equipo.	

El desarrollo de estrategias o tácticas para la creación de un ambiente de confianza y comunicación entre las máximas autoridades y el personal de salud del Hospital Básico Sigchos, es de gran importancia debido que bajo dichos criterios se contribuye con el incremento de productividad, mejorando la calidad del servicio y la gestión de recursos. Mantener un buen ambiente laboral tiene como objetivo primordial erradicar todo tipo de conflictos que se generen dentro de la institución, debido que existe una comunicación adecuada, donde todos trabajan para conseguir un solo objetivo, en este caso, mejorar el clima organizacional del Hospital Básico Sigchos a fin de influir de manera positiva en la calidad de atención sanitaria de aquellos usuarios que asisten a dicho centro de salud.

En primer punto se encuentra la fomentación del liderazgo democrático, debido que en la actualidad los problemas que se han suscitado en el Hospital Básico Sigchos es por la existencia de un liderazgo rígido generando como consecuencia estrés, sobrecarga laboral y el incremento de la rotación del personal influyendo en la motivación de los colaboradores. Dentro de las actividades que han establecido para fomentar el liderazgo democrático se encuentra promover el trabajo en equipo, mantener canales eficaces de comunicación y flexibilizar la jerarquía del hospital.

Mediante este tipo de liderazgo se espera que todo el personal de salud pueda ofrecer su opinión sobre un determinado problema, impulsando su participación y comunicación ofreciendo al líder soluciones que influyan de manera positiva en la fuerza laboral y comunidad en general. A través del liderazgo democrático se espera que el líder se encargue de establecer metas adecuadas y que se relacionen con recompensas, a fin de establecer un apoyo constante en la trayectoria del colaborador, promoviendo niveles de satisfacción y motivación a fin de eliminar por completo el deficiente desempeño del personal sanitario.

En la actualidad, en el área de consulta externa del Hospital Básico Sigchos existe un sistema de recepción donde los usuarios establecen sus quejas por las inconformidades generadas en la calidad de atención ofrecida por el profesional sanitario. Bajo dicho enfoque, es primordial establecer áreas o espacios donde el personal de salud pueda participar en los procesos de mejoramiento continuo. Tal actividad se fundamenta en el establecimiento de sugerencias y planteamiento de propuestas que se adjudiquen en la planeación, dirección y control de su trabajo.

Mediante esta estrategia, se busca erradicar aquellos conflictos internos que influyen en la satisfacción del usuario por medio de la calidad de atención

sanitaria, mejorar la eficiencia del uso y empleo de los recursos laborales, mejorar el nivel de relación y comunicación con el propósito de establecer una visión sistemática de todas las actividades que se desarrollan.

Finalmente, reconocer los logros del personal sea a nivel individual o en equipo es primordial para fomentar una cultura institucional donde se contribuya con el mejoramiento del clima organizacional. Esto se ejecutará mediante la entrega de reconocimientos a nivel público, entrega de diplomas, fomentación del desarrollo profesional, beneficios concedidos en el área de trabajo por medio de mejores recursos laborales, publicidad de sus logros a través de un pequeño espacio estipulado en el boletín institucional planteado en las estrategias de comunicación interna.

El mayor beneficio que se obtiene de esta táctica es generar la motivación de todo el personal, debido que un colaborador motivado es sinónimo de compromiso con la institución promoviendo un ambiente efectivo y competitivo influyendo de forma positiva en la calidad de los servicios sanitarios que se ofrecen a terceros. Los responsables de las tácticas planteadas son el área de recurso humano y las autoridades gerenciales.

### **Programa de capacitación**

Como parte de mejora de la calidad del servicio de acuerdo a los resultados encontrados en la encuesta se consideró el aplicar un programa de capacitación para el personal de salud del hospital objeto de estudio, dicho programa será enfocado en la dimensión de empatía. Las capacitaciones se llevarán a cabo en el auditorio Mario Tapia del Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) Municipal Sigchos en el horario de la mañana en jornada de 8:00 am a 11:00 pm, el responsable de la actividad será el jefe de talento humano del hospital, para la

asistencia se llevará un control físico con la respectiva firma de cada uno de los profesionales sanitarios. A continuación, se detallan los aspectos a tratar dentro del programa.

Tabla 11  
*Programa de capacitación*

<b>Tema</b>	<b>Subtemas</b>	<b>Recursos/ Tiempo</b>
Lenguaje no verbal	Concepto Lenguaje, lengua y habla La expresión	
Empatía y asertividad en la comunicaciones	Concepto de empatía y asertividad Comunicación empática y asertiva	Laptop Proyector
La inteligencia emocional	Concepto Cómo aplicarla a diario Gestionar las emociones propias Desarrollar autoestima y confianza Potenciar las habilidades personales Comprender los comportamientos de los demás Ser más persuasivos	Capacitador (una hora)
Taller	Dinámica el molino Dinámica el autorretrato Dinámica escuchando al otro Dinámica globos flotantes	Hojas, lápices y globos (2 horas)

Los materiales que se van a usar en la parte teórica serán proporcionados por la institución por lo cual no requiere de financiamiento, en lo que respecta a los materiales para el taller se adquirirán los globos y los lápices a precio de mercado, mientras que las hojas serán autogestionadas.



## Costos

Tabla 12  
Costos

Actividad	Cantidad	Presupuesto
Manual de bienvenida	160	\$160
Empleo de las Tics	-	Autogestión
Entrega de boletines institucionales	-	Autogestión
Taller de Liderazgo y Trabajo en equipo	1	\$500
Capacitación de mejoramiento del desarrollo de las actividades laborales	1	\$500
Capacitación de asignación de trabajo y responsabilidades	1	\$500
Entrega de reconocimientos	12	\$24
Capacitador de empatía	1	\$500
Lápices	60	\$20
Globos	60	\$15
<b>Total</b>		<b>\$2 219</b>

La propuesta tendrá un costo total de \$2 219 que se realizará a partir del año 2021 en el mes de marzo. Adicional, las estrategias que se han revisado en este capítulo tendrán un impacto importante en el ámbito social, ya que al capacitar a los mandos altos sobre el liderazgo se tendrá un mejor ambiente de trabajo. Sumado a las acciones para la comunicación y los incentivos de los empleados por sus esfuerzos se creará un mejor clima laboral en la institución objeto de estudio, así como, se conseguirá un personal sanitario más motivado y con predisposición para atender a los usuarios que acuden a dicha casa de salud.

Estas acciones causarán un gran impacto en la comunidad, puesto que recibirán una atención de calidad, con trato humanizado y empático, lo cual permitirá que se detecte adecuadamente los problemas de salud que tiene la sociedad, disminuyendo los costos asociados. A su vez, un buen clima organizacional brindará un entorno propicio para que el personal se sienta satisfecho y pueda mejorar su desempeño.

## Conclusiones

Por medio de la presente investigación se identificó que el clima organizacional es el estudio y la aplicación de fortalezas y capacidades psicológicas positivas de los recursos humanos, los cuales se miden, desarrollan y se administran de forma eficaz para mejorar el desempeño del lugar del trabajo actual. Los factores determinantes del clima organizacional son los factores externos, psicológicos, individuales, grupales y estructurales. Los mismos involucran criterios como clientes, proveedores, actitudes, opiniones, motivaciones, personalidad, valores y el nivel de estrés.

Por medio de las investigaciones referenciales se evidenció que los aspectos relacionados con el ambiente de trabajo como la motivación, liderazgo y satisfacción del personal son importantes para tener un clima organización adecuado. No obstante, los indicadores como la realización personal, reconocimiento a la aportación y responsabilidad son factores que se derivan de la motivación, de tal forma que al existir un adecuado clima organizacional puede incidir de manera favorable en el compromiso y desempeño de los colaboradores. Con respecto a la calidad de servicio, se concluye que esta se compone de las dimensiones de empatía, capacidad de respuesta, elementos tangibles, confiabilidad y seguridad.

Respecto al marco metodológico para la investigación se empleó un enfoque cuantitativo fin de recolectar datos de forma precisa para luego ser analizados. El alcance fue descriptivo y se caracterizó por ser no experimental bajo el diseño transversal. Respecto a los instrumentos de recolección de datos se emplearon dos encuestas, una basada en el modelo SERVPERF para medir la calidad de atención

de los usuarios del Hospital Básico Sigchos y otro para determinar el clima organizacional que mantienen los profesionales de salud de dicha institución.

En cuanto a los resultados encontrados se pudo conocer que en la institución existen inconformidades en los usuarios con respecto a la calidad de atención, en donde se evidenció que la rapidez del servicio y la manera en la que este se presenta no es la correcta; en la dimensión empatía se encontraron valores bajos. En la variable clima organizacional, las dimensiones de motivación, colaboración y buen trato, desarrollo profesional fueron dimensiones calificadas por el colaborador en niveles bajos, alegando que no existe compañerismo, que los directivos no brindan reconocimientos por sus logros y que no es posible la realización de nuevas ideas, ya que el clima en el que laboran no es adecuado.

Finalmente, se estableció como propuesta un plan de mejoras para el clima organizacional y la calidad de atención de los usuarios del Hospital Básico Sigchos. Para llevar a cabo la propuesta se estableció el desarrollo de acciones orientadas a mejorar los niveles de motivación, estrategias de comunicación interna y tácticas para la implementación de un ambiente de confianza entre las máximas autoridades y el personal de salud del Hospital Básico Sigchos. A su vez, se incluyó como parte de mejora de la calidad del servicio, un programa de capacitación con base en las deficiencias identificadas. Dichas actividades tienen como responsables el área de recursos humanos y autoridades gerenciales y se prevé que, mediante dicho plan de acción, los conflictos internos y demás problemas se erradiquen a fin de mantener un clima organizacional favorable; además, de que a través de la capacitación se mejore la calidad de atención sanitaria de aquellos usuarios que acuden a dicha institución.

### **Recomendaciones**

Analizar el clima organizacional que mantiene una empresa, organización o institución es de suma importancia, debido que bajo dicho análisis se observan las diversas situaciones que incurren en la satisfacción del usuario. Por ende, se recomienda el desarrollo de nuevos estudios con la finalidad de identificar nuevos factores que se relacionen con el clima laboral y cómo los mismos pueden influir en la calidad de servicio brindada por parte de los colaboradores.

Se recomienda la revisión constante de investigaciones sobre el clima organizacional y la calidad de atención sanitaria, con la finalidad de establecer mejoras en un futuro en el Hospital Básico Sigchos.

Implementar el plan de acción propuesto con el objetivo de erradicar las falencias constatadas en el desarrollo del estudio. Para su ejecución es necesario la presencia de aquellos responsables designados en cada estrategia con la finalidad de llevar a cabo cada acción de manera eficiente y eficaz.

Mediante la implementación del plan de mejora, es necesario dar seguimiento a todas las estrategias propuestas con el propósito de visualizar si se están desarrollando de la mejor manera y si efectivamente están generando resultados favorables en el clima organizacional y calidad de atención sanitaria.

En caso de no haber cambios favorables se deben reestructurar las estrategias; es decir, se sugiere elaborar un plan de contingencia. Por tanto, el monitoreo debe ser constante, ya que esto permitirá tomar decisiones de una manera más rápida.

Para hacer un seguimiento efectivo de cada una de las estrategias y acciones que se plantearon como propuesta para ambas variables, se recomienda el desarrollo de un Cuadro de Mando Integral que incluya objetivos e indicadores basados en la presente investigación.

## Referencias

- Alemán, B., Navarro, O., Suárez, R., Izquierdo, Y. y Encinas, T. (2018). La motivación en el contexto del proceso enseñanzaaprendizaje en carreras de las Ciencias Médicas. *Revista Médica Electrónica*, 40(4), 1257 -1270.
- Alloes, M. (2015). *Cuestiones sobre gestión de personas*. Argentina: Editorial Granica.
- Alva, O. (2017). Clima organizacional y su relación con la calidad de servicio al usuario en el Módulo Penal de la Corte Superior de Justicia de Ancash-Huaraz, 2017. (Tesis de maestría). Repositorio de la Universidad César Vallejo.
- Ambrossi, D. y Marconni, L. (2017). *Diagnóstico de la cultura organizacional en el banco de Loja*. Loja: Podium.
- Andrade, N. y Naranjo, E. (2016). Proponer estrategias para medir y mejorar la calidad en la atención de pacientes que acuden al servicio de fisioterapia en el Centro Medico Kinnemed. (Tesis de Maestría). Repositorio Digital UDLA.
- Annherys, P., Jaiham, H. y García, J. (2015). Toma de decisiones: reto para crear ventajas competitivas en las distribuidoras de alimentos gourmet. *Desarrollo Gerencial*, 7(2), 100-118.
- Arce, G. y Malvas, Y. (2014). El clima organizacional y las relaciones interpersonales en la I.E Manuel González Prada de Huari-2013. (Tesis de Maestría). Repositorio de la Universidad Católica Sedes Sapientiae. Recuperado el 2019
- Asamblea Nacional Constituyente (2008). *Constitución de la República del Ecuador*.

- Asamblea Nacional Constituyente (2015). *Ley Orgánica de Salud*.
- Ayuso, D. y De Andrés, B. (2018). *Gestión de la calidad de cuidados en enfermería. Seguridad del paciente*. España: Díaz Santos.
- Barona, F. (2015). *Negociación y contratación internacional. Bases y procedimientos en operaciones comerciales*. España: Ideas Propias Editorial.
- Bernal, I., Pedraza, N. y Sánchez, M. (2013). El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios. *Estudios gerenciales*, 1-5.
- Bordas, M. (2016). *Gestión estratégica del clima laboral*. Madrid: Uned.
- Brunet, I. (2004). *El clima de trabajo en las organizaciones*. México D.F: Trillas.
- Bustamante, M., Lapo, M. y Grandón, M. (2016). Creación de un cuestionario de clima organizacional para hospitales de alta complejidad, Chile. *Revista Gerencia y Políticas de Salud*, 15(30), 126-141.  
doi:<http://dx.doi.org/10.11144/Javeriana.rgyps15-30.ccco>
- Cabo, J. (2014). *Gestión de la calidad en organizaciones sanitarias*. Madrid: Díaz de Santos.
- Cadena, P., Rendón, R., Aguilar, J., Salinas, E., De la Cruz, F. y Sangerman, D. (2017). Métodos cuantitativos, métodos cualitativos o su combinación en la investigación: un acercamiento en las ciencias sociales. *Revista Mexicana de Ciencias Agrícolas*, 8(7), 1603-1617.
- Campiña, G. y Fernández, M. (2016). *Gestión de quejas y reclamaciones en materia de consumo*. Madrid: Paraninfo.
- Charry, H. (2017). *Gestión de la comunicación interna y su relación con el clima organizacional*. (Tesis de Maestría). Repositorio de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

- Checa, E. (2018). *Dirección de la actividad empresarial de pequeños negocios o microempresas*. Málaga: IC Editorial.
- Chiang, M., Martín, J. y Núñez, A. (2010). *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral*. Madrid: Universidad Pontificia Comillas.
- Cuadrado, R., Andrade, L. y Ortiz, L. (2016). Análisis del clima organizacional en el departamento de registro, aportes y subsidios de comfenalco-Cartagena. *Gerencia Libre*, 2(17), 17-30.
- Cuatrecasas, L. y González, J. (2017). *Gestión integral de la calidad*. Barcelona: Profit.
- Díaz, A., Rodríguez, A., Balcindes, S., De Vos, P. y Van Der, P. (2016). Clima organizacional: Percepción por enfermeras del Nivel Primario de Atención. *Revista Cubana de Enfermería*, 32(3), 1-13.
- Díaz, N. (2016). Técnicas de investigación cualitativas y cuantitativas FAD UAEMex. (Paper Académico). Repositorio Universidad Autónoma del Estado de México.
- Donabedian, A. (2001). Calidad de atención médica. *Calidad asistencial*, 16, 10-11.
- Dorantes, C. (2018). *El Proyecto de Investigación en Psicología: De su Génesis a la Publicación*. México: Universidad Iberoamericana.
- Elgegren, Ú. (2015). Fortalecimiento del clima organizacional en establecimientos de salud. *Unife*, 23(1), 87-102.
- Espinoza, E. (2016). Universo, Muestra y Muestreo. (Paper Académico). Repositorio Universidad Nacional Autónoma de Honduras.

- Fábregues, S., Meneses, J., Rodríguez, D. y Hélene, M. (2016). *Técnicas de investigación social y educativa*. Catalunya: Editorial UOC.
- Fernández, D., Revilla, M., Kolevic, L., Cabrejos, I., Muchaypiña, I., Sayas, I., . . . Mamani, V. (2019). Clima organizacional y satisfacción del usuario externo en los servicios de hospitalización del Instituto Nacional de Salud del Niño, 2017. *Anales de la Facultad de Medicina*, 80(2), 188-192.  
Retrieved from <http://dx.doi.org/10.15381/anales.802.15745>
- Flores, C., Ponce, R., Ruíz, M. y Corral, R. (2015). Factores relacionados con la calidad de atención de enfermería. *Revista de Enfermería del Instituto Mexicano del Seguro Social*, 23(3), 143-148.
- García, A., Serrano, R., Osorio, M. y López, E. (2015). Percepción de la comunidad en torno al turismo como factor de desarrollo local. Caso San Pedro Tultepec, México. *Turismo y Sociedad*, 16(1), 43-65.
- Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial (2014). *Cantón Sigchos*.
- González, J., Rodríguez, M. y González, O. (2018). El clima organizacional de la gran empresa Boyacense, estudio en el Valle de Sugamuxi, Colombia. *Espacios*, 39(37), 3.
- González, L. (2001). *Satisfacción y motivación en el trabajo*. Madrid: Díaz de Santos.
- González, S. (2019). *Veinte y uno claves para la comunicación interpersonal*. Tennessee: Grupo Nelson.
- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: McGraw-Hill.
- Huilcapi, M., Castro, G. y Jácome, G. (2017). Motivación: las teorías y su relación en el ámbito empresarial. *Dominio Científico*, 3(2), 311-333.



- Iglesias, A. y Sánchez, Z. (2015). Generalidades del clima organizacional. *MediSur*, 13(3), 455-457.
- Iglesias, A. y Torres, J. (2018). Un acercamiento al clima organizacional. *Revista Cubana de Enfermería*, 34(1), 1-14.
- Isaza, L. y Cañizares, G. (2019). Servicio al cliente: modelo de medición SERVPERF: Caso Hospital Público del Distrito 3 en Guayaquil. *Universidad Ecotec*, 1-25.
- Ivancevich, J. (2006). *Comportamiento Organizacional*. México: McGraw-Hill.
- Izquierdo, R., Novillo, L. y Mocha, J. (2017). El liderazgo en las microempresas familiares, desafíos y metas. *Universidad y Sociedad*, 9(2), 89-94. R.
- López, C. (2015). Inteligencia emocional y relaciones interpersonales en los estudiantes de enfermería. *Educación médica*, 16(1), 83-92.
- Loza, J. (2015). Calidad de atención en el servicio de emergencias del Hospital Materno Infantil Germán Urquidí, en el segundo trimestre de la gestión 2014. *Scientia*, 4(1), 3-20.
- Luthans, F. (2008). *Comportamiento Organizacional*. México: Mc Graw-Hill.
- Maggi, W. (2018). Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro. (Tesis de Maestría). Repositorio de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.
- Mejía, A. (2019). Revisión de la literatura de clima organizacional, estado del arte. *Tecnociencia Chihuahua*, 12(3), 170-181.
- Mejía, A. y Romero, H. (2017). La relación médico paciente: el desarrollo para una nueva cultura médica. *Revista Médica Electrónica*, 39(1), 832-842.

- Méndez, C. (2006). *Clima organizacional en Colombia: El IMCOC un método de análisis para su intervención*. Bogotá: Universidad del Rosario.
- Messarina, P. (2016). Calidad de atención del personal de salud y satisfacción del paciente en el servicio de resonancia magnética del Hospital de Alta Complejidad Trujillo, 2015. *UCV Scientia*, 8(6), 119-123.
- Meza, S., Morgan, J. y Socorro, E. (2019). Intervención en el clima laboral para el desarrollo organizacional de una empresa de servicios logísticos. *Desarrollo Gerencial*, 11(1), 9-32.
- Morera, L., Ávila, A. y Zúñiga, G. (2016). Aplicación de técnicas multivariadas en el análisis del Clima Organizacional de una Municipalidad en Costa Rica. *Revista Abra*, 36(53), 1-21.
- Naranjo, C., Paz, A. y Marín, S. (2015). Clima organizacional: una investigación en la Institución Prestadora de Servicios de salud (IPS) de la Universidad Autónoma de Manizales. *Universidad & Empresa*, 17(28), 105-126.
- Olaz, Á. (2010). Propuesta de un modelo de medición multivariable del clima laboral en organizaciones complejas. *Lan Harremanak*, 23(1), 279-298.
- Olaz, Á. (2013). El clima laboral en cuestión. *Revista de Ciencias Sociales*, enero-marzo(56), 1-35.
- Ortega, A. (2016). Clima organizacional y calidad de atención de enfermería en servicios de hospitalización, Hospital Nacional Cayetano Heredia 2013. *Ciencia y Arte de Enfermería*, 1(11). doi:10.24314/race.v1i1.5
- Pintos, G. (2018). Clima organizacional en un centro educativo en Uruguay. (Paper académico). Repositorio de la Universidad República de Uruguay.

- Ponce, J., Reyes, H. y Ponce, G. (2006). Satisfacción laboral y calidad de atención de enfermería en una unidad médica de alta especialidad. *Revista de Enfermería*, 14(2), 65-73.
- Presidencia de la República del Ecuador (2017). *Inauguración del Hospital Básico de Sigchos*. Obtenido de <https://www.presidencia.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/01/2017.01.19-INAUGURACION-DEL-HOSPITAL-BASICO-DE-SIGCHOS.pdf>
- Ramos, B. (2011). *Control de la calidad de la atención en salud*. La Habana: Ciencias Médicas.
- Reyes, V. (2009). Medición del clima dentro de las organizaciones. *Revista Filo de palabra*(8), 43-51.
- Rivera, A., Veres, E., Rego, A. y Tuñez, J. (2016). Análisis de la formación en comunicación y la relación médico-paciente en los grados de medicina en España. *Index Comunicación*, 6(1), 27-51.
- Rodríguez, A., Álvarez, A., Sosa, I., De Vos, P., Bonet, M. y Van der Stuyf, P. (2010). Inventario del clima organizacional como una herramienta necesaria para evaluar la calidad del trabajo. *Revista Cubana de Higiene y Epidemiología*, 48(2), 177-196.
- Rojas, C. (2013). Satisfacción laboral y el clima organizacional de las principales universidades sucreñas. *Desarrollo Gerencial*, 6(2), 94-125.
- Santana, F. y Pérez, M. (2018). Clima organizacional y satisfacción del Usuario Interno en el Centro de Salud La Oroya, 2018. (Tesis de maestría). Repositorio de la Universidad César Vallejo. Recuperado de

[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/32993/santana\\_of.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/32993/santana_of.pdf?sequence=1&isAllowed=y).

Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo (2017). *Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021*.

Servicio de atención al usuario Distrito 05D05 Sigchos (2019). Información interna.

Solíz, D. (2019). *Cómo Hacer Un Perfil Proyecto De Investigación Científica*. Bloomington: Palibrio.

Suñol, R. y Bañeres, J. (2003). Conceptos básicos sobre seguridad clínica. *Mapfre Medicina*, 14(4), 265-269.

Tutau, F. (2018). *Una farmacia de éxito*. España: Formación Alcalá.

Vélez, C. (2017). *Dirección de la actividad empresarial de pequeños negocios o microempresas*. España: Editorial Elearning S.L.

Villalva, M. (2017). El liderazgo Democrático: Una Aproximación Conceptual. *Innova Research Journal*, 2(4), 155-162.

Yachas, E. (2017). Clima organizacional y su relación con la calidad de servicios de los trabajadores del hospital Vitarte, año 2016. (Tesis de maestría). Repositorio de la Universidad César Vallejo.

Zambrano, M., Gálvez, J. y Martínez, A. (2015). Propuesta de Programa de Formación Profesional basado en la teoría del clima organizacional de Likert. *Evaluación e Investigación*, Julio 2014 - Junio 2015(1), 225-251.

## Apéndices

### Apéndice A. Cuestionario Basado en el modelo SERVPERF para el Hospital

#### Básico Sigchos.



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
SISTEMA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

Por medio de la presente encuesta; Toapanta Machay Wilma Fabiola, egresada del sistema de posgrado de la Maestría en Gerencia en Servicios de la Salud, requiere su participación sincera a fin de obtener datos confiables y precisos que aporten en la investigación denominada “Análisis del clima organizacional y calidad de atención sanitaria del Hospital Básico Sigchos”. Se indica que toda información recolectada por medio de este instrumento será utilizada con fines académicos.

**Por favor, señale con una X la opción que considere adecuada.**

#### Datos Generales

##### 1. Género

<input type="checkbox"/>	Femenino
<input type="checkbox"/>	Masculino

##### 2. Edad

<input type="checkbox"/>	18 a 29
<input type="checkbox"/>	30 a 39
<input type="checkbox"/>	40 a 49
<input type="checkbox"/>	50 a 59
<input type="checkbox"/>	60 o más

##### 3. Estado Civil

<input type="checkbox"/>	Casado/a - Unido/a
<input type="checkbox"/>	Divorciado/a - Separado/a
<input type="checkbox"/>	Soltero/a
<input type="checkbox"/>	Viudo/a

<b>Dimensiones</b>	<b>Totalmente en desacuerdo (1)</b>	<b>Bastante en desacuerdo (2)</b>	<b>En desacuerdo (3)</b>	<b>Ni de acuerdo ni en desacuerdo (4)</b>	<b>De acuerdo (5)</b>	<b>Bastante de acuerdo (6)</b>	<b>Totalmente de acuerdo (7)</b>
<b>Percepción Física</b>							
1. El Hospital Básico Sigchos cuenta con equipamiento moderno							
2. Las instalaciones físicas del Hospital Básico Sigchos son visualmente atrayentes.							
3. El personal del Hospital Básico Sigchos mantiene una apariencia limpia y prolija.							
4. Los materiales relacionados con el servicio (carteles indicativos, afiches, entre otros) utilizados en el Hospital Básico Sigchos son visualmente atractivos.							
<b>Prestación del servicio</b>							
5. Cuando el servicio del Hospital Básico Sigchos promete hacer algo en cierto tiempo, realmente lo hace.							
6. El personal del Hospital Básico Sigchos muestra sincero interés en atender los deseos y necesidades de los pacientes.							
7. El servicio que ofrece el Hospital Básico Sigchos se presta de la manera correcta desde la primera vez.							
8. El Hospital Básico Sigchos concluye la atención en el tiempo prometido.							
9. El servicio se presta sin cometer errores en registros, extractos, anotaciones.							
10. Los empleados del Hospital Básico Sigchos informan el momento en el que serán brindados los servicios.							
<b>Velocidad de respuesta</b>							
11. El servicio brindado por el Hospital Básico Sigchos es rápido.							
12. El personal del Hospital Básico Sigchos está siempre dispuesto a ayudar a los pacientes.							
<b>Seguridad</b>							

13. Cuando el paciente plantee una necesidad, el personal del Hospital Básico Sigchos siempre está disponible (no ocupado) para atender.							
14. El comportamiento de los empleados del Hospital Básico Sigchos infunde confianza.							
15. Los pacientes se sienten seguros en sus trámites con el Hospital Básico Sigchos.							
16. Los empleados del Hospital Básico Sigchos se comportan de manera cortés y amable.							
17. Los empleados del Hospital Básico Sigchos tienen conocimiento para responder a las preguntas a sus pacientes							
<b>Empatía</b>							
18. El Hospital Básico Sigchos brinda a sus pacientes una atención individualizada.							
19. Los horarios de atención del Hospital Básico Sigchos resultan convenientes para todos los pacientes.							
20. Los empleados del Hospital Básico Sigchos brindan atención personal (asesoramiento) a sus pacientes.							
21. El Hospital Básico Sigchos tiene su principal interés en los pacientes.							
22. Los empleados del Hospital Básico Sigchos comprenden las necesidades específicas de los pacientes.							

Tomado de Isaza y Cañazares (2019).

## Apéndice B. Cuestionario para evaluar el clima organizacional



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
SISTEMA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

Por medio de la presente encuesta; Toapanta Machay Wilma Fabiola, egresada del sistema de posgrado de la Maestría en Gerencia en Servicios de la Salud, requiere su participación sincera a fin de obtener datos confiables y precisos que aporten en la investigación denominada “Análisis del clima organizacional y calidad de atención sanitaria del Hospital Básico Sigchos”. Se indica que toda información recolectada por medio de este instrumento será utilizada con fines académicos.

**Por favor, señale con una X la opción que considere adecuada.**

### Datos Generales

#### 1. Género

<input type="checkbox"/>	Femenino
<input type="checkbox"/>	Masculino

#### 2. Edad

<input type="checkbox"/>	18 a 29
<input type="checkbox"/>	30 a 39
<input type="checkbox"/>	40 a 49
<input type="checkbox"/>	50 a 59
<input type="checkbox"/>	60 o más

#### 3. Estado Civil

<input type="checkbox"/>	Casado/a - Unido/a
<input type="checkbox"/>	Divorciado/a - Separado/a
<input type="checkbox"/>	Soltero/a
<input type="checkbox"/>	Viudo/a



Dimensiones	Totalmente en desacuerdo (1)	En desacuerdo (2)	Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)	De acuerdo (4)	Totalmente de acuerdo (5)
<b>Colaboración y buen trato</b>					
1. Cuando tengo que hacer un trabajo difícil puedo contar con la ayuda de mis compañeros o colegas.					
2. Los jefes entregan información a su personal respecto de su desempeño laboral.					
3. Los jefes promueven las buenas relaciones humanas entre las personas de la institución.					
4. En esta institución se trabaja en equipo.					
<b>Motivación laboral</b>					
5. En esta institución la gente está comprometida con su trabajo.					
6. Las personas de esta institución se esfuerzan bastante por desarrollar eficientemente su labor.					
7. Las personas en esta institución muestran interés por el trabajo que realizan.					
<b>Iniciativa participativa</b>					
8. Los jefes son comprensivos cuando uno comete un error.					
9. Uno progresa en esta institución si tiene iniciativa.					
10. La dirección de esta institución se preocupa por las personas, de cómo se sienten y de sus problemas.					
<b>Desarrollo profesional</b>					
11. En esta institución existen posibilidades de ascenso.					
12. En esta institución se dan las oportunidades para desarrollar las destrezas y habilidades personales.					
13. Esta institución se caracteriza por un buen ambiente de trabajo.					
<b>Apoyo al emprendimiento</b>					
14. El ambiente en esta institución es propicio para desarrollar nuevas ideas.					
15. Las nuevas ideas que aporta el personal son bien acogidas por los jefes.					

16. Siempre trabajamos en forma organizada y con planificación.					
<b>Equipos y distribución de personas y material</b>					
17. La distribución del personal y de material en esta institución permite que se realice un trabajo eficiente y efectivo.					
18. En esta institución hay disponibilidad de materiales del tipo y cantidad requeridos.					
19. El número de personas que trabaja en esta institución es apropiado para la cantidad de trabajo que se realiza.					
<b>Organización y desempeño</b>					
20. En esta institución los trabajos están bien asignados y organizados.					
21. En esta institución los que se desempeñan mejor en su trabajo obtienen un mayor reconocimiento de parte de sus superiores.					
<b>Estabilidad laboral</b>					
22. No me preocupa que por una reorganización en la institución se vea afectada la estabilidad de mi trabajo..					
23. No 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.					
<b>Comunicación y desarrollo</b>					
24. Esta institución se caracteriza por una preocupación constante acerca del perfeccionamiento y capacitación del personal.					
25. Existe una buena comunicación entre los diferentes servicios y unidades que trabajan generalmente juntos.					
<b>Autonomía y profesionalismo</b>					
26. Para que un trabajo dé buenos resultados es necesario que sea hecho con un alto nivel de conocimientos.					
27. En esta institución los jefes dan las indicaciones generales de lo que se debe hacer y se les deja a los empleados la responsabilidad sobre el trabajo específico.					
<b>Excluido</b>					
28. Aquí se me ha explicado el funcionamiento de la institución, quién tiene la autoridad y cuáles son las responsabilidades y tareas de cada uno.					

29. En la medida en que esta institución se desarrolla, siento que yo también me desarrollo.					
--	--	--	--	--	--

Tomado de Bustamante et al. (2016).



Presidencia  
de la República  
del Ecuador



Plan Nacional  
de Ciencia, Tecnología,  
Innovación y Saberes



**SENESCYT**  
Secretaría Nacional de Educación Superior,  
Ciencia, Tecnología e Innovación

## DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, Wilma Fabiola Toapanta Machay, con C.C: 0503048464 autora del trabajo de titulación: *Análisis del clima organizacional y calidad de atención sanitaria del Hospital Básico Sigchos* previo a la obtención del grado de **MAGISTER EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de graduación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de graduación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, 2 de julio de 2020

f.

---

Wilma Fabiola Toapanta Machay  
C.C: 0503048464

<b>REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA</b>		
<b>FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE GRADUACIÓN</b>		
<b>TÍTULO Y SUBTÍTULO:</b>	Análisis del clima organizacional y calidad de atención sanitaria del Hospital Básico Sigchos	
<b>AUTOR(ES)</b> (apellidos/nombres):	Wilma Fabiola Toapanta Machay	
<b>REVISOR(ES)/TUTOR(ES)</b> (apellidos/nombres):	Econ. María de los Ángeles Núñez Lapo. Mgs. Ing. Elsie Ruth Zerda Barreno, Mgs	
<b>INSTITUCIÓN:</b>	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil	
<b>UNIDAD/FACULTAD:</b>	Sistema de Posgrado	
<b>MAESTRÍA/ESPECIALIDAD:</b>	Maestría en Gerencia en Servicios de la Salud	
<b>GRADO OBTENIDO:</b>	Magister en Gerencia en Servicios de la Salud	
<b>FECHA DE PUBLICACIÓN:</b>	2/07/2020	<b>No. DE PÁGINAS:</b> 102
<b>ÁREAS TEMÁTICAS:</b>	Salud, Calidad.	
<b>PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:</b>	Calidad de atención, clima organizacional, salud, Hospital Básico Sigchos, gestión de calidad, SERVPERF	
<b>RESUMEN/ABSTRACT</b> (150-250 palabras):		
<p>La presente investigación tuvo como objetivo general analizar el clima organizacional y la calidad de atención sanitaria mediante instrumentos validados para proponer estrategias de mejora en el Hospital Básico Sigchos. La metodología de investigación estuvo compuesta de enfoque cuantitativo, alcance descriptivo, de tipo no experimental, transversal. La herramienta usada para la calidad de atención sanitaria fue el cuestionario basado en el modelo SERVPERF, mientras que para clima organizacional se tomó el cuestionario validado de Bustamante, Lapo y Grandón (2016), mismo que fue realizado a una muestra de 113 empleados y 366 pacientes. Dentro de los resultados más importantes se encontró que los colaboradores no brindan un servicio empático a los usuarios, además existen errores en los tiempos de atención y registros de información. En los colaboradores se evidenció la inexistencia de compañerismo dentro de los colaboradores, falta de comunicación y motivación por parte de los directivos. En la propuesta se planteó un plan de mejoras las cuales se encuentran estrategias de comunicación, motivación del personal, ambiente de confianza y comunicación, para mejorar el ambiente interno de la institución y que este a su vez se vea reflejado en el servicio dado a los usuarios.</p>		
<b>ADJUNTO PDF:</b>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> NO
<b>CONTACTO CON AUTOR/ES:</b>	<b>Teléfono:</b> +593-967107390	<b>E-mail:</b> wilmatoapanta@hotmail.com
<b>CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN:</b>	<b>Nombre:</b> Lapo Maza, María del Carmen	
	<b>Teléfono:</b> +593-380-4600 / 0999617854	
	<b>E-mail:</b> maria.lapo@cu.ucsg.edu.ec	



**Presidencia  
de la República  
del Ecuador**



**Plan Nacional**  
de Ciencia, Tecnología,  
Innovación y Saberes



**SENESCYT**  
Secretaría Nacional de Educación Superior,  
Ciencia, Tecnología e Innovación

**SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA**

<b>Nº. DE REGISTRO (en base a datos):</b>	
<b>Nº. DE CLASIFICACIÓN:</b>	
<b>DIRECCIÓN URL (tesis en la web):</b>	