



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

TEMA:

**INCIDENCIA DE LA FIRMA DEL CONVENIO CON EL IESS
EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LA CLÍNICA
NORTHOSPITAL DE LA CIUDAD DE QUITO**

AUTORA:

JENNY ALEXANDRA GUILCA MEDINA

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

TUTOR:

DR. JAIME EDUARDO OCAMPO TRUJILLO, Ph. D.

**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. Jenny Alexandra Guilca Medina**, como requerimiento parcial para la obtención del Grado Académico de **Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud**.

DIRECTOR DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Dr. Jaime Eduardo Ocampo Trujillo, Ph. D.

REVISORA

Econ. Laura Zambrano Chumo, MBA.

DIRECTORA DEL PROGRAMA

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

Guayaquil, a los 28 días del mes de septiembre del año 2020



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

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, Jenny Alexandra Guilca Medina

DECLARO QUE:

El Proyecto de Investigación **Incidencia de la firma del convenio con el IESS en el clima organizacional de la clínica Northospital de la ciudad de Quito** previa a la obtención del **Grado Académico de Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud** ha sido desarrollada en base a 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 28 días del mes de septiembre del año 2020

LA AUTORA

Jenny Alexandra Guilca Medina



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

AUTORIZACIÓN

Yo, Jenny Alexandra Guilca Medina

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** titulado: **Incidencia de la firma del convenio con el IESS en el clima organizacional de la clínica Northospital de la ciudad de Quito**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 28 días del mes de septiembre del año 2020

LA AUTORA:

Jenny Alexandra Guilca Medina



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

Informe de Urkund

URKUND

Documento: [Tesis Lcda. Jenny Guiza. Maestría en gerencia de servicios de la Salud.docx](#) (578045319)

Presentado: 2020-09-22 10:03 (-05:00)

Presentado por: jenny.guiza@hotmail.com

Recibido: maria.lago.uctg@uniayulis.ekund.com

Mensaje: Trabajo de Tesis Lcda. Jenny Guiza. Maestría en Gerencia en Servicios de la Salud. [Mostrar el mensaje completo](#)

7% de estas 69 páginas, se componen de texto preseme en 12 fuentes.

Categoría	Enlace/nombre de archivo
	Tesis Tlma Urkund.docx
	Tesis Tlma 18 mar 18Tund.docx
	MAG. Manuel Castro Sánchez 10.2018.docx
	http://www.ac.uk/download.do?filepath=10551193.pdf
	https://studium.uned.edu.co/revista/UMAD_coleccion/streams/10506/6120/1/8120309.pdf
	http://dx.doi.org/10.11581/revista.00145745

100% #1 Activo Archivo de registro Urkund: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil / CORRECCIÓN TESIS LAU... 100%

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

TEMA

INCIDENCIA DE LA FIRMA DEL CONVENIO CON EL IESS EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LA CLÍNICA NORTHOSPITAL DE LA CIUDAD DE QUITO

AUTORA: JENNY ALEXANDRA GUILCA MEDINA

Previa a la obtención del Grado Académico de MAGISTER EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD

TUTOR: DR. JAHÉ EDUARDO OCAÑO TRUJILLO, Ph. D.

Guayaquil, Ecuador 2020

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

CERTIFICACION

Certificamos que el presente trabajo fue realizado en su totalidad por la Lcda. Jenny Alejandra Guilca Medina, como requerimiento para el para la obtención del

Activar Windows
Ir a Configuración de PC para activar Windows.

Agradecimiento

Mi agradecimiento especial para Dios, por haberme regalado la vida y la bendición de poder culminar esta etapa, a mi familia que día a día fueron mi motor, depositando su confianza, amor, paciencia y apoyo en cada proyecto,

porque el camino no fue fácil y nunca dejaron de creer en mí.

A mis queridos educadores, maestros, colegas y amigos que compartieron cada uno de sus conocimientos y experiencias con la mayor dedicación, en especial al Dr. Jaime Ocampo, quien me guio a lo largo de este proceso de titulación. A la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, por haber permitido enriquecer mi conocimiento y al Ing. Carlos Cevallos, por su apoyo incondicional en esta etapa, por ello gracias a todos los partícipes de este proceso.

Jenny Guilca M.

Dedicatoria

A mi esposo por el sacrificio, esfuerzo, amor y comprensión, quien con su apoyo me ayudo a que realizara uno de mis mayores sueños, a mis hijos por estar siempre a mi lado regalándome todo su amor a pesar de haberles restado momentos junto a su madre en su corta edad y permitirme dejarles un ejemplo de constancia y superación, a mi madre quien ha estado junto a mí en cada logro de mi vida, brindándome sus oraciones, bendiciones y consejos, por ello y para todos ustedes pretendo que este sea un éxito compartido.

Jenny Guilca M.

Índice General

Abstract	XIV
Introducción	1
Antecedentes	3
Planteamiento del Problema.....	6
Formulación del Problema	9
Justificación.....	9
Preguntas de Investigación.....	12
Hipótesis.....	12
Objetivos	12
Objetivo general	12
Objetivos específicos	13
Capítulo I.....	14
Marco Teórico.....	14
Teoría del Comportamiento Organizacional	14
Teoría “X” y “Y” del comportamiento organizacional.....	15
Teoría “Z”	15
Motivación Humana.....	16
Clima Organizacional.....	17
Características del clima organizacional	20
Dimensiones del clima organizacional	25
Evaluación del clima organizacional	26
Hospital como Organización.....	32
Salud Pública.....	33
Marco Conceptual	34
Capítulo II	40
Marco Referencial.....	40
Seguridad Social en el Ecuador.....	46
Marco Legal	46
Deuda pública del IESS	49
Clínica NorthHospital	49
Convenio IESS-Clínica Northospital	52

Capítulo III.....	55
Marco Metodológico.....	55
Enfoque de Investigación.....	55
Método de Investigación.....	55
Alcance de Investigación.....	56
Tipo de Investigación.....	57
Instrumentos.....	57
Población.....	59
Variables de la Investigación.....	59
Tratamiento de Datos.....	60
Operacionalización de las Variables.....	62
Análisis de Resultados.....	66
Aspectos Sociodemográficos.....	66
Clima organizacional.....	68
Convenio.....	87
Análisis General de Resultados.....	89
Análisis de Dimensiones y Correlacional.....	91
Capítulo IV.....	93
Propuesta.....	93
Objetivos.....	93
Justificación.....	93
Actividades de la Propuesta.....	95
Recursos Financieros.....	98
Cronograma de actividades.....	99
Conclusiones.....	100
Recomendaciones.....	103
Referencias.....	105
Apéndices.....	116
Apéndice A. Cuestionarios para medir el clima organizacional.....	116
Apéndice B. Convenio IESS-Clínica Northospital.....	120

Índice de Tablas

Tabla 1. Características del clima organizacional.....	22
Tabla 2. Misión, Visión, objetivos estratégicos y valores	50
Tabla 3. Pacientes atendidos en la clínica Northospital.....	52
Tabla 4. Variable dependiente.....	62
Tabla 5. Variable independiente	65
Tabla 6. Dimensiones.....	92
Tabla 7. Correlaciones	92
Tabla 8. Temas de capacitación	96
Tabla 10. Juegos para mejorar trabajo en equipo.....	97
Tabla 11. Incentivos.....	98
Tabla 12. Recursos	99
Tabla 13. Cronograma de actividades.....	99

Índice de Figuras

Figura 1. Edad	66
Figura 2. Sexo	67
Figura 3. Estado civil	67
Figura 4. Ayuda de compañeros.....	68
Figura 5. Información desempeño.....	69
Figura 6. Promoción relaciones humanas	69
Figura 7. Trabajo en equipo	70
Figura 8. Compromiso	71
Figura 9. Esfuerzo en su trabajo.....	71
Figura 10. Interés por su trabajo	72
Figura 11. Comprensión.....	73
Figura 12. Progreso por iniciativa.....	73
Figura 13. Interés por el personal.....	74
Figura 14. Posibilidad de ascenso	75
Figura 15. Oportunidad de desempeño	75
Figura 16. Ambiente laboral bueno.....	76
Figura 17. Nuevas ideas	77
Figura 18. Aceptación de ideas por jefes	77
Figura 19. Trabajo organizado y planificado	78
Figura 20. Distribución del personal y material.....	79
Figura 21. Cantidad disponible de materiales	79
Figura 22. Trabajadores de la institución.....	80
Figura 23. Asignación adecuada de puestos	81
Figura 24. Reconocimiento por desempeño.....	81
Figura 25. Reorganización institucional	82
Figura 26. Estabilidad laboral	83
Figura 27. Interés en el perfeccionamiento	83
Figura 28. Buena comunicación.....	84
Figura 29. Nivel de conocimiento.....	85
Figura 30. Indicaciones generales	85

Figura 31. Explicación de funcionamiento	86
Figura 32. Desarrollo con la institución.....	87
Figura 33. Incidencia positiva	88
Figura 34. Mejores condiciones	88
Figura 35. Firma de convenio	89

Resumen

El clima laboral hace referencia a aquellas cualidades, propiedades o atributos que conforman un entorno de trabajo en particular y que son percibidos por todos los colaboradores que constituyen una organización, influyendo de manera positiva o negativa en su conducta. El presente estudio se desarrolló con el objetivo de poder determinar si el convenio firmado con el IEES incide en el clima organizacional de la clínica de salud privada Northospital de la ciudad de Quito, para desarrollar un plan de acciones que mejore el clima organizacional. La metodología aplicada tuvo un enfoque cuantitativo, método deductivo. La investigación se caracterizó por ser de alcance descriptivo correlacional, no experimental, de corte transversal. Los instrumentos empleados fueron dos cuestionarios, el primero conformado por 29 preguntas que midieron el clima organizacional y el segundo estuvo compuesto por tres interrogantes que permitieron analizar la incidencia que ha generado la firma del convenio; cabe destacar que ambas encuestas estuvieron dirigidas a 87 trabajadores. Los resultados indicaron que el clima organizacional de la clínica es inadecuado, debido a que existen problemas en el liderazgo, planificación, la ausencia de apoyo de jefes y compañeros, la falta de trabajo en equipo, oportunidades para desarrollar destrezas y habilidades, capacitación y de reconocimiento por el trabajo bien hecho. Se concluye que el convenio firmado con el IEES incide positiva y significativamente en el clima organizacional de la clínica de salud privada Northospital de la ciudad de Quito, con un coeficiente de correlación de Pearson de 0.718.

Palabras Claves: Clima organizacional, Convenio con el IEES, Liderazgo, Motivación laboral, Desarrollo profesional, Desempeño laboral.

Abstract

The work climate refers to those qualities, properties or attributes that make up a particular work environment and that are perceived by all the collaborators that make up an organization, positively or negatively influencing their behavior. The present study was developed with the objective of being able to determine if the agreement signed with the IEES affects the organizational climate of the Northhospital private health clinic in the city of Quito, in order to develop an action plan that improves the organizational climate. The applied methodology had a quantitative approach, deductive method. The research was characterized by being descriptive, correlational, not experimental, cross-sectional. The instruments used were two questionnaires, the first made up of 29 questions that measured the organizational climate and the second was made up of three questions that analyzed the incidence generated by the signing of the agreement; It should be noted that both were aimed at 87 workers. The results indicated that the organizational climate of the clinic is inadequate, due to the existence of problems in leadership, planning, the absence of support from bosses and colleagues, the lack of teamwork, opportunities to develop skills and abilities, training and recognition for a job well done. It is concluded that the agreement signed with the IEES has a positive and significant impact on the organizational climate of the Northhospital private health clinic in the city of Quito, with a Pearson correlation coefficient of 0.718.

Keywords: Organizational climate, Agreement with the IEES, Leadership, Work motivation, Professional development, Work performance.

Introducción

La salud se ha constituido a lo largo de la historia como un derecho fundamental del ser humano, ya que, este hace referencia a un bienestar social de las personas que impacta en el desarrollo económico de los países. Por tanto, este aspecto debe de ser atendido de forma satisfactoria por medio de servicios y atención médica de calidad. Las unidades médicas de salud para poder determinar la calidad de sus servicios, se basan en el estudio de las percepciones del servicio brindado por los profesionales de salud de la entidad. He aquí donde se destaca la importancia del clima organizacional, debido a que, si este es adecuado el colaborador realizará sus labores de una mejor manera impactando en el servicio prestado al paciente. Es por ello, que las organizaciones colocan sus esfuerzos en tener un ambiente laboral adecuado, ya que, de este depende el comportamiento, la actitud y las relaciones de los trabajadores; debido a que, un colaborador satisfecho con el entorno laboral demostrará compromiso con los objetivos de la unidad de salud (López, Casique y Díaz, 2019)

Según Bernal, Pedraza, y Sánchez (2015) el clima laboral hace referencia a las cualidades, propiedades o atributos que conforman un entorno de trabajo en particular, los cuales son percibidos por parte de los participantes que conforman una organización determinada y esta influye de manera positiva o negativa en la conducta. Por tanto, el ambiente de trabajo es un factor fundamental para lograr la satisfacción del colaborador y para alcanzar esta etapa intervienen aspectos de forma física como emocional. Es por ello que estudiar el clima organizacional dota a la organización de beneficios, debido a que, esta es considerada como una herramienta estratégica que permite el mejoramiento de las unidades hospitalarias de forma continua. Esto se da al momento de conocer cuáles son los factores que

afectan la calidad de vida laboral de los empleados, que en caso de lograr la satisfacción de los mismos, se notará mejoras importantes en el servicio de atención de salud dotándoles de calidad por el incremento de la productividad de sus miembros.

El convenio de prestación de salud médica es un procedimiento por medio del cual el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) cede a las entidades de salud privadas atender la demanda de atención médica de los afiliados; esto con el fin de brindar un servicio de salud con una capacidad de respuesta más acelerada y evitar la saturación de los servicios, lo cual, ha estado viviendo la institución anteriormente mencionada en los últimos tiempos causando molestia a los afiliados (IESS, 2019). Con lo expuesto en el presente trabajo y bajo lo descrito en el objetivo general se pretende determinar si el convenio firmado con el IESS incide en el clima organizacional de la clínica de salud privada Northospital de la ciudad de Quito, para desarrollar un plan de acciones que mejore el clima organizacional. A continuación, se presentan los capítulos como estuvo formada la investigación.

En el capítulo uno se desarrolló el marco teórico por medio de referencias bibliográficas que permitan el desarrollo de la variable de la investigación clima organizacional y todos los factores involucrados a la misma, para posteriormente pasar a la elaboración del marco conceptual el cual permitió conocer las bases teóricas en torno al tema de la investigación.

En el capítulo dos se desarrolló el marco referencial, el cual se realizó por medio de la revisión de trabajos de investigación desarrollados sobre el clima organizacional, incluyendo estudios internacionales y nacionales de los últimos cinco años, a fin de conocer con mayor profundidad la problemática planteada, de

igual forma, se presentó información sobre la situación actual del hospital objeto de estudio para posteriormente pasar al desarrollo del marco legal.

En el capítulo tres se abordó la metodología de la investigación, en la cual, se detalló el enfoque de la investigación; así como también el alcance y métodos, para posteriormente pasar a presentar la operacionalización de las variables, población, herramientas a utilizar para la recolección de datos y la forma de su procesamiento y presentación de resultados.

Finalmente, en el capítulo cuarto se realizó la propuesta, la misma que partió desde el planteamiento de su objetivo, la justificación de la propuesta, para pasar a las actividades que se consideraron para la misma, detallando a plenitud cada una de las acciones necesarias que permitan conseguir el objetivo fijado, continuando con la presentación de los recursos financieros y finalizando con el calendario de actividades.

Antecedentes

En Ecuador, en los últimos años, se han producido reformas muy importantes desde el punto de vista constitucional, referentes al rol del Estado, en la prestación de servicios públicos. Dentro de estas reformas destaca el convenio interinstitucional entre las entidades públicas tales como el Ministerio de Salud Pública (MSP), IESS, Instituto de Seguridad Social de las Fuerzas Armadas del Ecuador (ISSFA) e Instituto de Seguridad de la Policía Nacional (ISSPOL) para integrar la Red Integral de Salud Pública; sumado a la convocatoria del sector privado para lograr su participación activa en la prestación de servicios de salud, esto se ha logrado a través de firmas de convenios que se encuentran legislados en el marco jurídico ecuatoriano tal y cómo se detalla a continuación:

Por un lado, el convenio firmado por las entidades públicas para la cooperación interinstitucional teniendo como base fundamental que la salud es un derecho que debe de garantizar de manera adecuada el Estado ecuatoriano, lo cual, está descrito en la Constitución de la República del Ecuador en su art. 32. Estos servicios prestados deberán basarse en los principios de universalidad, equidad, calidad, eficiencia, entre otros; el objetivo del convenio radica en establecer mecanismos adecuados con la finalidad de articular a las entidades prestadoras de salud y las aseguradoras de salud para crear la Red Pública Integral de Salud (MSP, 2012).

En cuanto a la prestación de un servicio público bajo el cargo de un privado, este aspecto se producirá bajo el amparo de lo que permite el ordenamiento jurídico, lo cual se establecerá por medio del Estado. Esto permitirá que el servicio sea otorgado de la forma más adecuada cumpliendo con el principio de universalidad y beneficiando al público, es por esto, la existencia de modalidades y formas que se utilizan para delegar dicha gestión al sector privado. Está claro, que la lógica que guía y motiva al área privada es la obtención de utilidades por sus actividades, contrastando al sector público, quienes buscan solo el bien común (Racines, 2015).

Por lo expuesto anteriormente en el estudio de Racines (2015), ha constituido un beneficio muy significativo para los afiliados al IESS; sin embargo, la respuesta desde el punto de vista económico de esta entidad estatal, se ha visto afectada debido a la gran afluencia de afiliados en las instituciones de salud privadas. Desde mayo de 2014 se evidenció por parte de estas instituciones incomodidades respecto a las impuntualidades de los pagos que debe realizar el

IESS y demás instituciones, lo que está reflejando incomodidades en las modalidades contractuales expresadas en el convenio.

Según Diario El Comercio (2015):

En 2014, el Seguro desembolsó \$ 785,2 millones a establecimientos de salud privados. Estos se encargaron de atender a 3,2 millones de los 12 millones de personas que requirieron atención médica, según datos tomados del informe de rendición de cuentas de 2014 del IESS. Aunque esta institución no ha divulgado información sobre los montos a pagar, la deuda global sería de alrededor de \$ 400 millones, según una estimación de Édgar Lama, director técnico del grupo hospitalario Kennedy (p. 2).

Las cifras obtenidas en la investigación dan una referencia de los gastos impagos del IESS para con las instituciones privadas de salud con las que mantiene convenio. Este escenario de impuntualidades o no pagos es un indicador de la economía del IESS y provoca un impacto significativo en las instituciones de salud privadas pues estas dejan de percibir ingresos y por tanto afecta las finanzas de las mismas. Esto inclusive puede repercutir en el retraso o incumplimiento de los pagos salariales hacia los empleados.

El desarrollo y ejecución de convenios de cooperación interinstitucional entre el sector público y privado se han desarrollado con la finalidad de extender la capacidad institucional y beneficiar a la población respecto al total acceso de servicios. Los convenios desarrollados entre el IESS con aquellos sectores de índole público y privado tienen como finalidad garantizar una atención adecuada y oportuna a todos aquellos individuos que se encuentren asegurados (Arce, 2015). No obstante, dada la extensa demanda de los beneficiarios, el desarrollo de dichos convenios ha provocado ciertos aspectos que han influido de forma negativa en el

profesional de salud. La sobrecarga laboral se ha establecido como el factor de mayor importancia, debido que la asignación de nuevas responsabilidades ha provocado que el profesional se encuentre sujeto a mayores exigencias, criterio relevante para el cambio en el clima organizacional.

La nueva exigencia a la que se encuentra sujeto el profesional de salud y la mayor demanda de usuarios, provoca que el clima laboral inicie su deterioro generando que la calidad del trabajo del mismo disminuya con el paso del tiempo. De acuerdo con Montoya et al. (2017) las personas se constituyen como el recurso de mayor importancia para una organización, por lo que el bienestar y el progreso que se les otorguen deberán estar basados en aspectos adecuados que contribuyan no solo en la imagen institucional, sino también profesional generando un clima organizacional óptimo que permita el incremento de la productividad y rendimiento del personal de salud.

Por lo expuesto en la investigación, el clima organizacional de las instituciones de salud privada, se ha visto afectado de manera importante y es un tema a profundizar en este trabajo para demostrar las implicaciones que causa en el personal de las mismas.

Planteamiento del Problema

A nivel mundial en las organizaciones de salud, el clima organizacional se ha considerado como un aspecto relevante para alcanzar altos niveles de eficacia y eficiencia organizacional; es decir, las instituciones de salud que emplean viejos esquemas estructurales en el ambiente laboral pueden llegar a ser obsoletas si no se ponen en práctica patrones nuevos de conducta (Manosalvas, Manosalvas y Nieves, 2015).

Un cambio de enfoque metodológico que marque la diferencia en la organización, sería útil para lograr una dinámica diferenciadora en los países considerados en vía de desarrollo, debido a que esto influiría directamente en el estilo de administrar las organizaciones, dando paso a la creación de ambientes de trabajo motivadores para aumentar el compromiso y la satisfacción de los colaboradores en las empresas, lo cual permitiría incrementar la productividad de los miembros de la misma y así lograr mejores resultados que estén en función de alcanzar los objetivos organizacionales planteados por la alta gerencia (Uría, 2011, p. 12).

De acuerdo a datos internos de la clínica objeto de estudio, en el año 2017 tenían en nómina 268 colaboradores, de los cuales, no se pudo mantener a la gran mayoría, esto se debió a los problemas financieros que presentó la empresa al no recibir por parte del IESS los pagos correspondientes por los servicios brindados a sus afiliados, por lo cual, se tuvo que reducir parte del personal llegando a tener en la actualidad 87 trabajadores; es decir, si la institución no puede pagar salarios a sus colaboradores por no generar flujo de efectivo por el incumplimientos en los pagos del IESS, se supone que el clima organizacional de la institución se ve afectado. Esto ocasionó reducción del personal al no tener los recursos para mantener a los mismos, se presentaron impuntualidades en el pago de salarios, ausencia de incentivos, falta de materiales, capacitación y actividades motivacionales, logrando con ello insatisfacción en los trabajadores lo que provoca baja de rendimiento en sus labores cotidianas (Northospital, 2019a).

Los convenios realizados entre el IESS con los sectores públicos y privados a través de un seguro general de salud individual y familiar, pretende garantizar una atención oportuna y adecuada a todos los asegurados

beneficiarios y fortalecer la red de prestadores de salud con la acreditación y contratación de 345 prestadores externos, entre hospitales, clínicas y consultorios privados (Subdirección de Aseguramiento y Control de Prestaciones – Unidad Jurídica-DSGSIF, 2012).

Por esta razón para las instituciones de salud a nivel público y privado debería ser una prioridad analizar la influencia que tiene el clima organizacional sobre sus trabajadores. Actualmente, la clínica Northospital no cuenta con plan de evaluación sobre el clima organizacional y la incidencia que ha tenido en el mismo el convenio firmado con el IESS, tomando en cuenta que el recurso humano con el que cuenta la organización es la base para un buen funcionamiento de la misma. Es importante conocer el rendimiento de las personas, su grado de motivación y satisfacción para de esta manera lograr una mayor eficiencia organizativa, debido a que, uno de los factores que un trabajador debe tener para su óptimo desarrollo es la seguridad laboral que puede ofrecer la empresa, representada por la estabilidad económica y pago oportuno de la remuneración de sus trabajadores.

Como consecuencia del convenio que actualmente mantiene la clínica Northospital con el IESS, una de las principales problemáticas a las que se enfrenta es la iliquidez, debido a los retrasos en los pagos por parte de la institución anteriormente mencionada causando el no poder cumplir las obligaciones contraídas con terceros. Por esta razón se ha perdido la capacidad de pago a empleados, proveedores, medicamentos e insumos médicos lo que ha causado un déficit en la atención de los servicios médicos de la clínica, afectando a los pacientes provenientes de la red pública y privada de salud.

Otra de las consecuencias que se han derivado de la firma del convenio entre el IESS y la clínica Northospital, a nivel del desempeño de los profesionales sanitarios, ha sido la falta de organización y profesionalismo de los mismos. Adicional, se encuentra el incremento de los niveles de rotación, baja productividad y ausentismo. Cabe mencionar que, dichos factores repercuten de forma negativa en aquellos pacientes que acuden a la clínica Northospital, debido a que los profesionales sanitarios al no sentirse a gusto en el hospital a causa del clima laboral tienden a sentirse desmotivados e insatisfechos, por lo cual, reducen el nivel de atención que le otorgan a sus pacientes, conllevando a que estos se sientan insatisfechos con la institución. Mantener un clima organizacional inadecuado trae consigo una serie de efectos dañinos para el centro de salud; no obstante, los que se sitúan bajo mayor relevancia es mantener una ineficiente gestión de calidad y tiempo en la atención del usuario, incremento de conflictos internos y ausencia del personal, de tal forma que dichos factores influyen en la reducción de la productividad laboral de la clínica Northospital.

Formulación del Problema

¿Cuál es la incidencia del convenio firmado con el IESS en el clima organizacional de la clínica de salud privada Northospital de la ciudad de Quito?

Justificación

El talento humano, constituye el factor más importante para generar dinamismo, creatividad y proactividad en cualquier entidad laboral, por ello es necesario propiciar un clima laboral saludable, en donde exista equidad en el trato jefe-subordinado, relaciones interpersonales de calidad, y condiciones físicas y ambientales óptimas. Estos son los principales indicadores que pueden constituir

un vínculo o un obstáculo para el buen desempeño de la organización (Peña, 2015).

El mejoramiento continuo del clima organizacional trae consigo un impacto socioeconómico positivo para la institución, ya que motiva a los trabajadores a ser competentes, logrando un ambiente de trabajo favorable que permita alcanzar resultados de un alto nivel de satisfacción laboral (Lasluisa, 2016, p. 23).

Luego de la firma del convenio con el IESS, la clínica hizo una ampliación en áreas y servicios para dar cobertura a los afiliados, pero, esto creó inestabilidad en los trabajadores por la demora del IESS en efectuar los pagos, tampoco había suficientes insumos, por la demora en los pagos a los proveedores. Esta situación tuvo consecuencias como las de que los médicos especialistas renunciaran por falta de pagos a sus servicios.

Por todo lo anteriormente expuesto, este trabajo, tiene como finalidad determinar el clima organizacional derivado a partir del convenio firmado por el IESS con la clínica privada Northospital de la ciudad de Quito; debido a que actualmente esta se ha convertido en uno de los principales prestadores de servicios de la salud en la zona norte de la ciudad capital.

Comprobar la incidencia que puede tener la aplicación de este convenio y sus resultados en el clima organizacional de la clínica Northospital va a permitir brindar servicios de salud con mayor calidad y eficacia a la población; ya que estos servicios deben realizarse en un adecuado ambiente laboral, con suficientes motivaciones y en un entorno de armonía para lograr con exitosamente mejor desempeño y el cumplimiento de las metas planteadas tanto a nivel personal como institucionales.

Determinar si el convenio firmado con el IESS, ha incidido en el clima organizacional de la institución, llevará a investigar para conocer la percepción de los colaboradores sobre su entorno y realizar intervenciones tanto a nivel de diseño o rediseño de estructuras organizacionales, y cambios en el entorno organizacional interno.

Saber la relación que existe entre las variables de investigación, que son el efecto de la firma del convenio con el IESS y su efecto en el clima organizacional de la Clínica Northospital, permitirá determinar si el clima organizacional es satisfactorio y en consecuencia tomar medidas para lograr que lo sea y con ello lograr cumplir los objetivos estratégicos de la organización.

El presente trabajo de investigación intentará determinar los cambios o efectos derivados del convenio firmado por el IESS con la clínica Northospital en el clima organizacional de la instalación. Los resultados que se obtengan podrían ser de mucha utilidad para la institución en donde se realizó el estudio pues las recomendaciones que se deriven pueden ser tomadas en cuenta por sus directivos para un mejor funcionamiento de la institución de salud objeto de estudio.

El trabajo de investigación se encuentra articulado con la línea de investigación Planeamiento Estratégico en Organizaciones de Salud, perteneciente a la Maestría en Gerencia en Servicios de la Salud de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. A lo largo del proyecto se aplican conceptos relacionados a la gestión de servicios de salud, logrando con esto su justificación académica.

Asimismo, el proyecto de investigación cumple con el objetivo uno del Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021 que busca garantizar una vida digna con iguales oportunidades para todos; de igual forma, con el objetivo cuatro que busca consolidar la sostenibilidad del sistema económico y solidario, con el fin de

afianzar la dolarización. El hospital objeto de estudio brinda plazas de trabajo a profesionales de la salud, las cuales se están viendo perjudicadas por problemas financieros que a su vez repercuten en el clima laboral, generando insatisfacción, razón por la cual se desarrolla este proyecto con la finalidad de conocer qué aspectos del clima laboral están siendo perjudicados.

Preguntas de Investigación

- ¿Cuáles son los fundamentos teóricos y conceptuales del clima organizacional?
- ¿Cuál es la situación actual del clima organizacional en la clínica de salud privada Northospital de la ciudad de Quito?
- ¿Cuál es la metodología a aplicar en el estudio para determinar la relación que existe entre el convenio firmado por el IEES y el clima organizacional en la clínica de salud privada Northospital?
- ¿Qué acciones se deben implementar para mejorar el clima organizacional de la clínica de salud privada Northospital?

Hipótesis

El convenio firmado con el IEES incide en el clima organizacional de la clínica de salud privada Northospital de la ciudad de Quito.

Objetivos

Objetivo general

- Determinar si el convenio firmado con el IEES incide en el clima organizacional de la clínica de salud privada Northospital de la ciudad de Quito, para desarrollar un plan de acciones que mejoren el clima organizacional.

Objetivos específicos

- Determinar una revisión teórica y conceptual sobre el clima organizacional.
- Caracterizar la situación actual del clima organizacional de la clínica de salud privada Northospital de la ciudad de Quito, así como su marco legal y referencial.
- Establecer la metodología a aplicar en el estudio para determinar la relación que existe entre el convenio firmado por el IESS y el clima organizacional en la clínica de salud privada Northospital, mediante el uso de un cuestionario.
- Desarrollar un plan de acciones con la finalidad de mejorar el clima organizacional de la clínica de salud privada Northospital.

Capítulo I

Marco Teórico

En el presente capítulo se abordan las distintas definiciones y teorías que se han tratado sobre el tema de investigación, en el que se incluye el clima organizacional, sus características, dimensiones y los instrumentos que se han creado para su debida evaluación, así como otros aspectos que intervienen o están relacionados con el tema.

Teoría del Comportamiento Organizacional

Desde hace mucho tiempo las personas han luchado por encontrar la igualdad plena, pero a pesar de ello las especificidades de cada ser humano, los hacen únicos, en toda su gran diversidad, lo que ha traído como consecuencia que se haga un poco complejo comprender en su totalidad el comportamiento humano.

La teoría del comportamiento humano, trata de integrar una serie de conceptos y variables que ayudan al estudio de cómo los individuos actúan e interactúan en sus diferentes contextos. Dentro de las características del comportamiento se desprende una serie de variables como la personalidad, autoestima, inteligencia, carácter, emoción, motivación, familia, aprendizaje y cultura, entre otros. El comportamiento organizacional es uno de los principales enfoques para estudiar el impacto que los individuos, los grupos y la estructura tienen sobre el comportamiento dentro de las organizaciones, con el propósito de aplicar tal conocimiento al mejoramiento de la eficacia de la misma (Cabrera, 2007, p. 26).

Por los elementos enunciados por Cabrera, es imprescindible tratar de entender, dentro de una institución hospitalaria, el comportamiento del personal

con la finalidad de hacer más eficiente su razón social y mejorar el servicio que se proporciona al usuario.

Teoría “X” y “Y” del comportamiento organizacional

De la teoría del comportamiento organizacional se derivan una multiplicidad de teorías que ayudan a explicarlo; una de ellas es la teoría “X”, en la cual se asume que las personas evitarán las funciones que realizan como trabajadores porque les disgusta hacerlo, ya sea porque posee pocas ambiciones o por la responsabilidad que tienen.

Se les concibe como indiferentes a las necesidades de la organización y renuentes al cambio, ni las retribuciones por su trabajo son suficientes para interesarse por realizar sus actividades dentro de la organización, es entonces que los directivos tienen que recurrir a ciertas formas de coerción, control y amenazas, para lograr que los subordinados lleven a cabo sus labores (Edel, García y Casiano, 2007, p. 23).

Por otro parte, la teoría “Y” sustenta la teoría de que la gente no es negligente y basta con que los administradores potencialicen sus capacidades, para que se logre que ellos laboren de forma espontánea, alegre y disipada.

Teoría “Z”

Por otro lado, William Ouchi propone una teoría “Z”, en la que plantea que, la autoestima de los empleados está relacionada con el aumento en la productividad de las organizaciones.

Esta teoría sugiere que los individuos no se desligan de su condición de seres humanos a la de empleados y que la humanización de las condiciones de trabajo aumenta la productividad de la empresa y, a la vez, la autoestima de los empleados (López, 2015, p. 204).

La teoría “Z” asegura que, para comprender las necesidades del trabajador dentro de cualquier entidad, es necesario observar ciertos factores externos; por ejemplo, su vida personal, pues es imposible separar la vida privada de las cuestiones laborales.

Esta teoría está basada en las relaciones humanas, tomando en cuenta aspectos como relaciones personales estrechas, trabajo en equipo y confianza, entre otras; trata de mejorar la productividad a través de una filosofía humanista, en la que la organización debe comprometerse con sus empleados; además, permite darse cuenta de que los trabajadores no son solo máquinas que producen, sino que son seres integrales que se ven afectados por los diferentes contextos en los que se desenvuelven, llevando estas experiencias de un lugar a otro (Stephen, 2016, p. 127).

Todo lo revisado de esta teoría va a ser muy importante en esta investigación puesto que, no solo lo que ocurre dentro de una organización, sino también lo que incide desde afuera influye en un mejor o peor clima organizacional.

Motivación Humana

El organismo humano permanece en estado de equilibrio psicológico; sin embargo, toda necesidad, ya sea fisiológica, psicológica o de autorrealización, crea un estado de tensión en la persona que reemplaza el estado de equilibrio y esto lo predispone a llevar a cabo una acción; lo que quiere decir, que las necesidades motivan el comportamiento humano, capaz de satisfacerlas (Chiavenato, 2007, p. 108).

Se puede concluir entonces que, la motivación tiene que ver con el comportamiento originado por necesidades internas del individuo, el cual, se enfoca en alcanzar aquellos objetivos que puedan satisfacer sus necesidades.

“Toda necesidad no satisfecha provoca una frustración y origina ciertas conductas como, por ejemplo: desorganización del comportamiento, agresividad, reacciones emocionales, alineación y apatía” (Chiavenato, 2007, p. 108).

La motivación es un punto que debe ser abordado en todo estudio sobre clima organizacional, ya que, sin lugar a dudas, los seres humanos se comportan y actúan en dependencia de las necesidades que deben satisfacer; por ello, las autoridades de las entidades tienen que preocuparse por ayudar a satisfacer dichas necesidades, con el fin de evitar que el personal esté disgustado y por ello impida u obstaculice el alcance de los objetivos.

Clima Organizacional

En la actualidad las organizaciones de todos los sectores económicos están enfocadas en definir las razones que no le permiten ser más eficientes, llegando a la conclusión de que entre ellas se encuentra el clima organizacional; por tanto, es aquí donde radica su importancia, debido a que esta impacta de manera importante en el comportamiento de los colaboradores, dando como consecuencia que al no tener un adecuado clima laboral este llega a afectar su desempeño. Esto también puede darse por falta de motivación hacia los trabajadores, así como, a la inexistencia de una buena comunicación, capacitación y liderazgo. Por tanto, las organizaciones se deben de enfocar en desarrollar lo descrito, puesto que los empleados son el motor que les permite alcanzar los objetivos organizacionales (Fiallo, Alvarado y Soto, 2015).

El clima organizacional fue introducido por primera vez en la psicología por Guellerman (1960) citado por Brunet (1999). Los primeros estudios se encuentran en los trabajos de Lewin, Lippity, Write (1939), Fleishman (1959), Angryris (1958), citados por Toro (2001). Desde entonces se han

venido proponiendo estudios empíricos, sosteniendo discusiones académicas donde la evidencia, la existencia del trabajo en forma individual, ha dejado como conclusión la comunicación fluida y el trabajo en equipo colectivo (Bobadilla, 2017, p. 16).

A lo largo del tiempo y con las investigaciones realizadas respecto al tema se han definido varias conceptualizaciones sobre lo qué es clima organizacional, una de ellas plantea que:

El clima organizacional está conformado por todas aquellas características del ambiente organizacional que son percibidas por los trabajadores y que predisponen su comportamiento. Se asume que el clima organizacional es un factor determinante en el logro de los objetivos de las instituciones, incluyendo las de salud (Cortés, 2009, p. 7).

De acuerdo a Cortés (2009), cualquier entidad laboral sin importar de qué tipo sea, está conformada por personas y por las relaciones que se establecen entre ellas, con el fin de emprender acciones que ayuden al logro de los objetivos que se hayan propuesto, las instituciones en las cuales trabajan.

Es por ello que resulta imprescindible comprender la incidencia que las personas, los grupos y la estructura tienen sobre el proceder dentro de la entidad. Este proceder se da debido a las disposiciones organizativas que en ellas predomina y el indicador que permite medir las percepciones que el trabajador tiene del lugar donde labora y que influyen en su comportamiento, es el clima organizacional.

Chacón (2015) consideró que el clima organizacional está relacionado con el grado de motivación que puedan sentir los trabajadores según el ambiente interno

que exista en la entidad donde labora. Para este autor el clima organizacional se percibe dentro de variadas características cualitativas que son:

Saludable, malsano, cálido, frío, incentivador, desmotivador, desafiante, neutro, animador, amenazador, etc., de acuerdo con la manera en que cada participante realiza sus transacciones con el ambiente organizacional, y pasa a percibirlo en función de éstas. Es decir que, es muy importante generar ambientes agradables dentro de la organización, para obtener mejores resultados (Chacón, 2015, p. 10).

El clima organizacional tiene que ver con el ambiente de trabajo dentro de la organización, lo que causa influencia sobre las conductas y comportamiento del personal. Esta variable está muy relacionada con la cultura empresarial, teniendo una incidencia en la percepción del colaborador sobre su trabajo, afectando la productividades, rendimiento y satisfacción (De la Cruz y Huaman, 2016).

Lo que hace especial esta definición, radica en que el comportamiento de un trabajador no es resultado de elementos que ya existan en la organización, sino que tiene que ver con las percepciones que tenga el trabajador acerca de estos elementos. Sin embargo, estas percepciones están ligadas a otra serie de experiencias que cada trabajador tenga con la organización. Es por ello que el clima organizacional refleja la interacción que puede existir entre la organización y las características personales de cada trabajador.

Los sentimientos inherentes al clima reflejan el funcionamiento interno de la organización, por ello este ambiente interno puede ser de confianza, progreso, temor o inseguridad. La forma de comportarse un individuo en el trabajo no depende solamente de sus características personales, sino

también de la forma en que éste percibe su clima de trabajo y los componentes de la organización (Jurado y López, 2009, p. 23).

Es por ello que, el desempeño de trabajador dentro de su institución está influenciado no solo por factores objetivos sino también por el conjunto de percepciones subjetivas del entorno en que realiza su trabajo.

Características del clima organizacional

Para De la Cruz y Huamán (2016) el clima organizacional es un factor básico para obtener resultados adecuados en cualquier organización. Su análisis permite identificar y valorar las percepciones y pensamientos que sus trabajadores tengan de las características de su institución de trabajo.

En el clima organizacional se hacen evidentes los cambios que en determinados períodos operan en las personas que van desde los días de pago, entrega de aguinaldos navideños, incremento salarial y reducción de personal hasta los cambios en la dirección de la institución.

El clima organizacional se caracteriza por:

- El comportamiento de los trabajadores el cual es modificado por el clima de una empresa.
- El clima de la empresa ejerce influencia en el compromiso e identificación de los trabajadores.
- Los trabajadores modifican el clima laboral de la organización y también afectan sus propios sentimientos y actitudes.
- Diferentes variables estructurales de la empresa afectan el clima de la misma y a su vez estas variables se pueden ver afectadas por el clima.

- Problemas en la organización como rotación y ausentismo pueden ser una alarma de que en la empresa hay un mal clima laboral, es decir que sus empleados pueden estar insatisfechos (Rodríguez, 2015, p. 234).

Como se puede deducir de lo planteado por este autor, el clima organizacional y el comportamiento de las personas se relacionan de manera directa, ya que el primero produce un efecto significativo sobre las personas, es decir, de una manera u otra la percepción que las personas tengan del clima organizacional inevitablemente produce consecuencias sobre la forma de comportarse. De la misma forma, el comportamiento de las personas impacta en el clima organizacional.

Litwing y Stinger (1968), postulan la existencia de nueve características que pueden observarse en clima de cualquier entidad laboral (ver tabla uno).

Las características mencionadas en la tabla uno, son las más significativas cuando se aborda el concepto de clima organizacional. Tenerlas en cuenta posibilita que puedan surgir ideas innovadoras para que los trabajadores de una institución puedan percibir que se les toma en cuenta y poder generar de esta manera un buen clima laboral.

Se puede concluir entonces, después de haber revisado conceptos de varios autores que el clima organizacional son las percepciones que comparten los miembros de una organización, como por ejemplo la forma de liderar, las relaciones entre las personas y la remuneración, entre otras.

Por otro lado, Fiallo, Alvarado y Soto (2015) señalaron que el clima organizacional ideal en cualquier organización, es aquel que asegura la sostenibilidad de una compañía, garantizando un ambiente laboral positivo para todos sus colaboradores.

Tabla 1
Características del clima organizacional

Estructura	Representa la percepción que tienen los miembros de la organización acerca de la cantidad de reglas, procedimientos, trámites y otras limitaciones que encuentran en el desarrollo de su trabajo.
Responsabilidad	Es el sentimiento de los miembros de la organización acerca de su autonomía en la toma de decisiones relacionadas a su trabajo. Es el sentimiento de ser su propio jefe y no tener doble chequeo en el trabajo.
Recompensa	Corresponde a la percepción de los miembros sobre la adecuación de la recompensa recibida por el trabajo bien hecho. Es la utilización de premios
Desafío	Corresponde al sentimiento que tienen los miembros de la organización acerca de los desafíos que impone el trabajo. Es la aceptación de riesgos calculados a fin de lograr los objetivos propuestos.
Relaciones	Es la percepción por parte de los miembros de la empresa acerca de la existencia de un ambiente de trabajo grato y de buenas relaciones sociales tanto entre pares como entre jefes y subordinados
Cooperación	Es el sentimiento de los miembros de la empresa sobre la existencia de un espíritu de ayuda de parte de los directivos y de otros empleados del grupo
Estándares	Es la percepción de los miembros acerca del énfasis que pone las organizaciones sobre las normas de rendimiento.
Conflictos	Es el sentimiento del grado en que los miembros de la organización, tanto pares como superiores, aceptan las opiniones discrepantes y no temen enfrentar y solucionar los problemas tan pronto surjan
Identidad	Es el sentimiento de pertenencia a la organización y es un elemento importante y valioso dentro del grupo de trabajo. En general, es la sensación de compartir los objetivos personales con los de la organización

Tomado de *Motivation and Organizational Climate*; por Litwin y Stringer, 1968. Division of Research, Graduate School of Business Administration, Harvard University.

Entre los principales aspectos que evidencian un buen clima organizacional están los siguientes: Los aspectos a tener en cuenta como ambiente de apoyo están en función de reconocer oportunamente los deseos de los colaboradores; es decir, debe de existir un equilibrio entre las actividades laborales y las personales para que exista un ambiente de confianza entre el gerente y el colaborador, lo que aporta a mejorar las relaciones de los mismos mejorando con ello el desenvolvimiento del trabajo. Otro factor a destacar es la flexibilidad que debe de existir dependiendo de la circunstancia que tenga el trabajador. Para lograr una

motivación de los trabajadores se debe de dar un reconocimiento de las actividades laborales desarrolladas, lo cual, constituye un punto de motivación para el mismo (Fiallo et al., 2015).

Dentro de los aspectos también entra la autonomía que se le debe brindar a los mismos, debido a que se sentirán más empoderados y motivados por la responsabilidad dada. Otro aspecto fruto de motivación es la creación de programas de motivación que estén enfocados en hacer crecer adecuadamente las competencias y habilidades de los trabajadores, lo que repercute en su motivación y desempeño empresarial, finalmente para complementar los aspectos están las actividades fuera de horas de trabajo para promover las relaciones entre colegas y se pueda incentivar el trabajo en equipo (Fiallo et al., 2015).

Otros elementos que definen y garantizan un adecuado clima organizacional son los siguientes:

- El grado de identificación del personal con la empresa y sus propósitos.
- El grado de integración de los equipos de trabajo y del conjunto de la Organización.
- Las características y la aceptación del Liderazgo.
- Los niveles de conflicto y consenso en la Organización.
- Los niveles de motivación de los empleados (Chacón, 2015, p. 18)

Clima Organizacional de un Hospital

A nivel hospitalario y de servicios de salud, se han estudiado los efectos del entorno laboral en la satisfacción de las personas y cómo esta influye en la calidad de las atenciones, además, se ha confirmado que el ambiente laboral es la base del desarrollo y mejora continua de las instituciones médicas ratificando la mejora

continúa por medio de indicadores de calidad y eficiencia de los servicios hospitalarios. A continuación, se citan varios estudios al respecto:

El clima organizacional es la base del crecimiento de un hospital pues dinamiza sus procesos, promueve la integración de los equipos, la solución de los conflictos, provee técnicas comunicativas, y fortalece el liderazgo de todos los trabajadores. Requiere investigación, actualización y verificación, para definir y aplicar planes de acción orientados a mejorar los aspectos que afectan negativamente el desarrollo de la organización y potenciar los aspectos favorables que motivan y hacen que trabajar en un establecimiento de salud sea agradable (Elgegren, 2015, p. 90).

Se hace necesario entonces que, las instituciones de salud cumplan con estos requerimientos, con el fin de alcanzar los objetivos que se propusieron en su planeación, pues en los hospitales como en cualquier otra organización, es imprescindible el logro de objetivos y para ello las personas que laboran en él ayudan y colaboran para el alcance de estos.

El clima organizacional positivo en un hospital contribuye al incremento del desempeño de los trabajadores y a la retención del talento, aunque más que retener la idea es hacer que el trabajador se sienta contento y decida quedarse, pero también es importante ofrecerle una línea de carrera, la posibilidad de crecer profesionalmente en la institución (Chiang, Salazar, Martín y Núñez, 2011, p. 6).

Se puede decir entonces que, el análisis del clima organizacional de un hospital, es necesario también considerar los aspectos psicosociales como pueden ser los estilos de dirección, los niveles de motivación y satisfacción laboral, así

como poder identificar el grado de participación de sus trabajadores en los objetivos de la organización.

Dimensiones del clima organizacional

Como se ha mencionado anteriormente, el clima organizacional se refiere a la percepción sobre aspectos relacionados con el ambiente de trabajo y su diagnóstico o conocimiento del mismo permite optimizar el funcionamiento de los diferentes procesos de la organización. El clima organizacional puede ser medido en cinco dimensiones.

La autorrealización: Se refiere a la apreciación que tiene el trabajador en relación a las posibilidades del entorno organizacional, básicamente se evalúa si el centro laboral favorece el desarrollo profesional y personal. El involucramiento Laboral hace referencia a la identificación y compromiso con los valores y desarrollo de la organización. La supervisión describe las apreciaciones de funcionalidad y significado que asignan los superiores al monitorear y controlar la actividad laboral de sus subordinados. También registra la relación de apoyo y guía que reciben los trabajadores para las tareas y funciones que forman parte de su rendimiento diario. La comunicación se refiere a la percepción del nivel de fluidez, celeridad, claridad, coherencia y precisión de la información relativa al funcionamiento interno de la organización, también evalúa lo implicado en el proceso de atención a usuarios y/o clientes de la institución. Las condiciones Laborales se refieren al reconocimiento que los empleados tienen sobre la organización, es decir aceptan o no que dicha entidad, brinda los elementos materiales, económicos y/o psicosociales requeridos

para el cumplimiento de las tareas y funciones delegadas (Cabrera, 2018, p. 16).

Es necesario entonces tener en cuenta estas dimensiones, porque el clima organizacional mide, entre otras cosas, el desempeño de una organización, así como los resultados obtenidos y el nivel de compromiso de sus procesos internos.

Evaluación del clima organizacional

Cuando se habla de evaluación del clima organizacional hay que pensar en la gestión que se realiza a nivel de dirección, porque los directivos de cualquier institución dada la naturaleza de sus responsabilidades y su comportamiento, determinan de manera significativa el comportamiento de sus empleados. Para lograr esto, es necesario que estos directivos identifiquen cuáles son los factores que deben tener en cuenta para determinar el clima organizacional de su entidad. Estos factores son: liderazgo, comunicación, trabajo en equipo, motivación y toma de decisiones (Hellriegel, Jackson y Slocum, 2015).

El liderazgo se ha definido como un proceso, en el cual un individuo influye a otras personas, de tal forma que dirige sus actividades con el fin de alcanzar los objetivos que se busca cumplir. Es decir que, para que se cumpla este indicador debe existir una relación de influencia entre los directivos y sus empleados, que persiguen el objetivo de generar un cambio efectivo, cuyos resultados sean el reflejo de los objetivos que ambas partes comparten (Hellriegel et al., 2015).

Por otra parte, se encuentra la motivación, proceso por el cual se incentiva el comportamiento humano mediante motivos internos y externos. Los motivos internos se manifiestan como las necesidades e intereses de las personas y los motivos externos hacen referencia a los incentivos que una organización ofrece con el propósito de satisfacer necesidades. La motivación obedece al hecho de que

tanto los factores económicos, como salariales, y los estímulos sociales o simbólicos motivan a los empleados e influyen en su comportamiento (Koontz, Weihrich y Cannice, 2008).

El tercer factor para evaluar el clima organizacional es la comunicación, la misma que fluye en diversas direcciones, sea hacia arriba, hacia abajo o de forma cruzada. La comunicación es beneficiosa para agilizar la información en todos los niveles de la organización, pues esta permite que se puedan unir esfuerzos para lograr las metas de una manera más dinámica (Koontz et al., 2008). La toma de decisiones se ha conceptualizado como un procedimiento que se encuentra conformado de ocho fases, donde se inicia por la identificación del problema, análisis y la determinación de posibles soluciones para influir de forma positiva en la toma de decisiones. La toma de decisiones es el proceso a través del cual los directivos responden ante las oportunidades o las amenazas y toman decisiones sobre la base de las acciones que se desarrollen en la organización (Robbins y Coulter, 2010).

Finalmente, el trabajo en equipo se refleja como la interacción que existe entre dos o más individuos con el fin de alcanzar metas que satisfagan sus necesidades. Es necesario establecer un equipo donde sus participantes trabajen arduamente generando una sinergia positiva por medio de un esfuerzo coordinado. Esto quiere decir que, si se saben aprovechar las potencialidades del trabajo en equipo se pueden alcanzar metas que quizás se hicieran más difíciles de lograr si las mismas personas trabajaran de manera aislada, o por sí solos (Robbins y Coulter, 2010).

Modelos sobre Clima Organizacional

En la actualidad existe una gran cantidad de cuestionarios que se han

desarrollado para la evaluación del clima organizacional, según López y Expósito (2016) todos ellos fueron creados con la finalidad de hacer una investigación más efectiva y que las dimensiones que se analizaran sirvieran de referencia, para que las empresas pudieran escoger las dimensiones que consideren más pertinentes según los problemas detectados. Las dimensiones del cuestionario Organización Panamericana de la Salud (OPS)/Organización Mundial de la Salud (OMS) son cuatro: la participación, la motivación, el liderazgo y la retribución. La motivación se trata de lograr el compromiso y apoyo de los trabajadores, a través de retribución por el desempeño del trabajador.

Según Riveros y Grimaldo (2017) uno de los métodos para evaluar el clima organizacional fue por medio de las dimensiones de Litwin y Stringer en el año 1968, las cuales fueron: (a) recompensa: es la percepción de los trabajadores sobre la justicia y equidad en lo que respecta a la gratificación que reciben por su trabajo; (b) cooperación: se trata de lo que sienten los trabajadores con respecto a la ayuda por parte de compañeros y directivos de la empresa; (c) estructura: se refiere a la medida que toma la organización con respecto a la burocracia; (d) conflicto: es el sentimiento por parte de los superiores y trabajadores, el cual se basa en aceptar las opiniones discrepantes y el hecho de no temer, solucionar y enfrentar los problemas; (e) relaciones: son las percepciones que tienen los trabajadores sobre el ambiente laboral, lo que permite que se creen relaciones sociales entre los distintos niveles jerárquicos; (f) identidad: es el sentimiento de una persona cuando pertenece a una empresa; (g) responsabilidad: es la autonomía que tiene una persona al momento de tomar decisiones en el trabajo; (h) estándares: es la percepción sobre las normas de rendimiento que estructura la empresa; (i) desafío: es el sentimiento que se da por las actividades del trabajo.

Según Bustamante, Lapo y Grandón (2016) varios de los autores que crearon los cuestionarios para medir el clima organizacional, usaron varias dimensiones con una cantidad entre dos hasta once. La de menor cantidad de dimensiones es el cuestionario de Payne et al. desarrollado en 1971 cuyas dimensiones fueron el tipo de organización y el control, con cinco dimensiones fue el trabajo de Forehand y Gilmer en el año 1964 y fueron tamaño de la organización, orientación de fines, estructura organizacional, estilo de liderazgo y la complejidad sistemática de la organización. Las dimensiones creadas por Meyer en el año 1968 fueron la responsabilidad, el espíritu de trabajo, la recompensa, la conformidad, la claridad organizacional y las normas. En 1970 Campbell et al. desarrolló las dimensiones de apoyo, autonomía individual, la consideración, la estructura, la calidez y orientación de recompensas. En 1975 Gavin presentó seis dimensiones que fueron el obstáculo, los riesgos y desafíos, la estructura organizacional, la confianza y consideración de los administradores, la recompensa y el espíritu de trabajo.

Para Bordas (2016) las dimensiones principales del clima organizacional se basan en ocho dimensiones: (a) innovación es el grado de percepción de trabajadores sobre implantar y expresar nuevas ideas, procedimientos, métodos, el cambio y la creatividad; (b) autonomía es el grado de percepción de trabajadores sobre la toma de decisiones y solución de problemas sin tener que acudir a sus superiores; (c) liderazgo es la percepción de los empleados sobre los líderes y la dirección, su estilo de relación, su comportamiento con los demás trabajadores; (d) reconocimiento es el grado de percepción de los empleados sobre las distinciones por parte de la empresa hacia su trabajo; (e) equidad y transparencia es el grado de percepción de los trabajadores sobre las políticas y prácticas organizacionales equitativas y oportunidades de promoción; (f) apoyo y

cooperación es el grado de percepción de los empleados sobre el ambiente de cordialidad, compañerismo y su desarrollo personal; (g) estructura y organización es el grado de percepción de los empleados acerca de los procesos de trabajo coordinados y organizados de manera eficiente y clara; (h) motivación es el grado de percepción de los trabajadores sobre los estímulos que brinda la empresa a su desempeño.

Según Romero, Souto y García (2018) otro de los cuestionarios que se crearon con el propósito de medir el clima laboral fue el de Rensis Likert (1976) denominado los sistemas de organización que ayuda a observar las causas y efectos de los climas estudiados y sus variables. La herramienta usada por este autor es producto del uso de dos instrumentos complementarios, primero el que ayuda a identificar el sistema de gestión al que pertenece la empresa con respecto a las características de actuación y organizativas de la empresa y el otro que se enfoca en mostrar las diferencias entre los sistemas de gestión para de esta forma medir su naturaleza. Para Likert, el clima organizacional es multidimensional y cuyas dimensiones son los procesos de comunicación, el control, la influencia, la planificación, las fuerzas de motivación, los objetivos de perfeccionamiento y rendimiento, así como la toma de decisiones y los métodos de mando. Al unirse todos los elementos mencionados logran formar un clima particular que logra influir en el comportamiento de los trabajadores dentro de una empresa.

Según Serrano y Pirtalanza (2014) otro de los autores que midió el clima organizacional por medio de dimensiones fue Stringer en el año 2001, las mismas que fueron: (a) los estándares que son los que miden la presión que sienten los trabajadores al momento de mejorar el desempeño; (b) reconocimiento que es el sentimiento de los trabajadores al momento de ser recompensados por su trabajo;

(c) estructura que trata de el sentido de los colaboradores de tener claro sus roles y responsabilidades; (d) compromiso es el grado de compromiso y el orgullo que tienen de pertenecer a la empresa; (e) apoyo es el sentimiento de apoyo y confianza que existe dentro del grupo de trabajo y (f) responsabilidad es el sentimiento que tienen los trabajadores sobre ser sus propios jefes.

A pesar de que son varias las teorías que se han postulado respecto al clima organizacional, se hablará en este apartado sobre las teorías del comportamiento organizacional y de la motivación humana, por ser los indicadores que más se ajustan a los objetivos de este trabajo de investigación.

Clima organizacional y la satisfacción laboral de los empleados

La satisfacción laboral de las personas dentro de cualquier organización está determinada en buena medida por el clima organizacional esto significa que, aunque el clima y la satisfacción son dos aspectos distintos por su naturaleza, se relacionan por constituir fenómenos psicosociales que se producen dentro del contexto laboral e inciden en el comportamiento y el proceder de las personas en el centro laboral. Y esta relación tiene alcances muy importantes.

Uno de ellos consiste en que se pueden hacer predicciones acerca del nivel de satisfacción de las personas en una empresa conociendo su clima organizacional. Otra consiste en una gestión acertada y eficaz sobre el clima organizacional, tiene efectos positivos sobre la satisfacción de las personas en el trabajo y en la institución y en tal sentido de compromiso del personal, que es un aspecto de su motivación para el trabajo, representa un importante subproducto de la calidad del clima organizacional al igual que la satisfacción laboral (Segama, 2016).

Se puede deducir entonces que, el clima organizacional es un elemento clave del capital institucional de toda organización, es un agente de riqueza, desarrollo,

y progreso que, aunque no se registra en los estados financieros, si determina el éxito de cualquier institución.

Por otra parte, mencionada la relevancia del clima organizacional, cabe decir que, es muy importante que los directivos de las organizaciones puedan analizar y diagnosticar el clima de la entidad que dirige por tres razones fundamentales:

- Evaluar las fuentes de conflicto, de estrés o de insatisfacción que contribuyen al desarrollo de las actitudes negativas frente a la organización.
- Iniciar y sostener un cambio que indique al administrador los elementos específicos sobre las cuales debe dirigir sus intervenciones.
- Seguir el desarrollo de su organización y prever los problemas que puedan surgir (Vilela y Lema, 2013).

Hospital como Organización

Las organizaciones, en sentido general son entidades sociales cuyo objetivo principal es el alcance de metas, y están concebidas con una estructura que estuvo sujeta a análisis previo, y donde se labora de manera coordinada. Están formadas por personas las relaciones que establecen esas personas entre sí están encaminadas al logro de las metas propuestas.

Existe una gran diversidad de organizaciones, dependiendo del tamaño, del giro o la industria a la que pertenezcan. Existen varias funciones que una organización debe cumplir, entre las que se mencionan:

- Reunir recursos para alcanzar las metas y resultados deseados
- Producir bienes y servicios con eficiencia
- Facilitar la innovación
- Utilizar productos modernos y tecnologías basadas en computadoras

- Adaptarse e influir en un ambiente cambiante
- Crea valor para los propietarios, clientes y empleados
- Acomodarse a los desafíos constantes de diversidad, ética, patrones de desarrollo profesional, motivación y coordinación de los empleados (Daft, 2011, p. 132).

Se infiere que, las organizaciones deben cumplir con estas funciones referidas, para que puedan llevar adelante la dirección se puedan alcanzar los objetivos propuestos.

Otra definición de hospital es la que hace la OMS donde dice que:

Un hospital es parte integrante de una organización médica y social cuya misión consiste en proporcionar a la población una asistencia médico sanitaria completa, tanto curativa como preventiva, cuyos servicios llegan hasta el ámbito familiar. Son aquellos establecimientos que están destinados a dar servicios de asistencia médico-clínica, sin perjuicio de que puedan realizarse en ellos, además, en la medicina que se crea conveniente, medicina preventiva y de recuperación, además del tratamiento ambulatorio (Asenjo, 2007, p. 86).

En este contexto referido por los autores anteriormente citados, los hospitales son organizaciones donde se hace imprescindible, como cualquier otra organización, el logro de los objetivos propuestos, integrada por personas que colaboran para que estos se puedan cumplir, con una estructura planeada de manera orgánica de acuerdo a las necesidades del ambiente, y que cumple, entre otras funciones con la de prestación de servicios.

Salud Pública

La salud pública es la disciplina que se encarga de proteger la salud de la

población. Por esta razón busca mejorar las condiciones de salud de las personas, a través de campañas de promoción de salud y para ello cuenta con el apoyo de las mismas comunidades y de especialistas en todas las áreas de salud.

El desarrollo de la salud pública depende de los gobiernos, que elaboran distintos programas de salud para cumplir con los mencionados objetivos. Entre las funciones de la salud pública, se encuentran la prevención epidemia-patológica (con campañas masivas de vacunación gratuita), la protección sanitaria (control del medio ambiente y de la contaminación), la promoción sanitaria (a través de la educación) y la restauración sanitaria (para recuperar la salud) (Cacao y Montaña, 2017, p. 25).

Los organismos de la salud pública son los encargados de evaluar las necesidades de salud de la población, investigar posibles riesgos de enfermedad y analizar sus causantes. Con estos resultados deben establecer programas y planes que permitan enfrentar el problema o los problemas que hayan sido detectados. La salud pública debe buscar garantizar los servicios de salud a la mayor cantidad de personas, sin hacer distinciones entre habitantes del mismo lugar.

Marco Conceptual

En el siguiente apartado se visualizan una serie de factores con su definición a fin de otorgar una mayor comprensión de los criterios que se han empleado en la investigación.

En primer lugar, se encuentra la satisfacción laboral, factor que se define cómo el estado mental positivo de una persona, el cual se deriva de la captación subjetiva de las experiencias laborales que mantiene el mismo en su área de trabajo. Esto por lo general se relaciona con la motivación que otorgue la organización y el desempeño laboral del empleado (Chiang y San Martín, 2015).

Por otra parte, Pujol y Dabos (2018) indicaron que la satisfacción laboral hace referencia al nivel de conformidad que mantiene un colaborador con respecto a las condiciones laborales que ofrece una determinada empresa; por ende, la satisfacción laboral se relaciona de forma directa con el compromiso organizacional, desempeño laboral, rotación y ausentismo del personal.

Otro criterio de gran relevancia fueron las condiciones laborales. De acuerdo con Romero (2018) las condiciones de trabajo se refieren a las características del trabajo pueden llegar a influir significativamente en la creación de riesgos para la salud, existen condiciones de carga de trabajo, de seguridad, medioambientales y de su organización. Las condiciones laborales se comprenden como un conjunto de beneficios que se fundamentan sobre las relaciones laborales. Estas deben ser proporcionales a la relevancia de los servicios prestados y se deben establecer de forma equitativa hacia los trabajadores erradicando todo tipo de discriminación derivada del sexo, edad, color, religión, aspectos políticos, entre otros (Aspiazu, 2017).

Respecto al comportamiento organizacional, Toala et al. (2017) indicaron que este factor se trata de la aplicación y estudio de los conocimientos con respecto a la forma como las personas actúan en las empresas. De igual forma, Molina y Briones (2016) manifestaron que el comportamiento hace referencia a todas las actitudes que las personas mantienen dentro de la organización; por consiguiente, el comportamiento organizacional se define como la interacción continua y recíproca que existe entre las organizaciones y las personas. Es la conducta de los individuos lo cual incide en la eficacia y eficiencia de las organizaciones. Por otra parte, la comunicación de acuerdo con Segredo, García, López, León y Perdomo (2015) se trata de un proceso que está dirigido a agilizar y facilitar el flujo de

mensajes que se tiene entre los colaboradores de la empresa, la organización y su medio, así como las conductas, opiniones y actitudes fuera y dentro de la empresa.

Por consiguiente, en una organización efectiva, es muy importante la comunicación y fluye en varias direcciones, hacia abajo, hacia arriba y cruzada. De la misma manera se argumenta que la comunicación efectiva tiene que empezar en el subordinado, lo cual significa una comunicación ascendente (Koontz et al., 2008, p. 445). De igual forma, Fedor (2016) indicó que la comunicación hacia la relación humana es un proceso inherente. La comunicación se genera por medio de un intercambio mutuo, donde se involucran una serie de elementos, los cuales son relevantes para llevar a cabo dicho proceso de gran complejidad. La comunicación, además de transmitir información, expresa opiniones, ideas y demás factores involucrando a un emisor como receptor.

En cuanto al liderazgo, Gamboa, Vera y Jiménez (2017) indicaron que este factor se refiere al proceso de dirigir, influir y guiar a los miembros de un grupo para que logren alcanzar los objetivos y metas organizacionales. De manera similar, el liderazgo es un proceso por el cual un individuo ejerce influencia sobre otra gente y la inspira, motiva y dirige sus actividades para ayudarla a alcanzar los objetivos del grupo o la organización. Es el arte de influir en las personas para que participen dispuestos y con entusiasmo hacia el logro de los objetivos comunes (Hellriegel et al., 2015, p. 97).

Otro factor relacionado con el clima organizacional es la motivación, el cual, según Rivera, Hernández, Forgiony, Bonilla y Rozo (2018) se basa en la fuerza psicológica que incentiva a las personas a mejorar, iniciar y mantener sus tareas laborables, se trata de un conjunto de actitudes y reacciones naturales de las personas que se muestran al momento que ciertos estímulos se presentan. Dentro

de este marco, la motivación es el proceso por el cual alguna razón o motivo incentiva, estimula y energiza el comportamiento humano; pueden ser motivos internos, que se refieren a las necesidades, aptitudes intereses, valores y habilidades de las personas y los motivos externos que tienen que ver con los estímulos e incentivos que la empresa ofrece, los cuales pueden satisfacer necesidades, y despertar sentimientos de interés o representar recompensas deseadas. (Koontz et al., 2008, p. 445).

Por otra parte, Bordas (2016) acotó que la cultura empresarial se trata del conjunto de valores, modelos y creencias de conducta que se comparte con todos los colaboradores de una empresa. Relacionado al tema anterior, Guerrero y Silva (2017) expresaron que la cultura empresarial es un aspecto relevante de la planificación estratégica de todas las organizaciones, lo cual permite la diferenciación entre las mismas con la finalidad de obtener una ventaja competitiva. De manera general, es un patrón de comportamiento, el cual es desarrollado por una empresa durante su proceso de integración interna y adaptación externa.

La salud pública se trata según Sánchez y Mingo (2017) el arte y la ciencia que permite impedir las enfermedades, fomentar la salud mental y física, así como prolongar la vida, a través del esfuerzo organizado de la comunidad.

En efecto, La Facultad de Ciencias Biosociales y Escuela Graduada de Salud Pública (2019) señalaron que la salud pública es una disciplina que tiene como finalidad el estudio de la salud y enfermedad de una población. Su objetivo es poder proteger la salud de la comunidad por medio de promoción de estilos de vida saludables con la finalidad de conseguir el bienestar físico, social y mental de una localidad.

La seguridad social, hace referencia esencialmente a un campo de bienestar social que se relaciona con la protección social o cobertura de las necesidades socialmente reconocidas, como salud, vejez o discapacidades.

La Organización Internacional del Trabajo emitió un documento en el año 1991 que la define como:

La protección que la sociedad proporciona a sus miembros, mediante una serie de medidas públicas, contra las privaciones económicas y sociales que, de no ser así, ocasionarían la desaparición o una fuerte reducción de los ingresos por causa de enfermedad, maternidad, accidente de trabajo, o enfermedad laboral, desempleo, invalidez, vejez y muerte; también la protección en forma de asistencia médica y de ayuda a las familias con hijos (Solorio, 2001, p. 6).

El trabajo en equipo se define como una interacción entre dos o más personas para lograr metas o satisfacer necesidades. Un equipo es un grupo cuyos miembros trabajan intensamente entre sí, para alcanzar una meta u objetivo específico en común. Genera sinergia positiva a través de un esfuerzo coordinado. Así, los esfuerzos individuales resultan en un nivel de desempeño que es mayor a la suma de esas contribuciones (Robbins y Coulter, 2010, p. 48). Vinculado al concepto anterior, el trabajo en equipo es la capacidad que se mantiene al momento de coordinar y articular a un grupo de personas a fin de realizar una tarea de manera conjunta cumpliendo una misión y un objetivo en común. Para lograr dicho objetivo es necesario el empleo de elementos como la sinergia y cohesión, factores claves para la conformación de un equipo de trabajo (División Educación General, 2019).

La toma de decisiones, es un proceso de ocho etapas que comienza por identificar un problema y los criterios de decisión y por ponderarlos; enseguida se pasa a trazar, analizar y elegir una alternativa para resolver el problema y para concluir se evalúa la eficacia de la decisión (Robbins y Coulter, 2010, p. 48). Finalmente, la toma de decisiones se define como un proceso donde se determina la resolución de problemas, por medio de la recopilación de datos, selección de acciones y difusión de alternativas. Al momento de tomar una decisión, se consideran múltiples factores, lo que implica poseer un extenso conocimiento del tema a fin de otorgar las mejores alternativas y dar una adecuada solución (Sandoval y Díaz, 2016).

Este apartado ha proporcionado teorías y definiciones importantes que tienen relación con el clima organizacional en una institución de salud, entre ellas se resalta las teorías del comportamiento, el factor de motivación que es el que impulsa a las personas a trabajar adecuadamente, el clima organizacional con sus respectivas características, dimensiones y métodos de evaluación que han permitido una mayor comprensión sobre el tema. A continuación, se muestra el marco referencial.

Capítulo II

Marco Referencial

En el siguiente apartado se visualizan una serie de investigaciones de carácter nacional e internacional, las mismas que contienen las variables establecidas en la investigación. El aporte de dichos documentos permitirá conocer los factores que se involucran en el clima organizacional y de esta forma determinar la incidencia del convenio realizado con el IESS en el clima organizacional de la clínica Northospital de la ciudad de Quito.

Referente al tema de clima organizacional, Barzola, Barzola y Flores (2017) desarrollaron una investigación con la finalidad de determinar los factores que afectan el clima laboral de aquellos trabajadores que pertenecen al actor público. En la actualidad los recursos humanos son considerados como el pilar fundamental de las organizaciones, debido que es el medio por el cual se visualiza el desarrollo y evolución de las empresas. Para la ejecución de este estudio, se empleó el método de investigación científica y para la recolección de datos se utilizó una encuesta, la misma que fue validada bajo un 95% de confianza y se dirigió a 100 individuos. Las variables derivadas del estudio fueron de índole cualitativa y el procesamiento de los datos se ejecutaron por medio del programa Ms Excel. Mediante la aplicación de la encuesta se determinó el grado de afectación laboral y se dedujeron ocho factores del clima organizacional que influyeron en el rendimiento de los trabajadores del sector público ecuatoriano.

En primer lugar, se encuentra el trato jefe-empleado, donde se identificó que el empleado se siente explotado, debido que no se considera la experiencia ni profesionalización. Respecto al equipo y material de trabajo, los encuestados consideraron que el equipo que mantienen no es el más adecuado y oportuno para

realizar las tareas de forma eficaz y eficiente; por ende, el rendimiento ha decaído en los últimos años, debido a la falta de materiales que se derivan de un mal plan laboral. Los ascensos y gratificaciones, fueron un factor donde se identificó que no se estimula el trabajo, lo cual afecta el interés laboral de los empleados, dado que se trabaja solo por cumplir la función. En cuanto a los indicadores como el perfeccionamiento profesional y laboral, mejoras remunerativas, trabajo en equipo y comunicación, se verificó la necesidad de incentivos intrínsecos, como cursos laborales donde se incrementa la falta de comunicación, factor que fue influido en los resultados negativos de los trabajadores (Barzola et al., 2017).

En la actualidad, el clima organizacional se ha establecido como un factor de gran relevancia, dado que por medio de este aspecto se busca conocer las relaciones que se espera de las organizaciones a futuro. Es por esto que, Juárez (2018) llevó a cabo un estudio con la finalidad de medir el clima organizacional en los trabajadores de un Hospital ubicado en la ciudad de México. Se desarrolló un estudio observacional, transversal y descriptivo en el año 2016. La población considerada abarcó un total de 264 trabajadores y se aplicó un cuestionario que se conformó de cuatro dimensiones, las cuales fueron: liderazgo, reciprocidad, participación y motivación. Cada categoría se conformó de cinco preguntas bajo una escala de Likert de cinco opciones. Cabe recalcar que dicho instrumento fue validado por medio de un alfa de Cronbach de 0.9.

Se determinó en dicha investigación que el clima organizacional fue valorado por todos los encuestados bajo niveles medios hacia los niveles altos. Se destacaron como los mejores aspectos evaluados el liderazgo y la motivación seguido de la reciprocidad y participación. Respecto a los subcomponentes, aquellos criterios que mantuvieron menor calificación fueron la retribución, el

intercambio de información y el reconocimiento de las aportaciones. De tal forma se identificó que no existe reconocimiento hacia el trabajador ni la ideología de establecer un trabajo de equipo. En conclusión, tanto el liderazgo como la motivación mantuvieron una relación directa con el clima organizacional de dicho centro hospitalario; no obstante, se deben realizar mediciones de forma constante a fin de establecer un control mediante el seguimiento con el propósito de implementar medidas que se deriven en la mejora continua de las funciones de los trabajadores (Juárez, 2018).

Se ha identificado que el clima organizacional se conforma de las características que el trabajador percibe en un ambiente laboral. Fernández, Cobos y Figueroa (2015) desarrollaron una investigación con el objetivo de evaluar el clima organizacional y la satisfacción del personal de un centro sanitario orientado a la educación especial y rehabilitación. Este fue un estudio observacional, descriptivo, transversal. La población considerada fue de 86 trabajadores quienes se derivaban de todas las áreas de dicho centro y se aplicó un instrumento denominado Escala de Clima Organizacional. La encuesta estuvo constituida de 40 ítems, con ocho dimensiones, cada una mantenía cinco preguntas. Los factores involucrados fueron las relaciones interpersonales, sentido de pertenencia, estilo de dirección, estabilidad, disponibilidad de recurso, claridad, retribución, valores colectivos y coherencia en la dirección; donde la puntuación máxima era de 200 puntos y la mínima de 40. Cabe recalcar que se estableció una escala de Likert de cinco opciones.

Bajo el instrumento desarrollado, se determinó que el clima organizacional mantuvo un promedio de 153.4 y una baja satisfacción del personal que trabaja en el centro de rehabilitación. Esto se dio, debido que el 31.4% y 33.7% evaluaron la

retribución por el trabajo y las relaciones interpersonales en un nivel alto. Sin embargo, se evidenció un porcentaje que no se encuentra satisfecho con la dirección que se mantiene en la actualidad y con el sentido de pertenencia, cuyo porcentaje ascendió a 32.6%. En conclusión, se determinó que los trabajadores se encuentran medianamente satisfechos en el centro sanitario, de igual forma se verificó que sus niveles de satisfacción se relacionan de forma directa con el desarrollo evolutivo que mantiene la institución y de los cambios directivos, lo cual en algunas ocasiones ha generado un desequilibrio institucional (Fernández et al., 2015).

En el ámbito sanitario, factores como el clima organizacional y la satisfacción del paciente se emplean para evaluar la calidad de los servicios sanitarios. Bajo esta premisa, Fernández et al. (2019) efectuaron una investigación con el propósito de determinar el clima organizacional y la satisfacción del usuario sobre la atención que se ofrece del servicio Instituto Nacional de Salud del Niño. El método que se aplicó para la ejecución de este estudio fue, una encuesta para calificar el clima organizacional a los trabajadores y una encuesta basada en el modelo Servqual dirigida a los usuarios externos. Además, fue un estudio observacional y transversal, donde la muestra se conformó de 125 colaboradores. Por otra parte, el instrumento que se empleó para medir el clima organizacional fue una metodología aprobada por el MSP, el cual se conformó de 55 preguntas e indaga tres variables que fueron: potencial humano, diseño organizacional y cultura de la organización.

Por medio de los instrumentos, se identificó que el clima organizacional mantuvo una valoración de 76.3%, lo cual fue considerado mejorable, en cuanto a la satisfacción del usuario externo, arrojó un valor de 64.4%. Por otra parte, el

clima organizacional en las dimensiones de comunicación organizacional identidad y estructura se identificó una calificación apta y saludable; no obstante, la dimensión remuneración no se situó de la misma forma. Respecto a la mejor dimensión y que fue valorada en mayor proporción por los usuarios externos fue la vista médica constante del profesional durante el período de hospitalización y la rapidez de los trámites (Fernández et al., 2019).

Otro trabajo investigativo importante fue el realizado por Rodríguez (2015) de la Universidad de las Fuerzas Armadas (ESPE) de Sangolquí, Ecuador del año 2015, titulada: *Propuesta de mejora del clima laboral y cultura organizacional en el Ministerio de Coordinación de Desarrollo Social* en la que el autor se propuso como objetivos realizar una aproximación a la evolución del concepto clima laboral y cultura organizacional, investigar la situación actual del clima laboral en el Ministerio de Coordinación de Desarrollo Social mediante la observación, la aplicación de encuestas cuantificables y entrevistas a funcionarios públicos expertos.

De acuerdo con Rodríguez (2015) el impacto de las políticas gubernamentales de los últimos años y los cambios en la normativa legal en materia de Recursos Humanos y Remuneraciones ha sido mínimo en el clima laboral y significativo en la cultura organizacional. Como aspecto negativo destaca la inestabilidad laboral ya que la mayoría de los servidores tiene una relación contractual ocasional, que no se puede renovar por más de 24 meses.

La investigación realizada por Obreque de la Universidad de Chile, en el año 2015, titulada: *Clima organizacional y compromiso funcionario en un hospital público de baja complejidad*, ayudó mucho en esta investigación porque se propuso como objetivo:

Explorar el clima organizacional y su relación con el compromiso funcionario y a su vez cuales son las dimensiones de clima que tienen mayor impacto sobre el compromiso en un hospital de baja complejidad del Servicio de Salud Aconcagua. El diseño del estudio es de tipo descriptivo transversal, no experimental, donde un total de 102 funcionarios del Hospital de Llay Llay, se les aplicó un cuestionario de Clima organizacional y un cuestionario de Compromiso funcionario. Se encontró una relación entre Clima Organizacional y el nivel de compromiso funcionario ($p: 0.004$), donde además se evidencia que las dimensiones del clima que más se relacionan con el compromiso son la comunicación, la motivación, el estilo de supervisión y la identidad (Obreque, 2015, p. 6)

Y por último, se hace referencia al estudio realizado por Segredo de la Facultad de Ciencias Médicas de Cuba, en el año 2013, titulado: *Experiencia cubana en la medición del clima organizacional por directores de policlínicos*, donde se intentó explicar:

La relación entre clima organizacional y el desarrollo de los sistemas administrativos, la investigación se realizó a través de una herramienta propuesta por la OPS, que mide las variables de liderazgo, motivación participación y reciprocidad. Como resultado se obtuvo que las dimensiones más afectadas fueron las de motivación, y reciprocidad, evidenciándose de esta manera que el clima organizacional está muy influenciado por las características de los miembros de la organización (Segredo, 2013, p. 129).

En Ecuador, la entidad encargada de la seguridad social es el IESS.

Seguridad Social en el Ecuador

La Seguridad Social es un derecho de protección de la población en atención a sus necesidades; en el ámbito privado y de autonomía administrativa, los objetivos de esta entidad se proyectan hacia la solidaridad, suficiencia, obligatoriedad, equidad y eficiencia. Existen otras instituciones que realizan este tipo de prestación como:

- ISSFA, personal en servicio activo y pasivo que enlistan las Fuerzas Armadas.
- ISSPOL, personal en servicio activo y pasivo que enlistan la Policía Nacional.
- IESS, lo conforma todo personal en relación de dependencia obligada o independencia voluntaria del sector público o privada.

Entre los beneficios y prestaciones se incluye la salud pública, prestación de riesgos de trabajo, aseguramiento campesino, aseguramiento a amas de casa, pensiones y jubilaciones. Estos factores se enfocan en proporcionar tranquilidad y un mejor nivel de vida a la población en situaciones de mayor vulnerabilidad como la vejez o enfermedad, contribuyendo a afrontar estas situaciones de manera digna (Cacao y Montaña, 2017, p. 29).

Marco Legal

Los artículos que se expondrán a continuación son los que detallan el derecho a la salud, el cual es garantizado por el Estado ecuatoriano y fueron tomados de la Constitución de la República del Ecuador del 2008, Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021 y Código Orgánico de la Salud.

La salud es un derecho fundamental y es garantizado por el Estado el cual también implica otros derechos fundamentales. El derecho a la salud está en función del cumplimiento de principios que se fundamentan en la equidad, solidaridad, calidad, eficacia, eficiencia, interculturalidad, enfoque de género, entre otros principios que tienen como finalidad principal alcanzar el buen vivir de la población (Asamblea Nacional Constituyente, 2008).

Para lograr el cumplimiento de los derechos de la población al acceso a la salud el Estado ecuatoriano implementará políticas económicas que sean de ayuda para que se den de forma satisfactoria con la característica de tener acceso permanente sin exclusión alguna cumpliendo los principios anteriormente mencionados (Asamblea Nacional Constituyente, 2008).

Otro derecho que está descrito en el cuerpo legal en mención de acuerdo al art. 34 hace referencia a la seguridad social, la cual es irrenunciable por parte de las personas; por tanto, el gobierno debe de garantizar su cumplimiento de la misma de forma obligatoria, equitativa y solidaria con la finalidad de lograr brindar atención a las necesidades de salud a nivel individual y colectivo en el Ecuador (Asamblea Nacional Constituyente, 2008).

Para garantizar un acceso permanente a la atención de salud esta se la brindará a través de entidades de tipo públicas, autónomas, privadas y demás organizaciones que tengan como fin el uso de la medicina para satisfacer las necesidades de salud de la población en general de acuerdo a lo descrito en el art. 362. Estos servicios deberán tener unas características puntuales que se basen en la calidad y calidez y bajo ningún concepto se le podrá negar la atención de salud de emergencia a una persona enferma (Asamblea Nacional Constituyente, 2008).

Con respecto a las obligaciones del IESS dentro del seguro universal de salud está que cubrirá de manera oportuna las contingencias de salud que tenga la población que se encuentre afiliada al mismo y estas pueden ser diversas como maternidad, paternidad, riesgo de trabajo, entre otras y se brindará a toda la población a nivel rural y urbana que realice aportaciones mensuales a la institución en mención bajo los principios mencionados en la Constitución de la República (Asamblea Nacional Constituyente, 2016b).

En el Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021, en el eje uno, en la política 1.6 se estableció que el Estado debe garantizar a toda la población el derecho a la salud y cuidado integral durante toda su vida, esto se debe practicar bajo los criterios de calidad y accesibilidad (Secretaría Técnica Planifica Ecuador, 2017).

En la política 1.7 del Plan Nacional de Desarrollo 2017-20121 se manifestó que el Estado debe garantizar a la ciudadanía el acceso a la seguridad social y a un trabajo digno (Secretaría Técnica Planifica Ecuador, 2017).

De acuerdo al Código Orgánico de Salud en su artículo cuatro expresó que el derecho a la salud se trata del acceso continuo, permanente, oportuno y universal a la atención de salud de integral, la cual, debe ir acorde a las políticas sanitarias que se basan en la rehabilitación, recuperación y prevención de la enfermedad, la prevención de la salud y cuidados paliativos (Asamblea Nacional Constituyente, 2016a).

En el artículo cinco del Código Orgánico de Salud el Estado tiene el deber de garantizar a las personas el derecho a la salud, poniendo énfasis en la atención a grupos prioritarios, el cual debe basarse en el principio de gratuidad, para lo cual, el financiamiento público en salud debe ser suficiente, regular y oportuno, por lo

cual, este debe provenir del Presupuesto General del Estado y de otras fuentes (Asamblea Nacional Constituyente, 2016a).

Deuda pública del IESS

El Estado tiene previsto un límite de endeudamiento fijado en el artículo 124 del código Orgánico de Planificación y Finanzas Públicas: este monto no debe superar el equivalente al 40% del Producto Interno Bruto (PIB) del país. Sin embargo, los analistas aseguran que:

De acuerdo con cifras oficiales del Ministerio de Finanzas, la deuda pública fue de 34.183,4 millones de dólares al cierre de abril de 2016; es decir, un 33,37% del PIB (102.426 millones de dólares). Pero a esta cifra no se habrían sumado los valores por venta anticipada de petróleo a China por 643 millones de dólares y los Certificados de Tesorería por 1.544 millones, la deuda flotante del presupuesto del Estado por 1.500 millones, así como las deudas con las empresas petroleras por 1.555 millones de dólares, los pagos a municipios, al ISSFA, al IESS, entre otros (Diario Expreso, 2015, p. 2)

Según lo referenciado por el autor, el endeudamiento ya habría superado los límites establecidos, criterios con el que coincidió el analista económico Jaime Carrera.

Clínica NortHospital

La Clínica NortHospital es un centro hospitalario privado, el cual, brinda a sus usuarios diferentes servicios enfocados en especialidades clínicas y quirúrgicas, es una institución que dispone de patrimonio propio y autonomía administrativa; además, tiene 19 años de trayectoria hospitalaria. A continuación, se muestran aspectos relevantes sobre la organización.

Tabla 2
Misión, Visión, objetivos estratégicos y valores

Clínica NortHospital	
Misión	<p>Ser una unidad hospitalaria, de la zona norte del distrito metropolitano de Quito, que proporcione servicios de salud con calidad y calidez, en especialidades médicas, quirúrgicas y de apoyo al diagnóstico y tratamiento, respaldado en nuestros valores de ética, integridad, responsabilidad al servicio.</p>
Visión	<p>Ser un centro hospitalario con reconocimiento nacional, generador de modelos de atención en servicios de salud, con calidad, tecnología y personal competente, compartiendo conocimiento a través de la docencia hospitalaria.</p>
Objetivos estratégicos	<p>1.- Contribuir a mejorar los estándares de calidad y seguridad del paciente en las instituciones miembros de ACHPE.</p> <p>2.- Apoyar la participación de los miembros de ACHPE en el Sistema Nacional de Salud, SNS:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Favoreciendo la articulación de la Red Pública Integral de Salud y la Red Complementaria Privada. ➤ Construyendo acuerdos en temas estratégicos de coyuntura y largo plazo en el SNS de Ecuador. ➤ Participando en la elaboración, revisión y difusión de normas y acuerdos ministeriales vinculados a temas de salud y a la articulación de las dos redes que conforman el SNS. ➤ Canalizando información de doble vía vinculada al perfil epidemiológico del país y a los temas de gestión de riesgo. <p>3.- Organizar y ejecutar espacios de discusión y capacitación de los miembros en temas estratégicos de gestión de las instituciones de salud a nivel privado.</p> <p>4.- Organizar y ejecutar espacios de discusión internos y externos en relación a Leyes, acuerdos ministeriales, reglamentos, y otros temas estratégicos del sector ecuatoriano de salud.</p> <p>5.- Organizar y ejecutar espacios de capacitación de excelencia para los profesionales de salud del país en temas de alto interés e importancia para el sector salud del Ecuador.</p>
Valores	<p>Dentro de los valores que mantiene la clínica NortHospital, de la ciudad de Quito se encuentran los siguientes: la ética, integridad y responsabilidad.</p>

Tomado de *Misión, Visión, Objetivos Estratégicos y Valores*, por Asociación Nacional de Clínicas y Hospitales Privados del Ecuador [ACHPE], 2020.

Por otra parte, NortHospital cuenta con especialidades clínicas como:

medicina interna, traumatología-ortopedia (pediátrica y adultos), ginecología y

obstetricia, hematología, cardiología (pediátrica y adulta), urología (pediátrica y

adulta), nefrología, neurología, pediatría, gastroenterología (pediátrica y adulta) otorrinolaringología y psicología. De igual forma cuenta con especialidades quirúrgicas, dentro de las cuales abarca la cirugía general, neurocirugía urología (pediátrica y adultos), cirugía de cabeza y cuello, cirugía biodigestiva-colon y recto, traumatología-ortopedia (pediátrica y adulta) donde se deriva la columna, mano, cadera, rodilla, pie y hombro, cirugía vascular, cardiorácica, ginecología y obstetricia, otorrinolaringología, cirugía general, cirugía maxilofacial y cirugía plástica.

La clínica objeto de estudio se encuentra ubicada en el sector del norte de Quito la cual contiene un conjunto de especialidades clínicas. La unidad hospitalaria tiene como base fundamental prestar servicios médicos orientados a la prevención, tratamiento y diagnóstico médico, con la finalidad de tener una capacidad de respuesta oportuna que aporte al procedimiento de atención. Este servicio está enfocado a prestar una atención de calidad al paciente y para lograr aquello se basa en valores institucionales que están en función de la ética, responsabilidad e integridad (Northospital, 2019b).

La entidad hospitalaria tiene un abanico importante de servicios de salud entre los cuales resaltan: consulta externa, imagen y diagnóstico, laboratorio, gastroenterología, centro quirúrgico, hospital del día, emergencia, cuidados intensivos, hospitalización y fisioterapia. Por tanto, la clínica cuenta con los servicios necesarios para poder brindar un servicio de calidad que aporte valor a la recuperación del estado de salud de los pacientes que acuden a la misma.

La clínica Northospital ha tenido como particularidad atender una cantidad de pacientes significativa en el periodo comprendido desde el año 2014 hasta el presente año 2019, la cual se presenta a continuación:

Tabla 3
Pacientes atendidos en la clínica Northospital

Entidades	Cantidad de pacientes atendidos
Cruz blanca del IESS	3
FONSAT	1
IEES	13633
ISSFA	39
ISSPOL	196
MSP	30
Northospital	2
Particular	1415
Particular MSP	1
Particular IEES	3
Seguro privado	556
SOAT	7
SSPAT	13
Suspendidos	519
Total	16418

Tomado de Departamento de Estadísticas Clínica Northospital (2019a).

De acuerdo a la tabla tres, sobre el comportamiento de los pacientes atendidos en la clínica Northospital del 2014 al 2019, se puede apreciar que los pacientes que llegaron a la unidad de salud en su gran mayoría venían de las instituciones en las cuales se tenían convenios. Pero la particularidad más relevante es que el IEES era la que mayor participación tenía en pacientes, llegando a ser aproximadamente el 83% del total de atención; es decir, al tener una concentración tan alta y tener inconvenientes en los pagos de la institución anteriormente descrita causó el padecer problemas de liquidez en la institución objeto de estudio.

Convenio IEES-Clinica Northospital

La Clínica Northospital, firmó contrato de prestación de servicios de salud con el IEES, N° 21321301700-SPSGSIF-IEES_2013 (Ver anexo 1).

Dicho convenio tuvo como objetivo mejorar la atención que se brinda a los pacientes, por medio del impulso de los procesos operativos y desarrollo institucional, todo esto con la finalidad de fortalecer la capacidad de atención,

optimizar e incrementar la calidad de los servicios de salud. Sin embargo, se ha evidenciado ciertos puntos que han ocasionado repercusiones en el clima organizacional de la clínica Northospital. Esto se ha debido a la falta de incentivos laborales, materiales y recursos, incluyendo el pago de salarios de forma impuntual. Todos estos factores han generado que el rendimiento de los profesionales que conforman dicha institución decrezca influyendo en la insatisfacción de los mismos.

Dentro del convenio, el prestador adquirió la obligación de otorgar servicios como hospital nivel II; esto incluye desde la atención de la derivación hasta cuando el paciente es dado de alta. Asimismo, tiene la obligación de entregar la contrarreferencia a la Unidad Médica que el usuario refiera. Las atenciones no complicadas tendrán una tarifa única, mientras que cuando existan complicaciones serán facturadas por el prestador según el tarifario vigente. El IESS se compromete a realizar el pago por personas que posean este derecho y que hayan solicitado la atención médica; aquellos que se encuentren en un estado de emergencia se registrarán por medio de la reglamentación que lo precede (IESS, 2012).

En el convenio se especifica que el domicilio de la prestadora de salud será en la ciudad de Quito. Con respecto a las controversias o divergencias, la resolución se hará por medio de contacto directo entre las partes; en caso de no solucionar el problema se acudirá al Centro de Mediación de la Procuraduría General del Estado, cuyo ente posterior es la sede judicial. El estilo de comunicación de las partes será por escrito (IESS, 2012).

Esta sección ha brindado información relevante sobre el clima organizacional en el ámbito hospitalario, ya que se basa en la revisión de resultados obtenidos en

diversos hospitales internacionales y nacionales sobre este tema, permitiendo conocer los diversos métodos empleados en ellos, para así poder establecer el instrumento adecuado para el estudio. Además, que proporcionaron una visión global sobre las semejanzas que tienen las distintas instituciones de salud en cuanto al clima laboral que mantienen. Por último, se revisaron las bases jurídicas que sustentan la investigación entre ellas se recalcan el derecho a la salud y a un trabajo digno, así como, se hizo una revisión de la situación actual de la Clínica NorthHospital, lo cual, aportó mucha información sobre la institución que facilitó tener una mejor perspectiva acerca de la misma.

Capítulo III

Marco Metodológico

En el presente capítulo se evidencia la metodología que se empleó para el desarrollo de la presente investigación. El marco metodológico se encuentra conformado por el enfoque, alcance, método y tipo de investigación. De igual forma, se visualizan los instrumentos de recolección de datos que se establecieron para llevar a cabo la recolección de información; se determinó la población objeto de estudio y se realizó un muestreo aleatorio simple a fin de recabar datos de forma objetiva, precisa y eficiente para su respectivo análisis.

Enfoque de Investigación

El enfoque de la presente investigación fue cuantitativo. Según Maldonado (2018) este tipo de investigación tiene como finalidad recolectar, analizar e interpretar los datos obtenidos con el propósito de responder a las interrogantes derivadas de un estudio. Para llevar a cabo dicho proceso es necesario la medición numérica por medio de programas estadísticos y clasificación de datos, los cuales se encuentran basados en la inducción probabilística enfocada a los resultados.

El enfoque aplicado a la presente investigación fue cuantitativo, debido que, se busca determinar mediante la recopilación de datos u observaciones, información objetiva que permita explicar las causas que se derivan de la problemática existente a través de una relación numérica delimitada por cada dimensión. De esta forma, se podrá medir y evaluar el clima organizacional que mantienen los trabajadores que conforman Northospital una vez que se ha firmado el convenio de cooperación interinstitucional con el IESS.

Método de Investigación

Se aplicó el método deductivo con la finalidad de pasar de un conocimiento

general a lo específico relacionado con el clima organizacional. De acuerdo con Andrés (2016) el método deductivo se fundamenta en la globalización de un tema derivándose a lo particular por medio de un análisis permitiendo visualizar la resolución de problemas.

El método deductivo se ha establecido como una estrategia para establecer soluciones al problema planteado en la investigación, emitiendo una hipótesis relacionada con la problemática delimitada a fin de iniciar con un análisis general de teorías para posteriormente aplicarlos en hechos que generen una solución efectiva y eficaz mejorando el clima organizacional de la clínica Northospital de la ciudad de Quito.

Alcance de Investigación

La investigación descriptiva se ha visualizado como un proceso donde se describe la realidad de situaciones o fenómenos de estudios. Su propósito es plantear los hechos bajo un carácter relevante por medio de un proceso que se fundamenta en el análisis, incluyendo la determinación de características que se derivan de un grupo de personas, objetos o comunidades (Barragán y Terceros, 2017). Por otra parte, se determinó la investigación correlacional, la cual se define como el análisis de la relación que se establece entre dos o más variables propias de un estudio investigativo (El-Sahili y Rosas, 2019).

Se empleó la investigación descriptiva con la finalidad de determinar aquellos factores que han incidido en el bajo rendimiento de los trabajadores. A su vez, se determinó la investigación correlacional; puesto que, se busca analizar la relación derivada de la firma del convenio entre y el IEES y el clima organizacional de la clínica Northospital.

Tipo de Investigación

De acuerdo con Dorantes (2018) la investigación no experimental consiste en la búsqueda empírica y sistemática de las variables bajo un contexto actual; analiza la problemática mediante la observación y exploración. Por otro lado, la investigación transversal se caracteriza por el simple hecho de que la recolección de datos se lleva a cabo en un único momento (Rodríguez y Mendivelso, 2018).

De forma general, se utilizó la investigación no experimental, dado que no existió algún tipo de manipulación de las variables permitiendo observar los criterios a estudiar bajo un contexto natural, de tal manera que los datos se obtuvieron de forma directa para posteriormente ser analizados, tomando en consideración que la información recolectada se desarrolló en un determinado momento sin tomar en cuenta el proceso evolutivo que mantuvo la misma en el transcurso del tiempo.

Instrumentos

Para llevar a cabo la recolección de datos se empleó como técnica la encuesta, cuya metodología fue el cuestionario. Las encuestas se han establecido como un método de recopilación de información a fin de obtener datos relevantes de la población acerca de un problema en específico. Las opiniones emitidas en este documento son de gran interés para el investigador; debido que, por medio de su uso se obtienen datos precisos para la resolución problemática de la investigación (Mantilla, 2015).

El instrumento que se empleó para medir el clima organizacional de la clínica Northospital fue tomado de los autores Bustamante, Lapo y Grandón (2016), el cual se puede visualizar en el apéndice A. Este fue validado por una serie de estudios generando como resultado un alfa de Cronbach de 0.89%, dicho

porcentaje permitió visualizar la fiabilidad de dicha herramienta. De igual forma, este instrumento fue utilizado en el estudio de Lapo y Bustamante (2018) donde se evidenció que los factores del clima organizacional influyen de forma directa sobre los criterios del comportamiento organizacional y sirve como mediador de las actitudes laborales. A esto se agrega que, Guzmán (2018) empleó tal instrumento con la finalidad de comparar el clima organizacional de hospitales públicos y privados, se determinó que, en el sector público existieron factores negativos debido que no se valora las ideas del personal y no existe gran impacto en el desarrollo profesional de los mismos, En el sector privado, se identificó que el clima organizacional mantiene un mejor nivel debido que el personal labora bajo un ambiente positivo y con mayor organización.

El cuestionario está conformado de 11 dimensiones abarcando un total de 29 preguntas y se encuentra sujeto a una escala de Likert, donde 1 manifiesta que el individuo se encuentra totalmente en desacuerdo y 5 está totalmente de acuerdo.

La dimensión colaboración y buen trato se conforma de cuatro preguntas (1-4), motivación laboral de tres ítems (5-7), iniciativa participativa cuenta con tres interrogantes (8-10), desarrollo profesional se conforma de tres ítems (11-13), apoyo al emprendimiento mantiene tres criterios (14-16), equipos y distribución de personas y material se constituye de tres interrogantes (17-19). Con respecto a las otras dimensiones, cada una mantiene dos ítems, las cuales fueron: organización y desempeño (20-21), estabilidad laboral (22-23), comunicación y desarrollo (24-25), autonomía y profesionalismo (26-27), excluido (28-29).

Por otra parte, se desarrollaron tres preguntas con la finalidad de identificar la incidencia que ha generado la firma de convenio interinstitucional entre el IESS y la Clínica Northospital, las mismas que fueron desarrolladas por la autora del

presente estudio. Dichas preguntas hacen referencia a las condiciones laborales antes del convenio y qué tan positivo fue para el clima organizacional de dicha institución. De igual forma se mantiene sujeta a una escala de Likert, donde 1 hace referencia a totalmente en desacuerdo y 5 se manifiesta como totalmente de acuerdo.

Cabe resaltar que el instrumento aplicado en la presente investigación ha sido una herramienta empleada en otros estudios proveniente de autores tales como: Lapo y Bustamante (2018); Adrizola, López, Rojas y Bustamante (2019) y Bustamante y Álvarez (2019). Por otra parte, la integración de las tres preguntas planteadas será evaluada mediante el alfa de Cronbach para comprobar de que el cuestionario sea fiable estadísticamente.

Población

Respecto a la población, Díaz (2016) indicó que se conforma de una serie de elementos, los mismos que pueden ser personas, objetos, organismos o demás factores que se determinen como objeto de estudio para dar solución a una problemática. En la presente investigación, la población que conforma la Clínica Northospital en el año 2017 se mantenía en un total de 268 personas; no obstante, en la actualidad se mantiene a 87 en nómina. De tal forma, se pretende realizar un censo de la nómina actual, lo cual indica que se encuestará a toda la población, debido que se tiene acceso a los mismos.

VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN

Variable dependiente: Clima organizacional.

Variable independiente: Incidencia de convenios.

Las variables derivadas de la investigación fueron el clima organizacional y la incidencia de convenios. Actualmente las organizaciones se encuentran enfocadas

en evaluar el clima organizacional con la finalidad de identificar los factores que afectan el desempeño de los trabajadores. Mediante la firma de convenios que se llevó cabo entre el IESS y la clínica Northospital se ha determinado que el clima organizacional de la organización se ha visto afectado. Esto puede deberse al aumento de responsabilidades derivadas del incremento de la demanda de nuevos pacientes generando problemas que han afectado el rendimiento laboral de los colaboradores, repercutiendo en el déficit de la calidad de atención de los usuarios. Asimismo, los atrasos en el pago del IESS provocan problemas administrativos, además de que ocasionó el despido de algunos profesionales.

Tratamiento de Datos

Los datos que se recolectaron por medio de los instrumentos aplicados, que en el presente caso fue el uso de una encuesta, se procesarán por medio de programas estadísticos. En primer lugar, se digitarán los datos en el programa Microsoft Excel para luego ser trasladados al programa SPSS versión 22, donde se podrá verificar el grado de incidencia que se ha generado en el clima organizacional de la clínica Northospital mediante la firma de convenio con el IESS.

Respecto a la hipótesis del presente estudio se determina que el convenio firmado con el IESS ha incidido de forma negativa en el clima organizacional de la clínica de salud privada Northospital de la ciudad de Quito. Se han visualizado problemas de iliquidez debido al retraso de pagos generados por el IESS lo que se deriva en la pérdida de la capacidad de pago a los empleados y proveedores, incluyendo la compra de medicamentos e insumos médicos. La falta de organización y profesionalismo ha ocasionado el incremento de niveles de

rotación, ausentismo y baja productividad provocando el deterioro de la calidad de atención hacia los usuarios que acuden a la clínica Northospital.

En cuanto a la operacionalización de las variables, este cuadro se encuentra conformado por cuatro criterios referente al tipo de variables, su definición, las dimensiones y los ítems determinados. La variable dependiente alude al clima organizacional, donde se ha establecido un cuestionario constituido de 11 dimensiones abarcando un total de 29 preguntas. La variable independiente se constituye de tres preguntas relacionadas con la incidencia de la firma de convenios. Cabe destacar que, las interrogantes establecidas en dicho cuadro se podrán visualizar con mayor precisión y claridad en el apéndice A.

Operacionalización de las Variables

Tabla 4

Variable dependiente

Variable dependiente	Definición	Dimensiones	Escala/Ítems
Clima organizacional	El clima organizacional está conformado por todas aquellas características del ambiente organizacional que son percibidas por los trabajadores y que predisponen su comportamiento. (Cortes, 2009, p. 7).	Colaboración y buen trato	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.
		Motivación laboral	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.
		Iniciativa participativa	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.
		Desarrollo profesional	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.

Apoyo al emprendimiento	<p>14. El ambiente en esta institución es propicio para desarrollar nuevas ideas.</p> <p>15. Las nuevas ideas que aporta el personal son bien acogidas por los jefes.</p> <p>16. Siempre trabajamos en forma organizada y con planificación.</p>
Equipos y distribución de personas y material	<p>17. La distribución del personal y de material en esta institución permite que se realice un trabajo eficiente y efectivo.</p> <p>18. En esta institución hay disponibilidad de materiales del tipo y cantidad requeridos.</p> <p>19. El número de personas que trabaja en esta institución es apropiado para la cantidad de trabajo que se realiza.</p>
Organización y desempeño	<p>20. En esta institución los trabajos están bien asignados y organizados.</p> <p>21. En esta institución los que se desempeñan mejor en su trabajo obtienen un mayor reconocimiento de parte de sus superiores.</p>
Estabilidad laboral	<p>22. No me preocupa que por una reorganización en la institución se vea afectada la estabilidad de mi trabajo.</p> <p>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.</p>

Comunicación y desarrollo	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.
Autonomía y profesionalismo	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.
Excluido	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.

Tabla 5

Variable independiente

Variable independiente	Definición	Ítems	Escala de Likert
Convenio.	Los convenios realizados entre el IEES y el sector privado pretenden garantizar una atención oportuna y adecuada a todos los asegurados (Subdirección de Aseguramiento y Control de Prestaciones – Unidad Jurídica-DSGSIF, 2012).	<ol style="list-style-type: none"> 1. Considero que el convenio realizado con el seguro social ha incidido de forma positiva en el clima organizacional de la clínica Northospital. 2. Considera que antes de realizar el convenio con el seguro social existían mejores condiciones laborales. 3. Considero positivo para mis labores la firma del convenio con el seguro social. 	<ol style="list-style-type: none"> 5 Totalmente de acuerdo 4 De acuerdo 3 Ni de acuerdo ni desacuerdo 2 En desacuerdo 1 Totalmente en desacuerdo

Análisis de Resultados

Aspectos Sociodemográficos

Edad

En la encuesta realizada a los colaboradores de la clínica Northospital de la ciudad de Quito se pudo establecer que el 33.3% estuvo entre los 18 a 29 años, seguido del 25.3% en edades entre 40 a 49 años; mientras que el 21.8% en rangos de 30 a 39 años. Para finalizar, se evidenció que, solo el 12.6% de los encuestados mantienen edades entre 50 a 59 años y únicamente el 6.9% poseen entre 60 años o más.

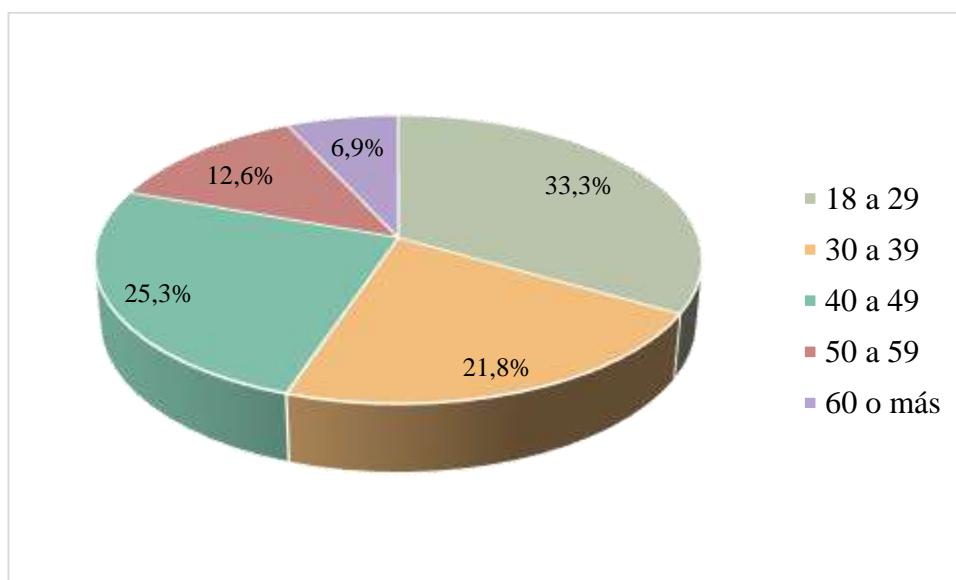


Figura 1. Edad. Tomado de encuesta

Sexo

En relación al sexo de los encuestados, se pudo establecer que el 55.2% fue femenino; mientras que el 44.8% masculino. Es decir, la mayor representación en cuanto al sexo estuvo en el femenino.

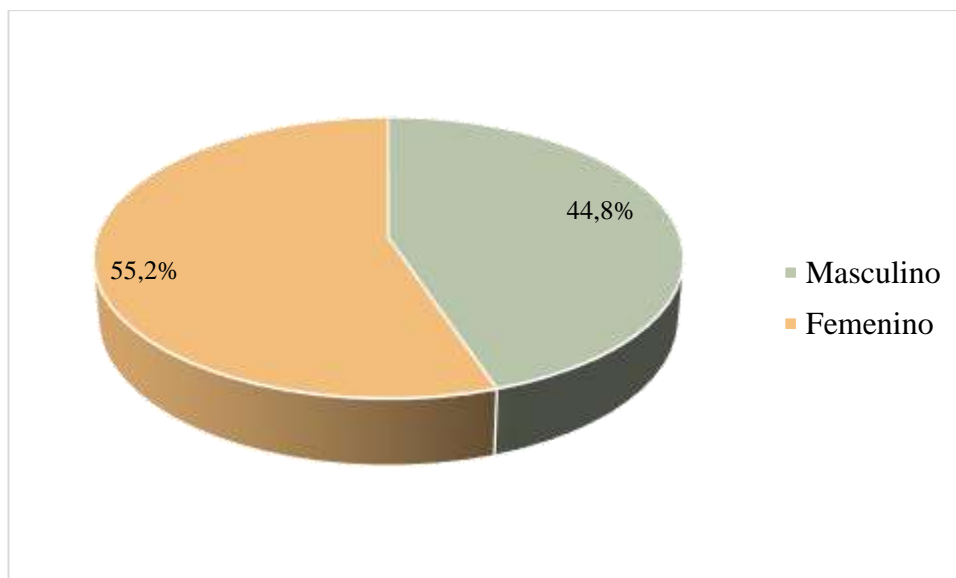


Figura 2. Sexo. Tomado de encuesta

Estado civil

El estado civil de los colaboradores indicó que el 43.7% estuvo soltero, seguido del 33.3% casado; entre tanto que el 9.2% divorciado. En resumen, se pudo observar que la gran mayoría de los encuestados estuvieron como estado civil soltero y casado con el 77%.

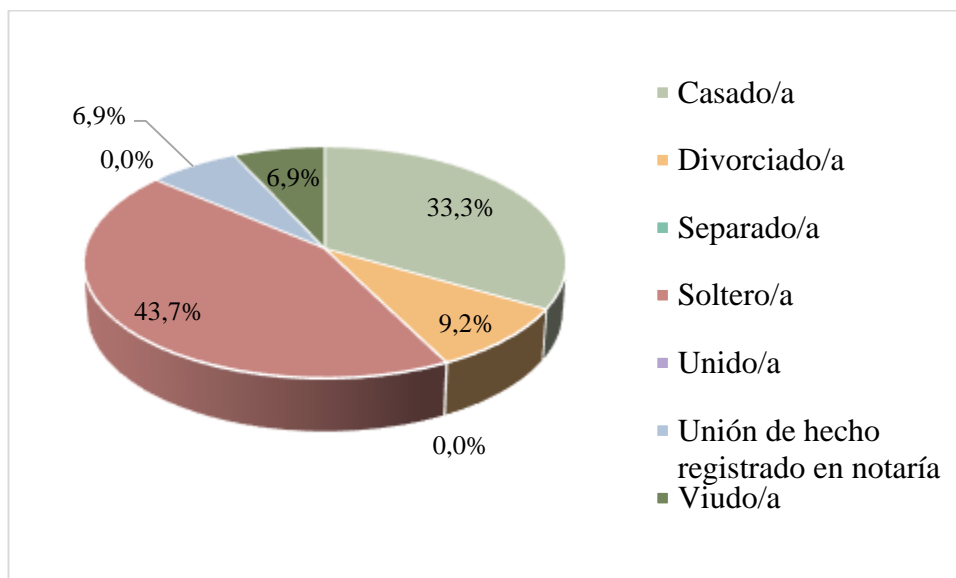


Figura 3. Estado civil. Tomado de encuesta

Clima organizacional

Colaboración y buen trato

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

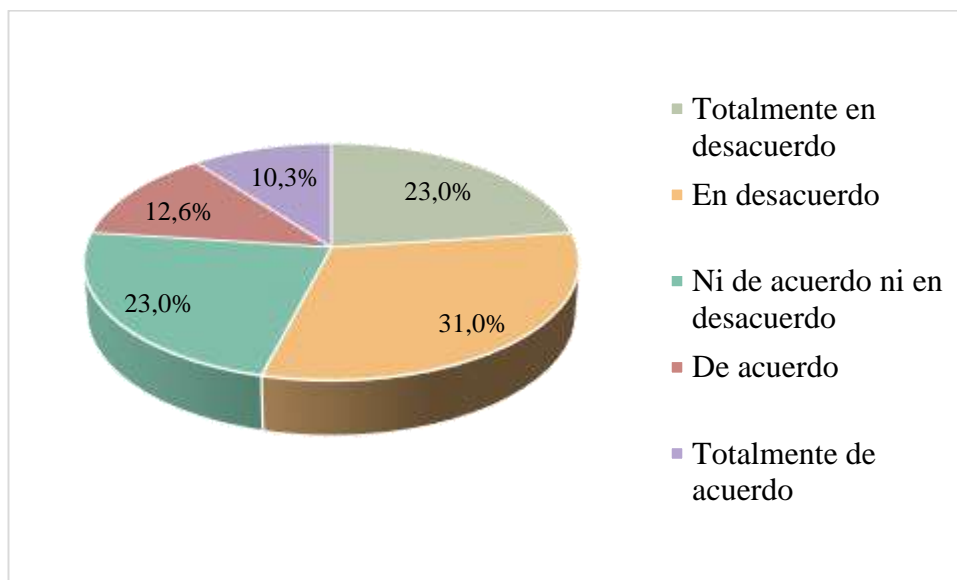


Figura 4. Ayuda de compañeros. Tomado de encuesta

En relación a la ayuda que reciben por parte de los compañeros cuando un trabajo es difícil, el 31% estableció estar en desacuerdo, seguido del 23% totalmente en desacuerdo; mientras que el 23% ni de acuerdo ni en desacuerdo. Por tanto, los colaboradores establecieron que en gran proporción no reciben ayuda de sus compañeros.

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

Con respecto a si los jefes entregan información acerca del desempeño los colaboradores indicaron en un 35.6% estar en desacuerdo, al mismo tiempo el 25.3% mencionó estar ni de acuerdo ni en desacuerdo; mientras que el 24.1% totalmente en desacuerdo. Es necesario recalcar que el 59.8% de los encuestados establecieron que los jefes no entregan información acerca de su desempeño

laboral.

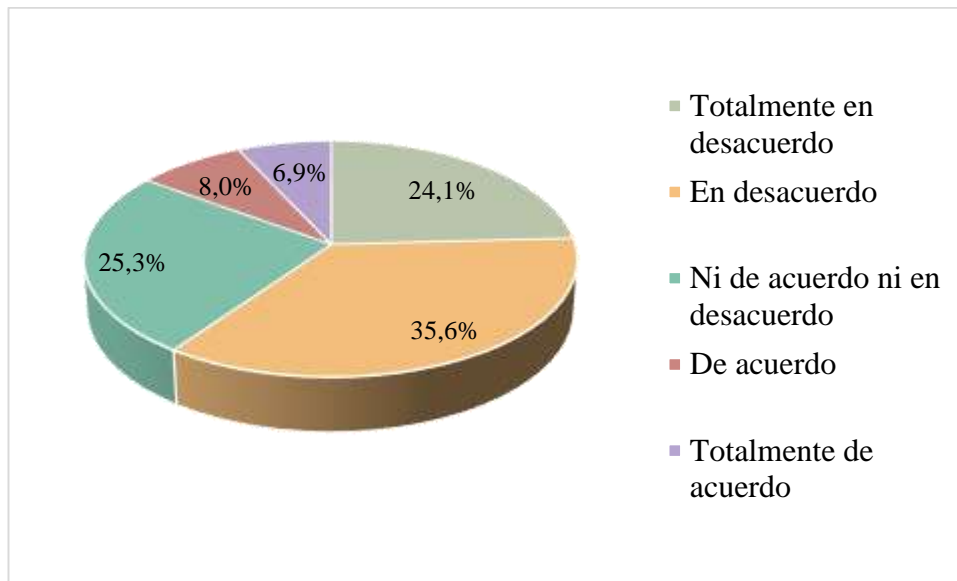


Figura 5. Información desempeño. Tomado de encuesta

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

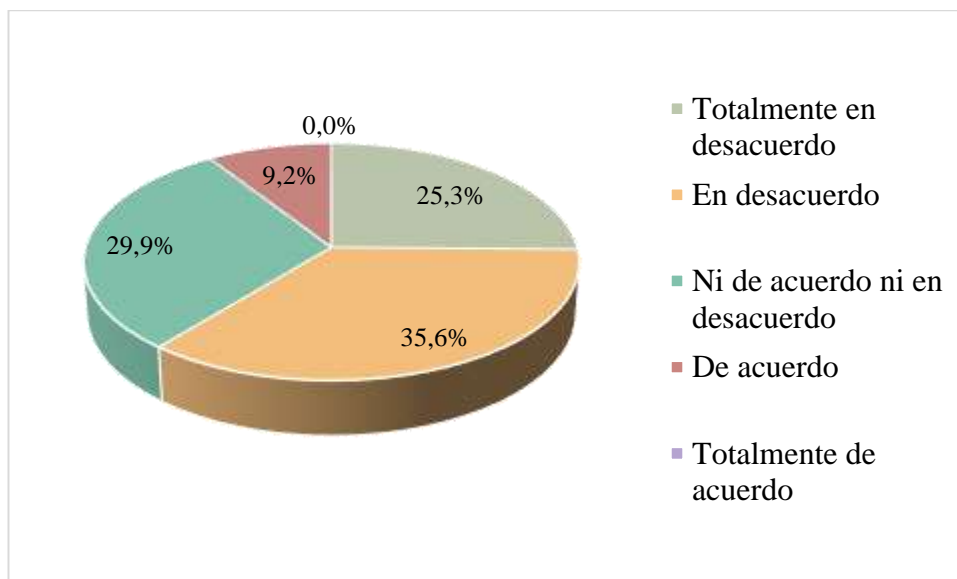


Figura 6. Promoción relaciones humanas. Tomado de encuesta

El siguiente punto que trata de la promoción de las relaciones humanas por parte de los jefes, los encuestados indicaron en un 35.6% estar en desacuerdo, seguido del 29.9% ni de acuerdo ni en desacuerdo, entre tanto que el 25.3%

estuvo totalmente en desacuerdo. Por tanto, se puede concluir que los jefes no promueven las buenas relaciones humanas en la institución.

4. En esta institución se trabaja en equipo.

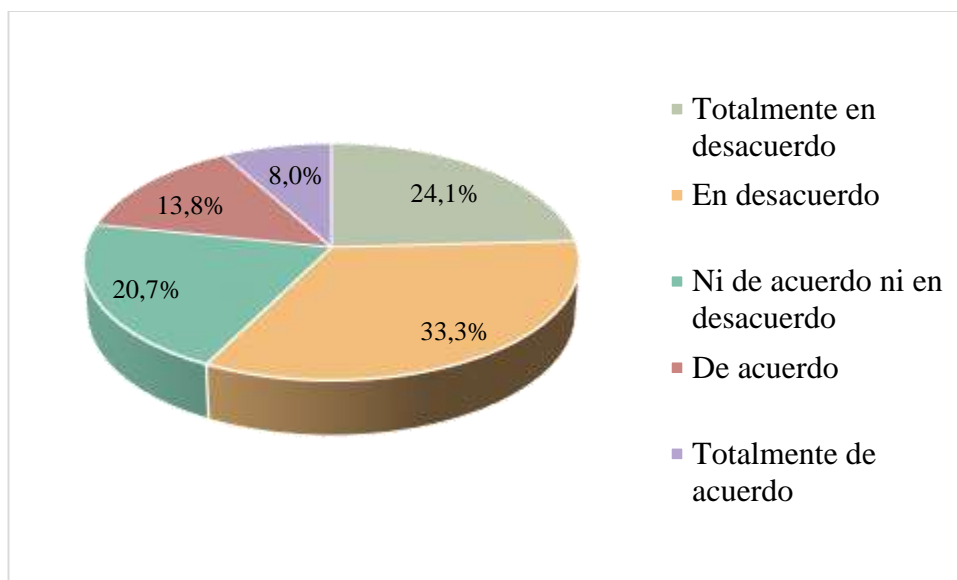


Figura 7. Trabajo en equipo. Tomado de encuesta

En relación con el trabajo en equipo en la institución, los encuestados manifestaron estar en desacuerdo con el 33.3%, en segunda instancia estuvieron totalmente en desacuerdo con el 24.1%; mientras que el 20.7% ni de acuerdo ni en desacuerdo. En definitiva, el 57.5% mencionó que en la institución no existe trabajo en equipo.

Motivación laboral

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

Con respecto al compromiso de los colaboradores con su trabajo se pudo observar que el 33.3% mencionó estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, seguido del 31% que indicó estar en desacuerdo; mientras que, el 21.8% totalmente en desacuerdo. Es decir, la gran mayoría de los encuestados no están comprometidos con su trabajo en la institución.

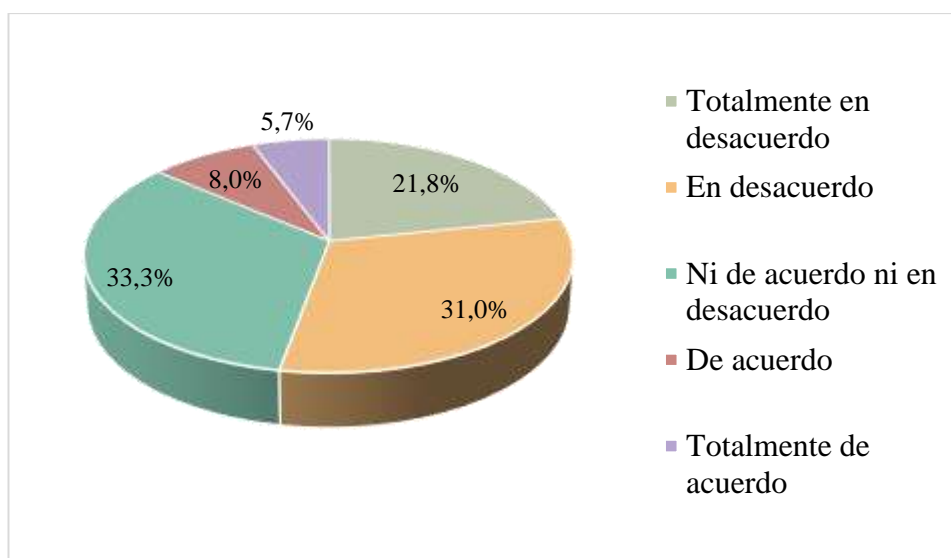


Figura 8. Compromiso. Tomado de encuesta

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

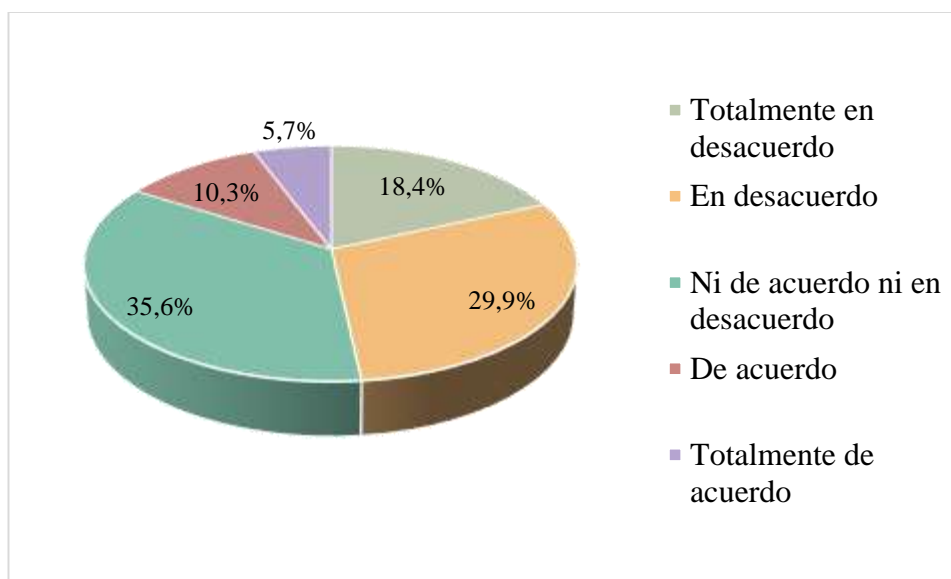


Figura 9. Esfuerzo en su trabajo. Tomado de encuesta

En cuanto al esfuerzo que realizan las personas para desarrollar eficientemente su labor, en la encuesta se pudo observar que el 35.6% estuvo ni de acuerdo ni en desacuerdo, entre tanto que el 29.9% estuvo en desacuerdo y el 18.4% totalmente en desacuerdo. Por tanto, el 48.3% de los encuestados

estableció que no se esfuerza por desarrollar eficientemente su labor dentro de la institución.

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

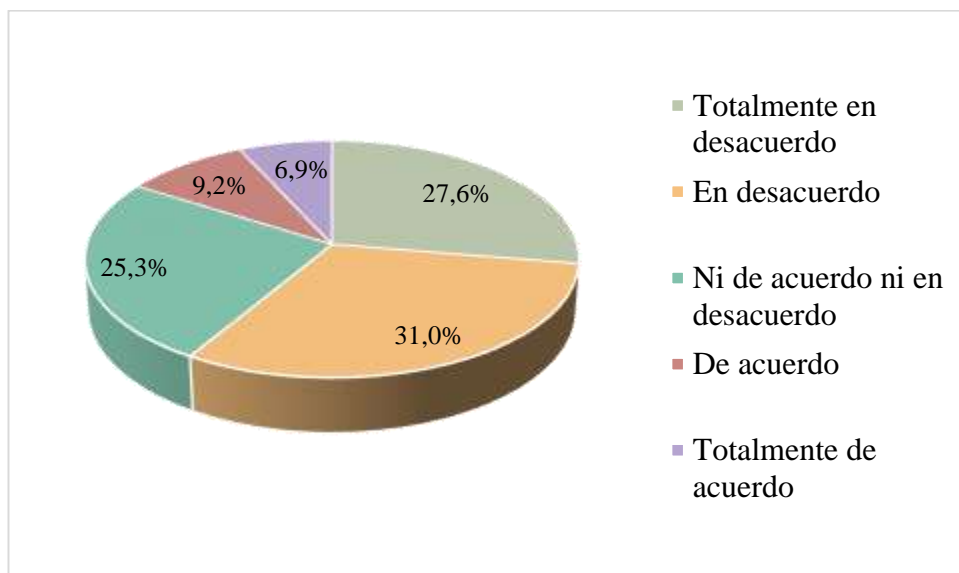


Figura 10. Interés por su trabajo. Tomado de encuesta

En relación al interés que muestran los trabajadores en la realización de su trabajo, el 31% estableció estar en desacuerdo, seguido del 27.6% que indicó estar totalmente en desacuerdo; mientras que el 25.3% ni de acuerdo ni en desacuerdo. Es decir, el 58.6% no muestra interés en el trabajo que realizan.

Iniciativa participativa

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

Con respecto a la comprensión por parte de los jefes, los participantes de la encuesta mencionaron en un 31% estar en desacuerdo, entre tanto que el 26.4% ni de acuerdo ni en desacuerdo; mientras que el 23% estableció estar totalmente en desacuerdo. Es decir, los entrevistados indicaron que los jefes no son comprensivos cuando cometen un error.

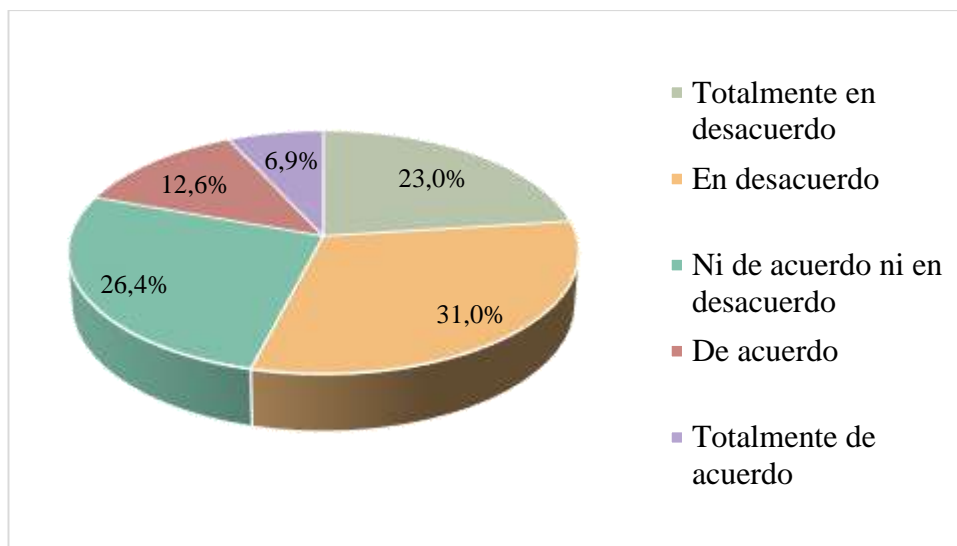


Figura 11. Comprensión. Tomado de encuesta

9. Uno progresa en esta institución si tiene iniciativa.

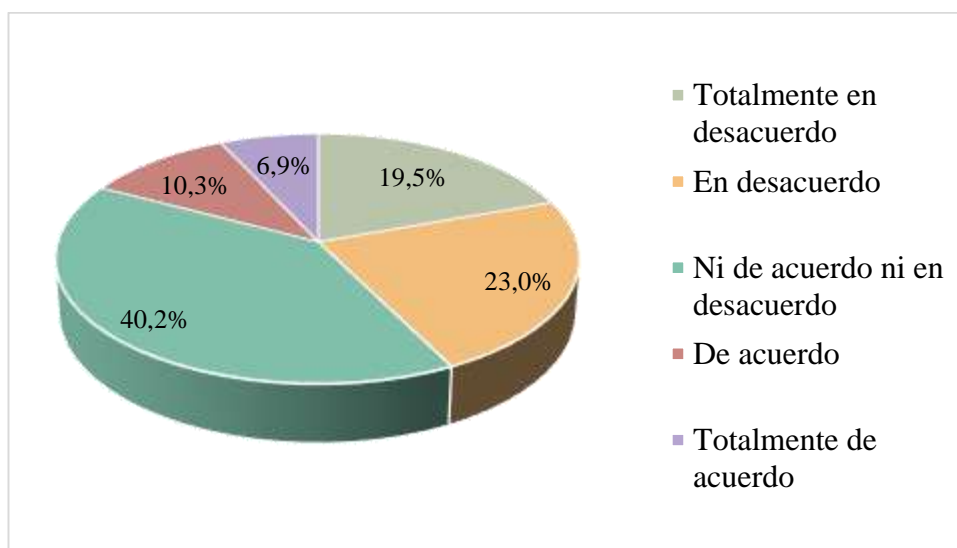


Figura 12. Progreso por iniciativa. Tomado de encuesta

En cuanto al progreso si se tiene iniciativa se pudo observar que el 40.2% estuvo ni de acuerdo ni en desacuerdo, seguido del 23% que mencionó estar en desacuerdo; mientras que el 19.5% totalmente en desacuerdo. Por tanto, se pudo establecer que el 42.5% indicó que así se demuestre iniciativa no se progresa en la institución.

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

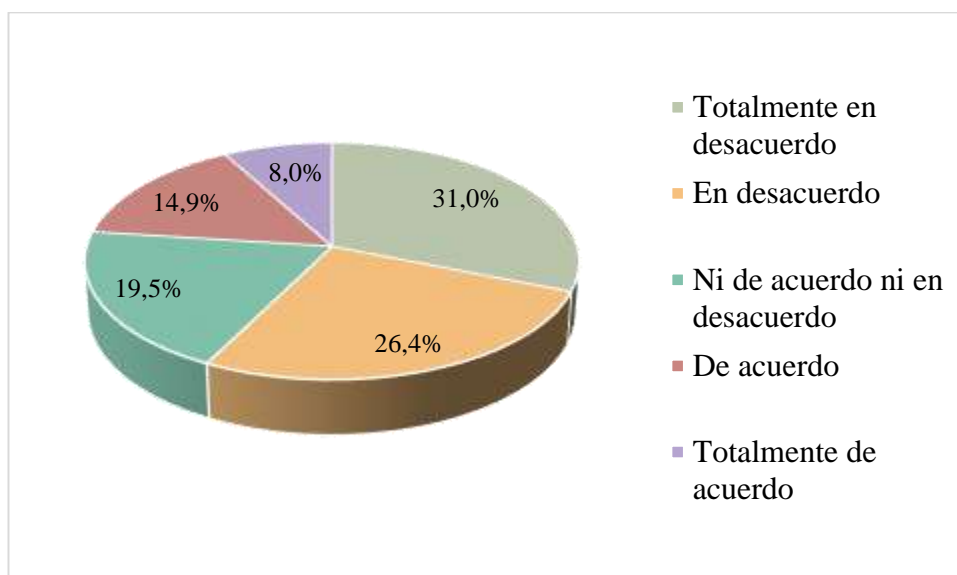


Figura 13. Interés por el personal. Tomado de encuesta

Con respecto al interés que muestra la dirección por el personal, los encuestados manifestaron en un 31% estar totalmente en desacuerdo, entre tanto que el 26.4% en desacuerdo y al mismo tiempo el 19.5% ni de acuerdo ni en desacuerdo. Con lo anterior se puede establecer que los directivos no se preocupan de las personas con el 57.5%.

Desarrollo profesional

11. En esta institución existen posibilidades de ascenso.

En relación a la posibilidad de ascenso los colaboradores que participaron de la encuesta mantuvieron en un 39.1% estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, seguido del 26.4% que estableció estar en desacuerdo; mientras que el 13.8% estuvo de acuerdo. En otras palabras, los encuestados en una proporción considerable indicaron que en la institución no hay posibilidades de ascenso.

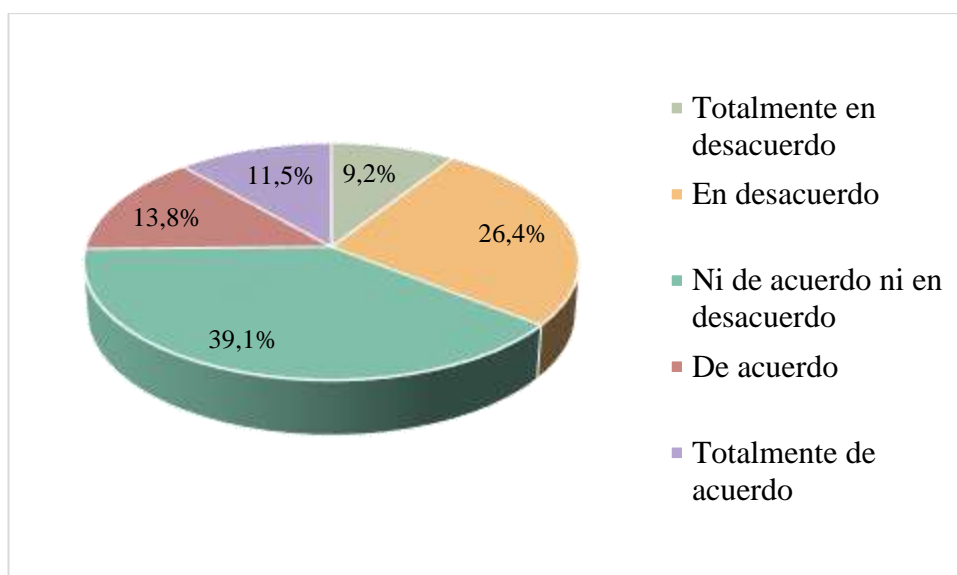


Figura 14. Posibilidad de ascenso. Tomado de encuesta

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

Con respecto a la oportunidad de desarrollar las destrezas y habilidades personales se obtuvo que en un 39.1% estuvieron en desacuerdo, entre tanto que el 24.1% totalmente en desacuerdo y el 26.4% ni de acuerdo ni en desacuerdo. Es decir, los encuestados concluyeron en un 63.2% que la institución no brinda oportunidades para el desarrollo de las destrezas y habilidades personales.

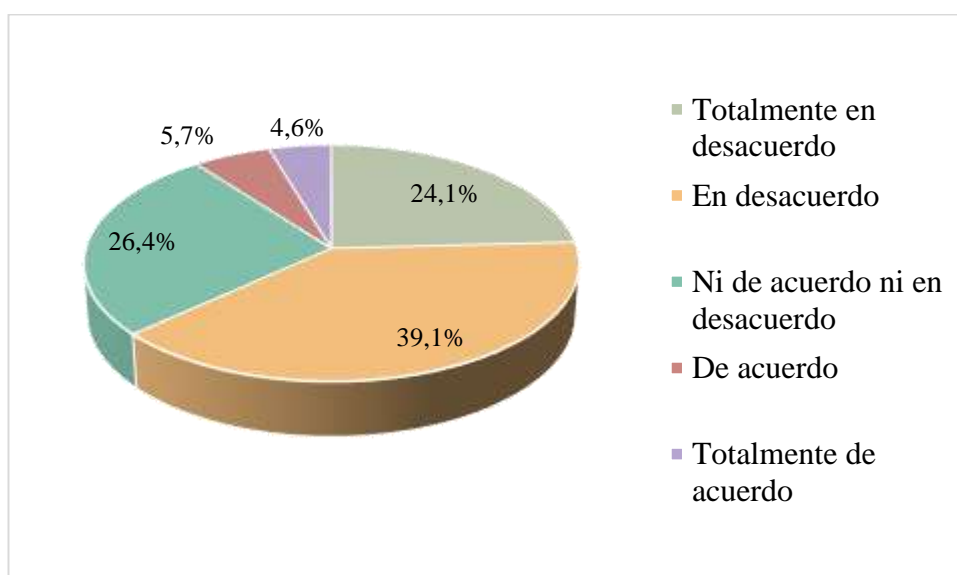


Figura 15. Oportunidad de desempeño. Tomado de encuesta

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

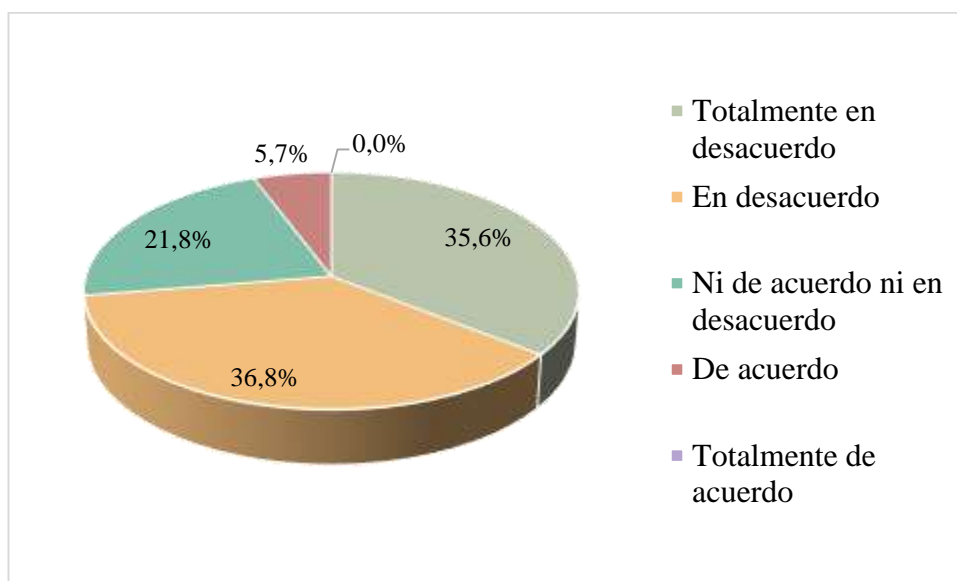


Figura 16. Ambiente laboral bueno. Tomado de encuesta

En cuanto a la existencia de un buen ambiente de trabajo, los encuestados manifestaron estar en desacuerdo en un 36.8%, seguido del 35.6% que mencionó estar totalmente en desacuerdo; entre tanto que el 21.8% estuvo ni de acuerdo ni en desacuerdo. Lo que concluye que la gran mayoría de los entrevistados establecieron que no existe un buen ambiente de trabajo.

Apoyo al emprendimiento

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

En relación al ambiente propicio para el desarrollo de nuevas ideas, el 28.7% estuvo ni de acuerdo ni en desacuerdo, seguido del 27.6% que mencionó estar en desacuerdo y el 24.1% totalmente en desacuerdo. Es decir, la institución no es el ambiente propicio para el desarrollo de nuevas ideas según lo establecido por la gran mayoría de los encuestados.

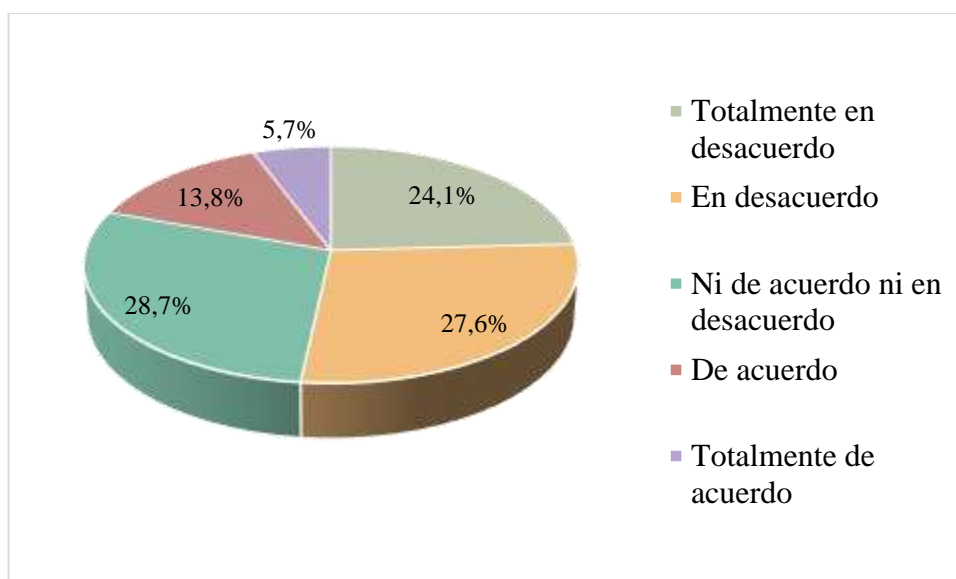


Figura 17. Nuevas ideas. Tomado de encuesta

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

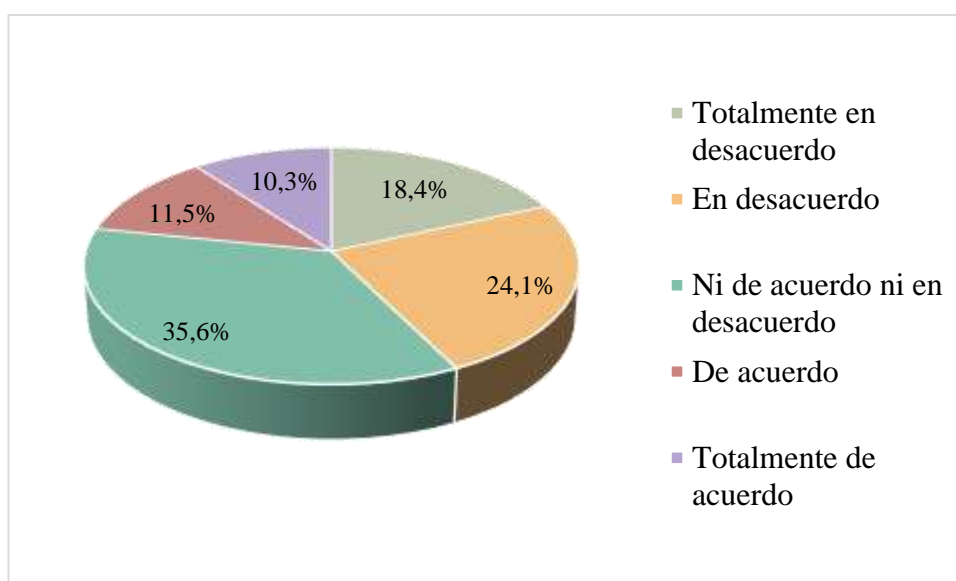


Figura 18. Aceptación de ideas por jefes. Tomado de encuesta

Con respecto a la aceptación de nuevas ideas por parte de los jefes, los colaboradores establecieron en un 35.6% estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, entre tanto que el 24.1% en desacuerdo; mientras que el 18.4% totalmente en

desacuerdo. Por tanto, los encuestados mencionaron en su gran mayoría que no son bien acogidas las ideas nuevas por parte del jefe.

16. Siempre trabajamos en forma organizada y con planificación.

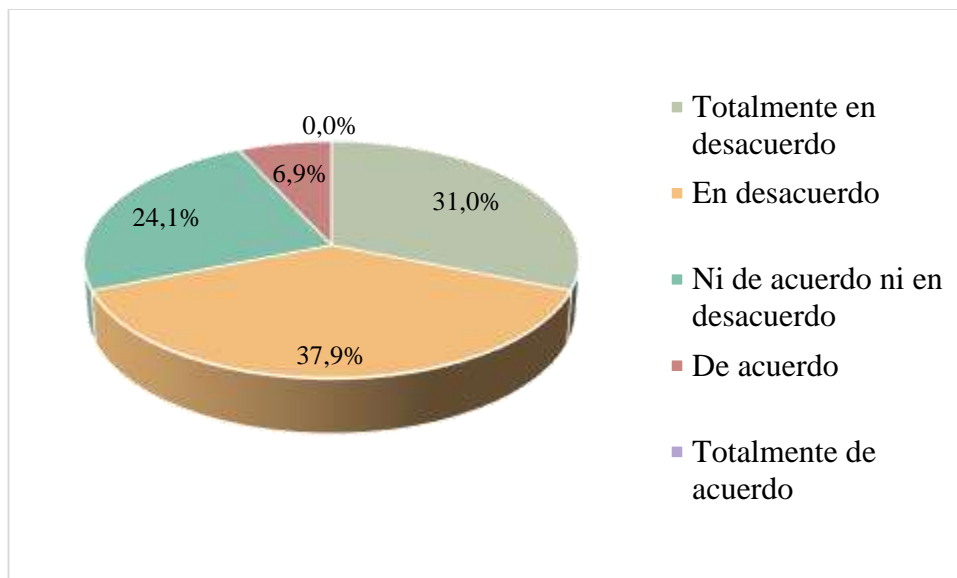


Figura 19. Trabajo organizado y planificado. Tomado de encuesta

Acerca de trabajar de forma organizada y con planificación se pudo establecer que el 37.9% estuvo en desacuerdo, seguido del 31% totalmente en desacuerdo; mientras que el 24.1% ni de acuerdo ni en desacuerdo. Es decir, con el 69% los encuestados establecieron que no se trabaja de forma organizada ni planificada.

Equipos y distribución de personas y material

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

En cuanto a la distribución del personal y material para realizar el trabajo de forma satisfactoria, los encuestados mencionaron en un 33.3% estar en desacuerdo, entre tanto que el 25.3% ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 24.1% totalmente en desacuerdo. En relación a lo anterior se pudo establecer que, en base a la información brindada por los encuestados, el 57.5% indicó que la institución

no realiza una adecuada distribución de personal y material para realizar el trabajo de forma eficiente.

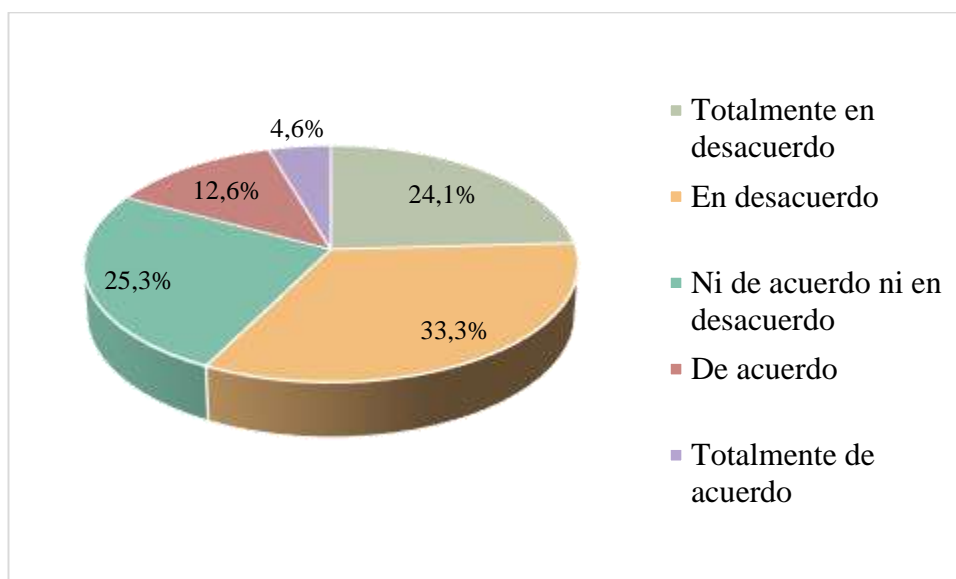


Figura 20. Distribución del personal y material. Tomado de encuesta

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

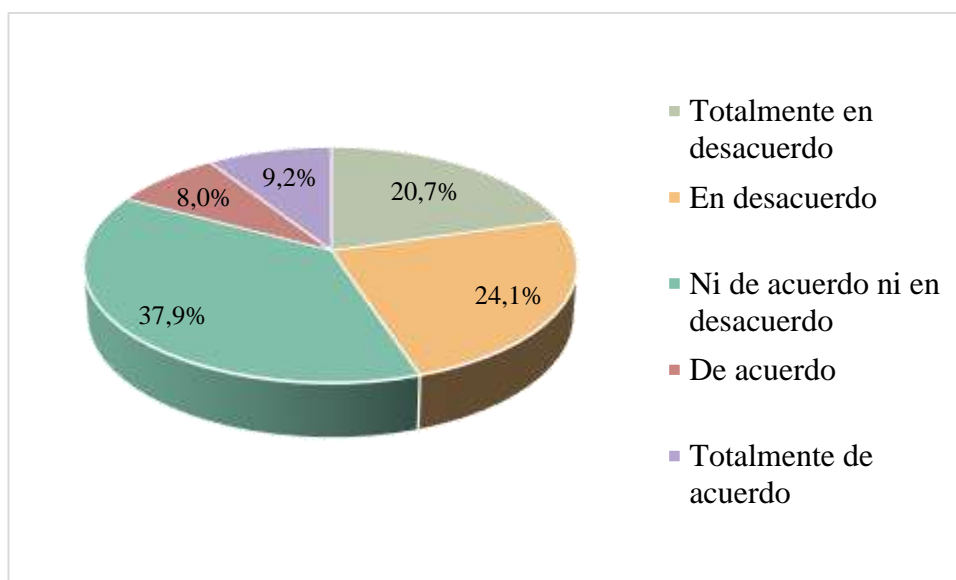


Figura 21. Cantidad disponible de materiales. Tomado de encuesta

Con respecto a la cantidad disponible de materiales los encuestados establecieron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con el 37,9%, seguido del

24.1% que estuvieron en desacuerdo; mientras que el 20.7% totalmente en desacuerdo. Es decir, el 44.8% de los encuestados indicaron que la cantidad de materiales que dispone la institución son insuficientes.

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

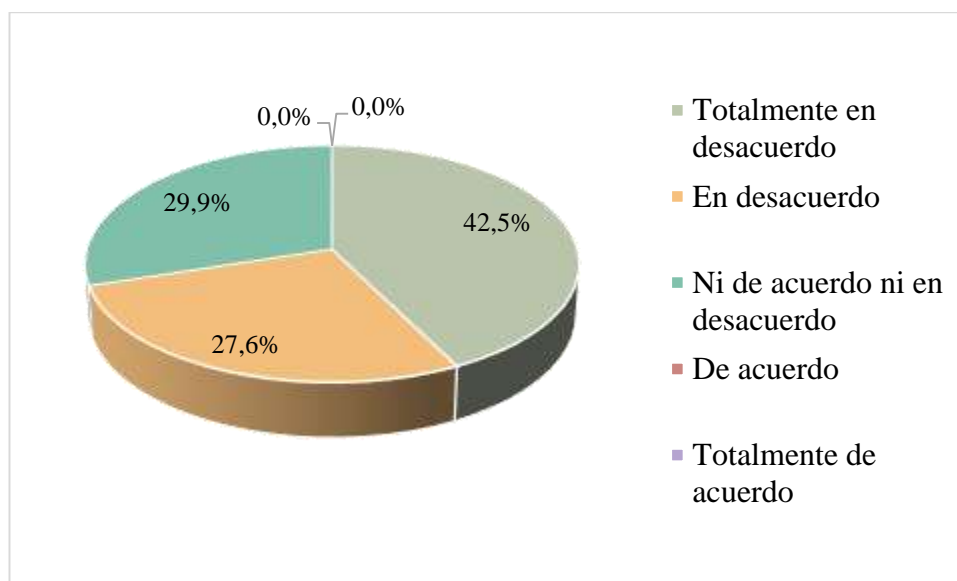


Figura 22. Trabajadores de la institución. Tomado de encuesta

En lo que se refiere al número de trabajadores dentro de la institución se pudo observar que el 42.5% estuvo totalmente en desacuerdo, entre tanto que el 29.9% ni de acuerdo ni en desacuerdo, de igual manera el 27.6% en desacuerdo. Por tanto, la gran mayoría expresó que el número de trabajadores es insuficiente para la cantidad de trabajo que realizan.

Organización y desempeño

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

En lo que se refiere a la asignación de puestos, los encuestados indicaron en un 40.2% estar en desacuerdo, seguido del 27.6% que estableció estar totalmente en desacuerdo; mientras que el 20.7% ni de acuerdo ni en desacuerdo. Como resultado se puede concluir que la gran mayoría que representa el 67.8%

mencionó que en la institución la asignación de puestos no está organizada de manera adecuada.

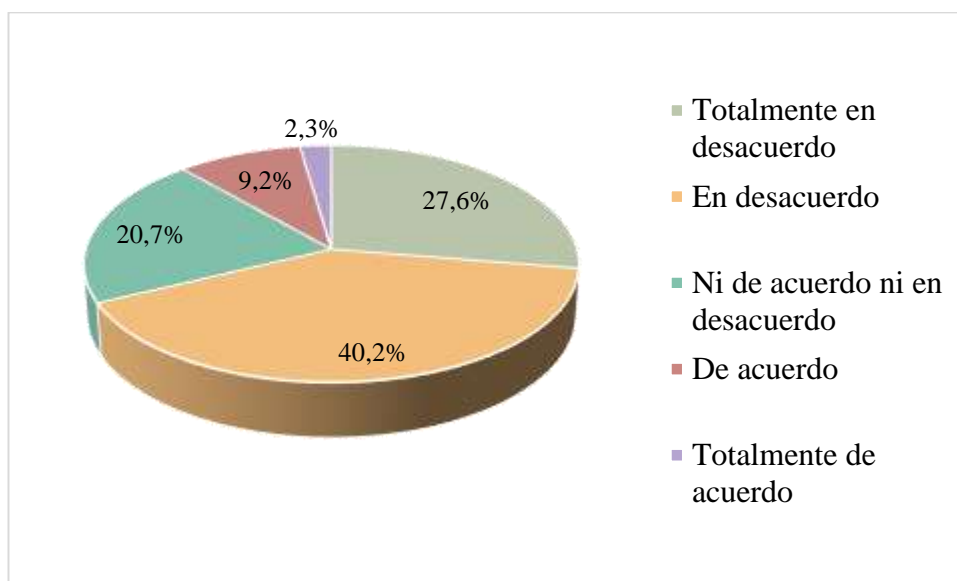


Figura 23. Asignación adecuada de puestos. Tomado de encuesta

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

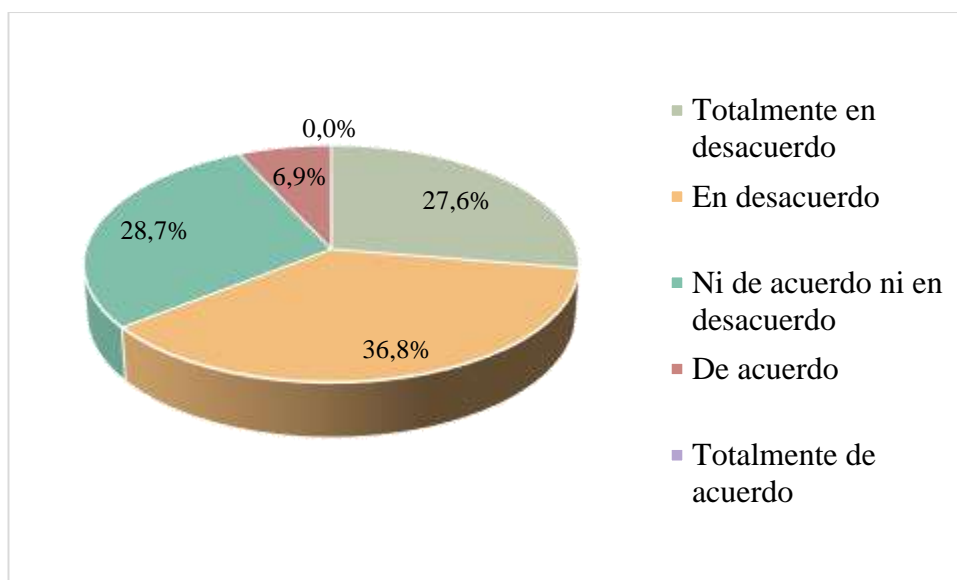


Figura 24. Reconocimiento por desempeño. Tomado de encuesta

En relación al reconocimiento por desempeño los encuestados establecieron en un 36.8% estar en desacuerdo, entre tanto que el 28.7% ni de acuerdo ni en desacuerdo; mientras que el 27.6% totalmente en desacuerdo. Es por esto que los

encuestados con el 64.4% indicaron que no existe reconocimiento por parte de los superiores ni por la institución.

Estabilidad laboral

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

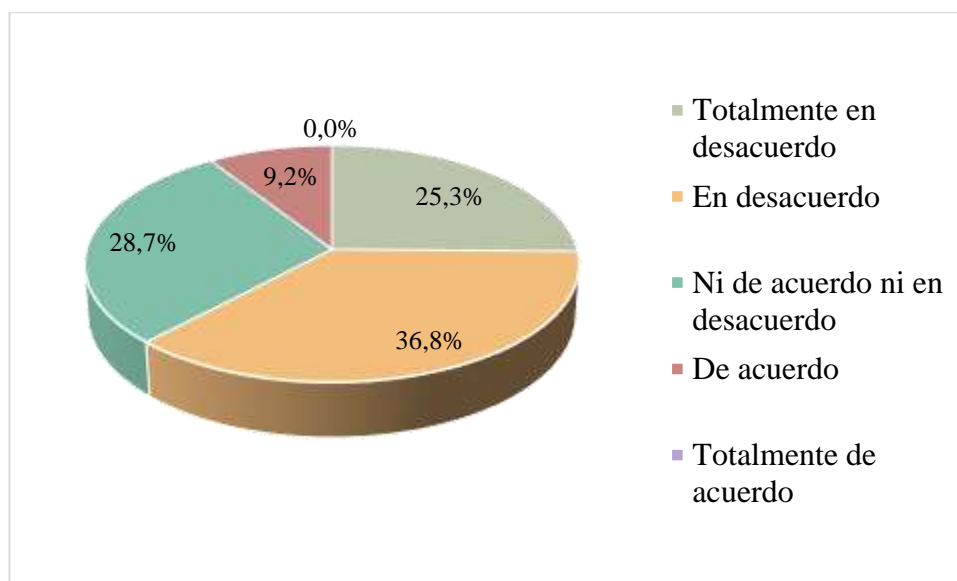


Figura 25. Reorganización institucional. Tomado de encuesta

Con respecto a la reorganización institucional, los encuestados manifestaron estar en desacuerdo con el 36.8%, seguido del 28.7% que estuvo ni de acuerdo ni en desacuerdo; mientras que el 25.3% totalmente en desacuerdo. Por consiguiente, la mayoría expresó que sí le preocupa la afectación de la estabilidad en el puesto de 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.

En cuanto a la estabilidad laboral, los encuestados indicaron estar totalmente en desacuerdo con el 33%, entre tanto que el 29.5% ni de acuerdo ni en desacuerdo, mientras que el 25% en desacuerdo. A partir de lo expuesto se puede

concluir que existe una preocupación importante por parte de los encuestados en relación al cambio de los métodos de trabajo y la automatización, ya que esto podría afectar su estabilidad laboral.

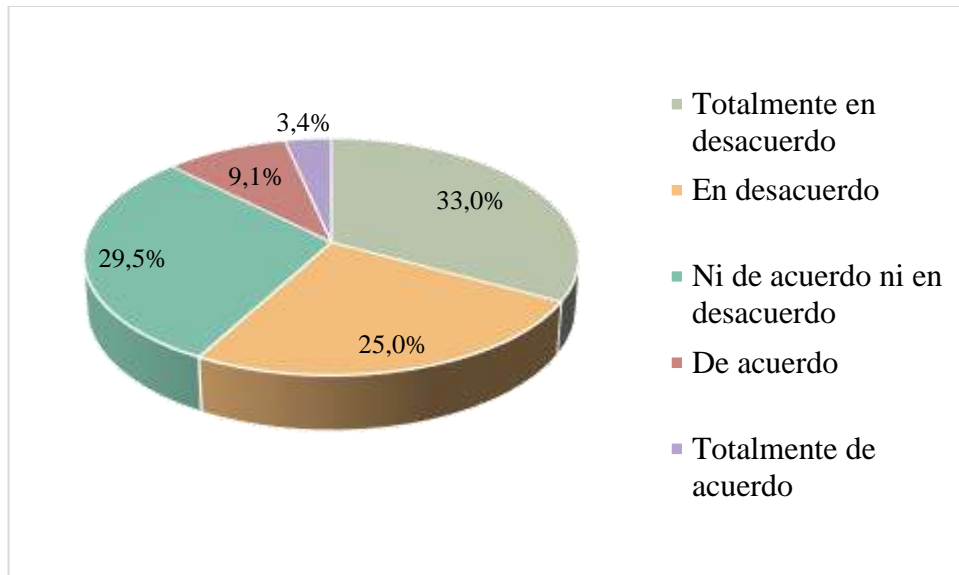


Figura 26. Estabilidad laboral. Tomado de encuesta

Comunicación y desarrollo

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

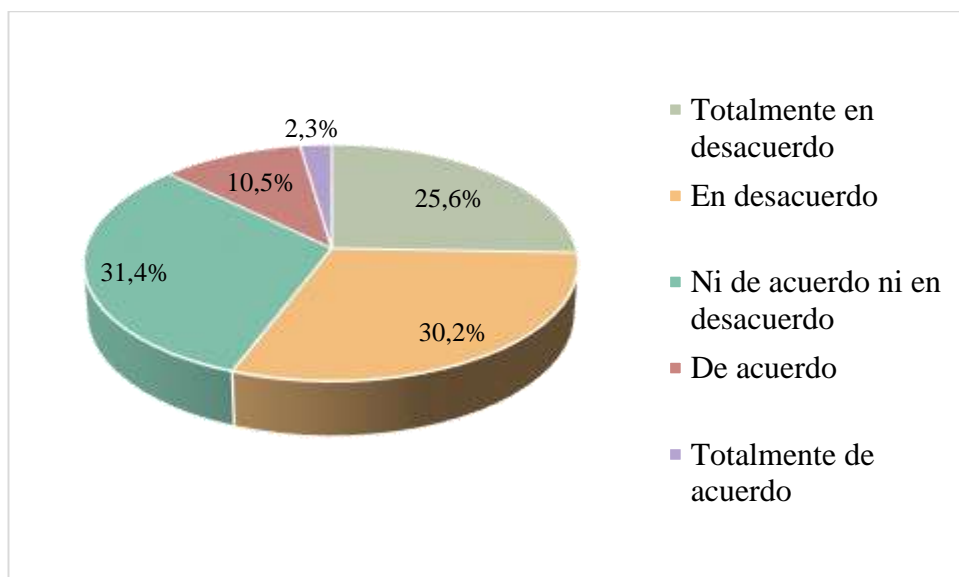


Figura 27. Interés en el perfeccionamiento. Tomado de encuesta

Con respecto al punto acerca al perfeccionamiento de las labores por medio

de la capacitación se pudo observar que el 31.4% estuvo ni de acuerdo ni en desacuerdo, entre tanto que el 30.2% en desacuerdo; mientras que el 25.6% totalmente en desacuerdo. Es decir, el 55.8% de los encuestados mencionó que la institución no se preocupa por alcanzar la perfección por medio de la capacitación del personal.

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

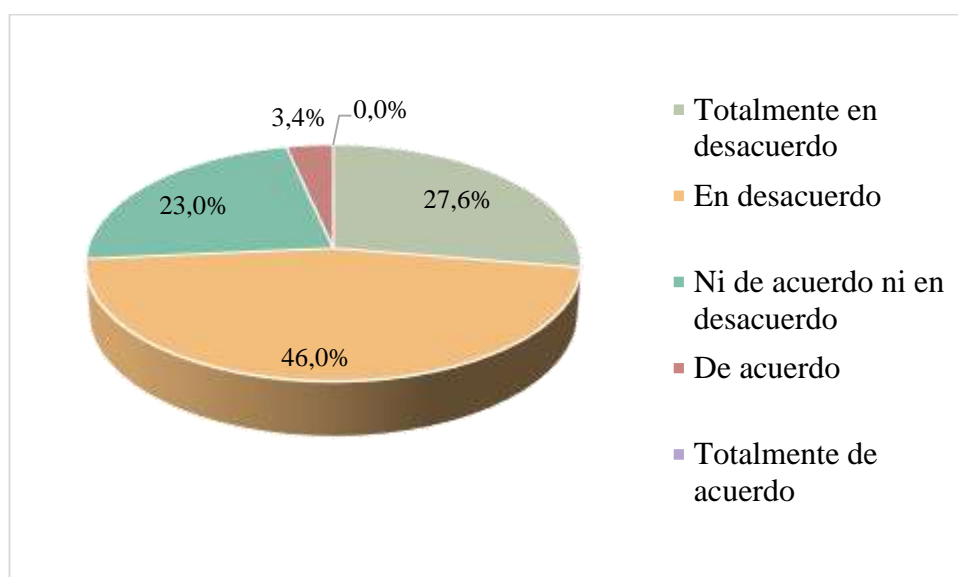


Figura 28. Buena comunicación. Tomado de encuesta

En cuanto a la buena comunicación entre los diferentes servicios, se obtuvo que el 46% estuvo en desacuerdo, seguido del 27.6% totalmente en desacuerdo; mientras que el 23% ni de acuerdo ni en desacuerdo. Es por esto que se concluye que la comunicación entre los trabajadores en los diferentes servicios es insatisfactoria.

Autonomía y profesionalismo

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

Con respecto al nivel de conocimiento para realizar las cosas, los encuestados

establecieron en un 37.9% estar de acuerdo, entre tanto que el 27.6% totalmente de acuerdo y el 20.7% ni de acuerdo ni en desacuerdo. Es decir que los encuestados mencionaron en su gran mayoría que es necesario tener un alto nivel de conocimiento para que un trabajo de buenos resultados.

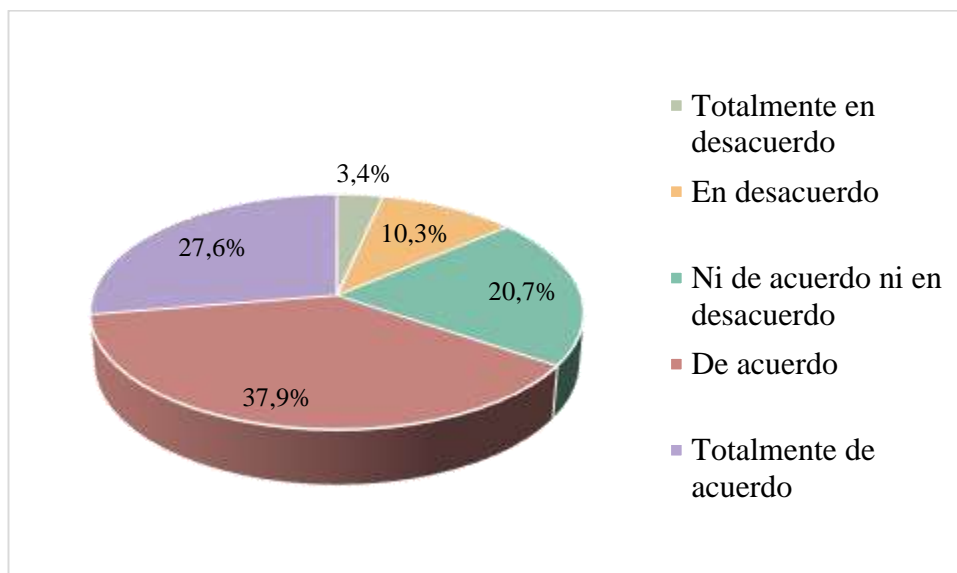


Figura 29. Nivel de conocimiento. Tomado de encuesta

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.

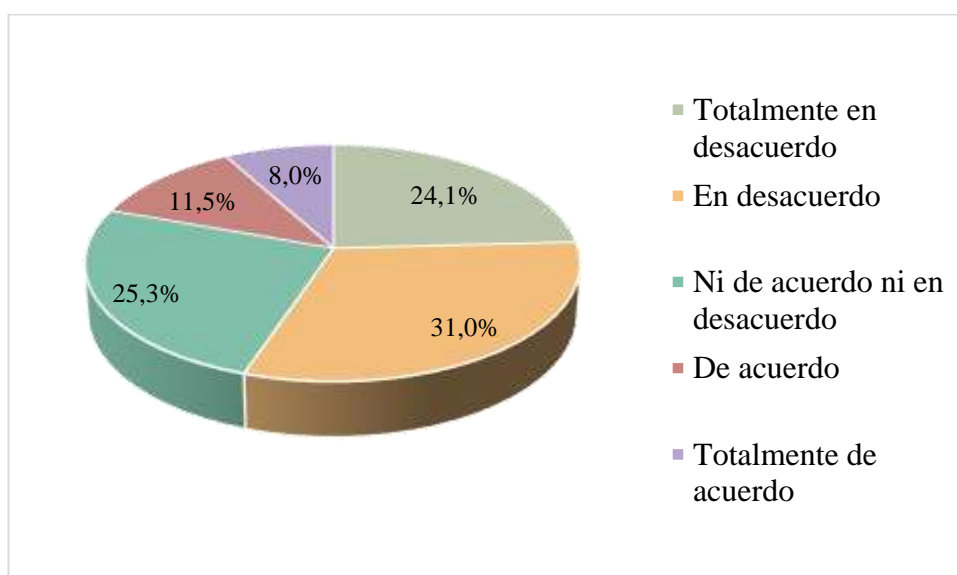


Figura 30. Indicaciones generales. Tomado de encuesta

En relación a las indicaciones generales por parte de los jefes, los encuestados establecieron en un 31% estar en desacuerdo, seguido del 25.3% que estuvo ni de acuerdo ni en desacuerdo; mientras que el 24.1% totalmente en desacuerdo. Por los resultados obtenidos se pudo establecer que los jefes no brindan indicaciones generales a los trabajadores.

Excluido

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.

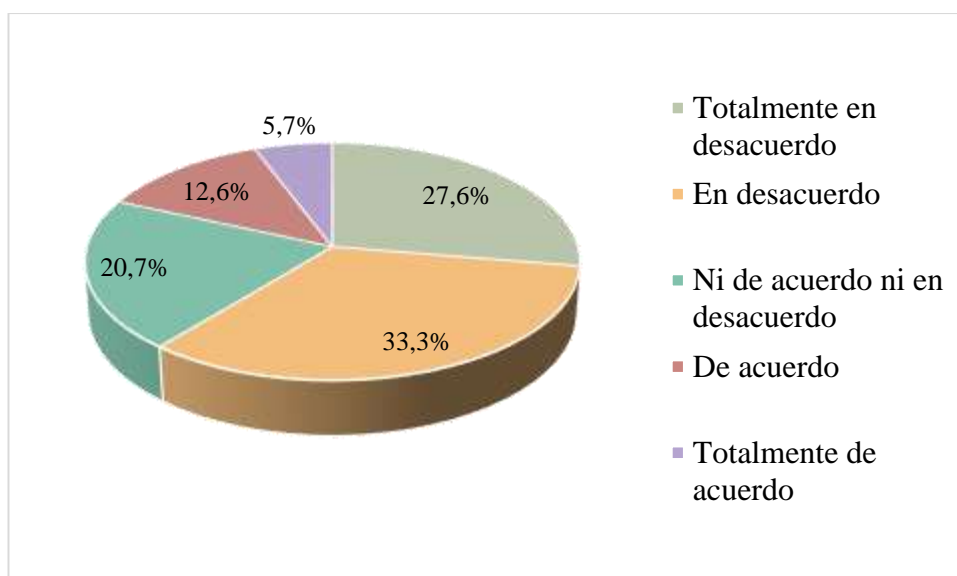


Figura 31. Explicación de funcionamiento. Tomado de encuesta

En cuanto a la explicación del funcionamiento de la institución a nivel de autoridad y responsables de las tareas, los encuestados establecieron en un 33.3% estar en desacuerdo, seguido del 27.6% que estuvo totalmente en desacuerdo y el 20.7% ni de acuerdo ni en desacuerdo. En consecuencia, se pudo concluir que la institución no explica de manera adecuada el funcionamiento, autoridad y responsables de cada tarea dentro de la organización.

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

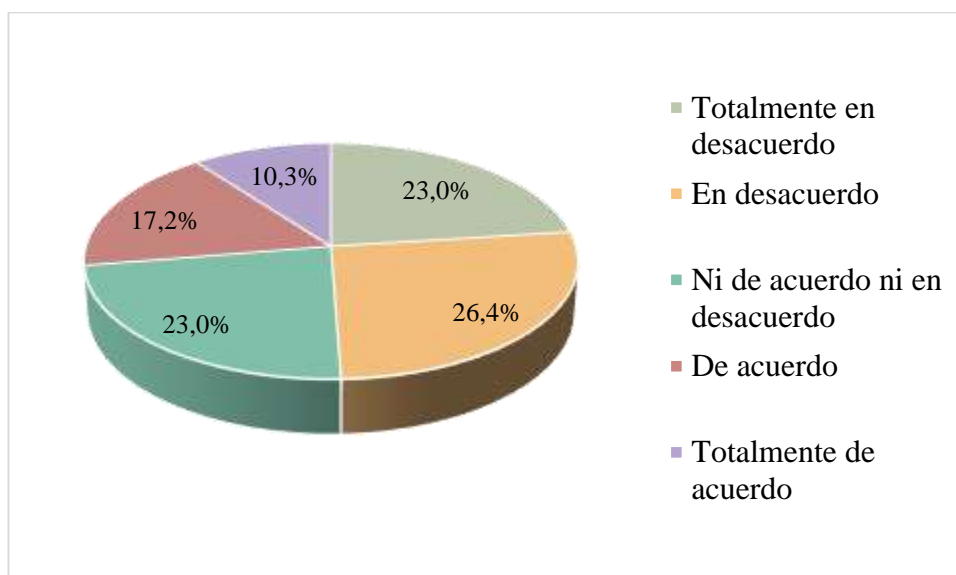


Figura 32. Desarrollo con la institución. Tomado de encuesta

Con respecto a si el desarrollo de la institución va de la mano con el desarrollo personal, los colaboradores establecieron en un 26.4% estar en desacuerdo, seguido del 23% que estuvo totalmente en desacuerdo y ni de acuerdo ni en desacuerdo respectivamente. Concluyendo que no se sienten parte del desarrollo de la institución.

Convenio

1. Considero que el convenio realizado con el seguro social ha incidido de forma positiva en el clima organizacional de la clínica Northospital.

En relación a la incidencia positiva del convenio realizado con el seguro social, los encuestados establecieron en un 44.8% estar totalmente en desacuerdo, seguido del 27.6% que estuvo en desacuerdo; mientras que el 21.8% ni de acuerdo ni en desacuerdo. Es decir, el convenio realizado con el seguro social incidió de forma negativa en el clima organizacional de la clínica Northospital.

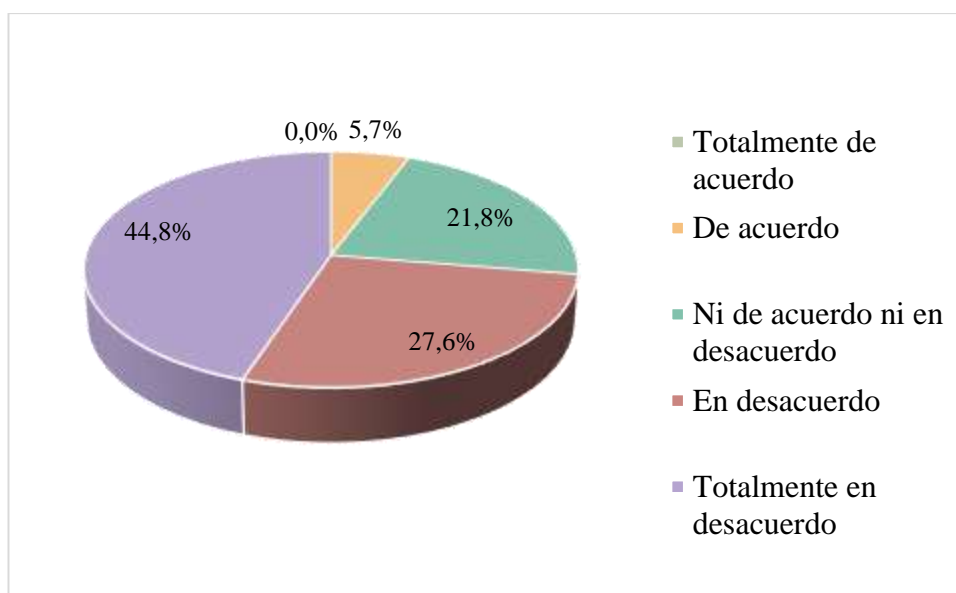


Figura 33. Incidencia positiva. Tomado de encuesta

2. Considera que antes de realizar el convenio con el seguro social existían mejores condiciones laborales.

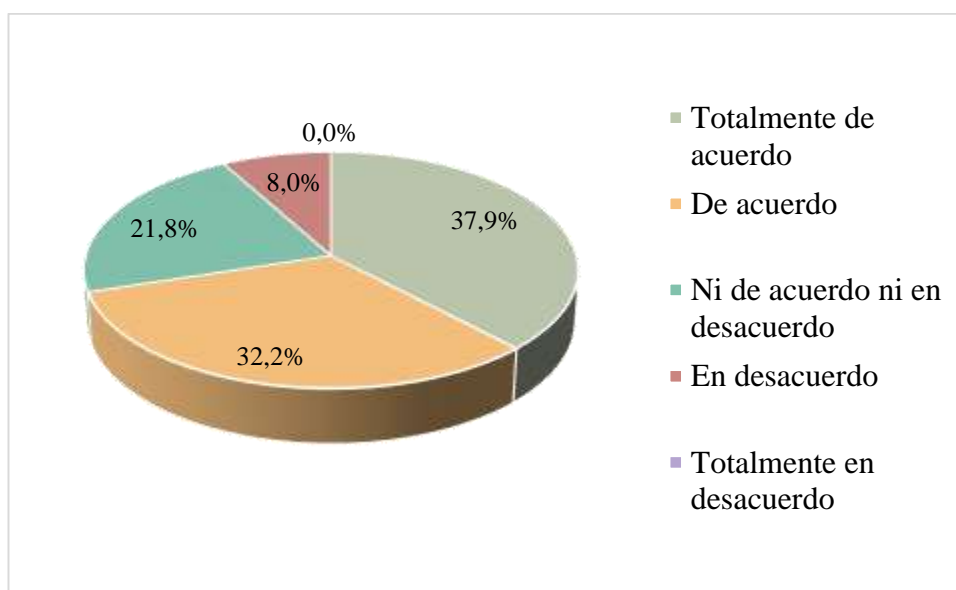


Figura 34. Mejores condiciones. Tomado de encuesta

En cuanto a las condiciones laborales antes de realizar el convenio con el seguro social, los encuestados establecieron en un 37.9% estar totalmente de acuerdo; entre tanto que el 32.2% de acuerdo y el 21.8% ni de acuerdo ni en

desacuerdo. Por tanto, de acuerdo a la información recabada sí existían mejores condiciones laborales antes del convenio con el seguro social.

3. Considero positivo para mis labores la firma del convenio con el seguro social.

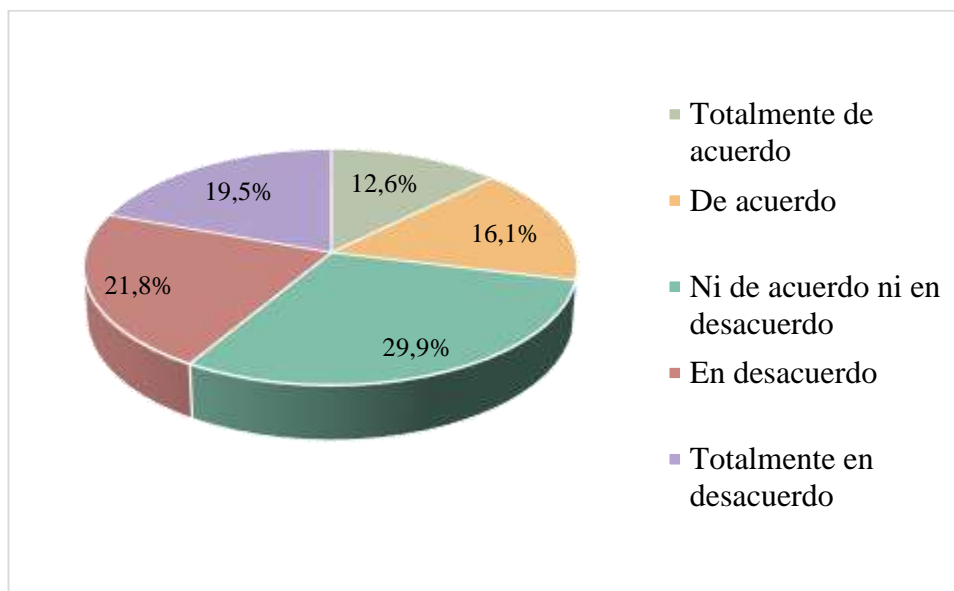


Figura 35. Firma de convenio. Tomado de encuesta

Con respecto a las consideraciones sobre la firma del convenio con el seguro social, los encuestados mencionaron que están ni de acuerdo ni en desacuerdo con el 29.9%, seguido del 21.8% que estuvo en desacuerdo y el 19.5% totalmente en desacuerdo. En conclusión, el 41.4% de los encuestados indicó que el convenio firmado con el seguro social influye de forma negativa para la realización de las labores.

Análisis General de Resultados

En la encuesta realizada a los trabajadores de la clínica Northospital se pudo establecer que la edad predominante fue entre los 18 a 49 años, el sexo femenino y el estado civil soltero y casado. Con respecto a la variable clima organizacional, los colaboradores mencionaron que no tienen ayuda de sus compañeros ni de los jefes, sumado a que no se preocupan por hacer notar el desempeño de los mismos.

En relación al trabajo en equipo no se practica en la institución, debido a que el personal no se encuentra comprometido con el trabajo; es decir, no se esfuerzan por realizar un trabajo satisfactorio.

En cuanto a la comprensión por parte de los jefes al momento de cometer un error es inadecuada, sumado al malestar que causa que en la institución no se progresa si se tiene iniciativa y que los directivos no se preocupan por los colaboradores. Con respecto a la posibilidad de ascenso son deficientes, además no hay oportunidades para desarrollar las destrezas y habilidades personales. En relación al ambiente de trabajo no es el más óptimo; por tanto, el ambiente no es propicio para desarrollar nuevas ideas y no son bien acogidas las mismas por parte de los jefes.

La institución no trabaja de forma organizada y la distribución del personal y material es insatisfactoria, debido a la falta de los mismos. Por tanto, se afirma que la institución tiene pocos empleados con respecto a la actividad que realizan, sumado a la mala asignación de los puestos de trabajo. En cuanto al reconocimiento por desempeño no se lo realiza en la institución, así mismo existe el temor de los entrevistados por la estabilidad laboral, dada por los cambios de métodos de trabajo y automatización. Otro factor a destacar es que no se preocupan del perfeccionamiento del personal por medio de la capacitación.

En relación a la comunicación entre los diferentes servicios es inadecuada y el conocimiento de los profesionales es fundamental para que existan resultados satisfactorios. Un factor a resaltar es que la institución no explica de manera clara cómo funciona la misma, así como también quiénes tienen la autoridad y responsabilidad en las tareas, dando como resultado que el colaborador no se sienta parte del crecimiento de la organización. Es decir, consideran inadecuado el

convenio realizado con el seguro social, ya que afectó de manera importante en el clima organizacional, es por ello que mencionaron que antes del convenio existían mejores condiciones laborales. En conclusión, la firma del convenio con el seguro social afectó de manera importante en la realización de sus labores cotidianas.

Análisis de Dimensiones y Correlacional

Se realizó un análisis de fiabilidad a los cuestionarios de clima organizacional y de firma de convenio. Para el primer instrumento se obtuvo un coeficiente de 0.988, mientras que para el segundo un alfa de 0.971, por lo que se considera que ambos instrumentos son fiables.

En el análisis de los promedios de las dimensiones, se identificó que clima organizacional tuvo una media de 2.42, lo que se encuentra por debajo del valor medio que es 3; esto evidencia que existen problemas con respecto a esta variable dentro de la organización. Las dimensiones con mayores problemas fueron organización y desempeño (2.16), comunicación y desarrollo (2.17) y estabilidad laboral (2.26). La firma del convenio tuvo una media de 2.25, lo que refleja una mala percepción sobre esta firma, lo que evidentemente ha causado afectaciones en el personal (ver tabla seis).

Las correlaciones de las dimensiones del clima organizacional con la firma del convenio evidenciaron que todas tienen una correlación positiva moderada. Las dimensiones con los coeficientes más altos fueron excluido (0.743), estabilidad laboral (0.719) y, autonomía y profesionalismo (0.711) (ver tabla siete).

Se comprueba la hipótesis planteada en el presente trabajo de investigación que señala que: El convenio firmado con el IEES incide en el clima organizacional de la clínica de salud privada Northospital de la ciudad de Quito;

debido a que obtuvo un coeficiente de correlación de Pearson de 0.718, lo que se considera positivo y significativo. A continuación, se da paso a la propuesta del presente trabajo.

Tabla 6
Dimensiones

Dimensiones	Promedio
Dimensión Colaboración y buen trato	2.39
Dimensión Motivación laboral	2.41
Dimensión Iniciativa participativa	2.51
Dimensión Desarrollo profesional	2.40
Dimensión Apoyo al emprendimiento	2.37
Dimensión Equipos y distribución de personas y material	2.30
Dimensión Organización y desempeño	2.16
Dimensión Estabilidad laboral	2.26
Dimensión Comunicación y desarrollo	2.17
Dimensión Autonomía y profesionalismo	3.12
Dimensión Excluido	2.52
Clima organizacional	2.42
Firma de convenio	2.25

Tabla 7
Correlaciones

Dimensiones	Correlaciones con firma de convenio
Dimensión Colaboración y buen trato	0.498
Dimensión Motivación laboral	0.632
Dimensión Iniciativa participativa	0.610
Dimensión Desarrollo profesional	0.664
Dimensión Apoyo al emprendimiento	0.648
Dimensión Equipos y distribución de personas y material	0.736
Dimensión Organización y desempeño	0.578
Dimensión Estabilidad laboral	0.719
Dimensión Comunicación y desarrollo	0.556
Dimensión Autonomía y profesionalismo	0.711
Dimensión Excluido	0.743
Clima organizacional	0.718

Capítulo IV

Propuesta

La propuesta está compuesta por todos los aspectos que se han considerado necesarios para diseñar las estrategias que faciliten mejorar el clima organizacional de la Clínica Northhospital de la ciudad de Quito, las cuales se acogieron de acuerdo a los resultados hallados en las encuestas. Para lo cual se planteará el objetivo de la propuesta, la justificación con sus respectivos beneficiarios, las actividades que se implementarán, los recursos que se necesitan y el cronograma de las mismas.

Objetivos

Diseñar un plan de acciones que permita mejorar el clima organizacional de la Clínica Northhospital.

Justificación

La presente propuesta es de gran importancia, debido a que el clima organizacional es una parte fundamental dentro de las empresas, sea esta de cualquier tipo, en especial cuando en esta entidad se ofrece servicios de salud, ya que el entorno laboral impacta en el comportamiento de los trabajadores en base a su desempeño. Es por eso que, el clima laboral de una organización debe ser adecuado para que de esta forma los trabajadores se sientan a gusto e identificados con su trabajo, lo cual repercute en forma positiva en su desempeño y por ende mejora su productividad.

Entre los problemas que se encontraron en la empresa con respecto al clima organizacional estuvieron la falta de motivación, el liderazgo y la falta de instrucción que se brinda a los colaboradores; factores muy importantes y que han ocasionado un entorno laboral inadecuado, lo que ha provocado la insatisfacción

por parte de los trabajadores hacia la clínica. Por ese motivo se ha propuesto llevar a cabo capacitación para el personal de cargos superiores sobre liderazgo y dirección de equipos, con lo cual se espera que los jefes cambien el tipo de liderazgo que tienen a uno flexible donde todos los trabajadores puedan brindar ideas y que estas sean escuchadas, además de que puedan hacer esos cambios necesarios en los aspectos que requieren de una mejor planificación.

Además, se propone un taller para el trabajo en equipo que se realice en un espacio al aire libre; de esta manera los colaboradores podrán distraerse, sentirse en confianza y reducir el estrés del trabajo. Este taller se basa en varias actividades que deben realizar los colaboradores en grupos, los cuales se formarán de manera que se roten constantemente en cada actividad con el propósito de que todos puedan conocerse mejor y aprendan a trabajar en equipo. De igual forma, para completar la propuesta se estipula llevar a cabo un programa de incentivos, donde se reconozca el buen trabajo y el esfuerzo que realizan los colaboradores en cada uno de sus puestos, mediante la entrega de un certificado al empleado del mes, así como premios trimestrales de masajes en spa y entradas al cine para que disfruten en pareja.

Los beneficiarios de esta propuesta son los colaboradores de la clínica, ya que tendrán en vez de jefes, líderes que puedan ayudarlos y escuchar sus dudas, inquietudes o problemas, el cual brinde una mejor planificación de sus funciones de forma organizada y planificada; además de que podrán tener un trabajo más ameno al trabajar en equipo con sus compañeros, lo que permite que se interrelacionen y puedan apoyarse en situaciones que amerite el caso. Otro de los beneficiarios es la clínica que al tener un clima organizacional adecuado, los empleados se desempeñarán mejor, lo que permitirá que brinden un mejor servicio

a los pacientes y estos a su vez se sientan satisfechos con los servicios recibidos, brindando una mejor imagen de la clínica. De igual manera se beneficiarán los usuarios de esta propuesta y la sociedad; puesto que, al haber un servicio de calidad, podrán recibir los cuidados necesarios y la atención que merecen por parte del personal médico, lo que ayude a que mejoren su estado de salud.

Actividades de la Propuesta

Capacitación a jefes

Uno de los problemas principales que se detectaron en la encuesta fue que los jefes no escuchan las ideas a sus subordinados, así como la falta de planificación y organización de las tareas, por lo cual se tomó en consideración realizar capacitaciones para los jefes del hospital sobre varios temas importantes y necesarios como el liderazgo y la dirección de equipos, que son parte fundamental en toda institución. La capacitación será realizada de forma virtual con una duración total de 48 horas, al finalizar deben aprobar una evaluación para que puedan recibir su respectivo certificado del curso. Lo ideal de esta capacitación es que no interfiere en los horarios de trabajo de los jefes, se centrará en cambiar el tipo de liderazgo que actualmente existe en la clínica y cómo dirigir a sus colaboradores en equipo.

El responsable de esta capacitación será el jefe de personal, el cual deberá constatar que cada uno de los participantes termine el curso mediante la presentación de la copia del certificado. El costo de la capacitación es de \$112.00, es por eso que se va a seleccionar a un jefe de la clínica para que realice el curso de manera online y una vez que lo termine pueda impartir esos conocimientos a los demás jefes que tienen a su cargo algunos colaboradores. Los temas de capacitación se pueden apreciar a continuación.

Tabla 8
Temas de capacitación

Tema	Subtemas	Tiempo
Liderazgo de alto impacto	<ul style="list-style-type: none"> • Definición • Estilos de liderazgo • Técnicas para construcción de liderazgo • Jefe vs líder 	
Dirección de equipos	<ul style="list-style-type: none"> • Equipos vs grupos • Cómo promover equipos de alto rendimiento • Comunicación efectiva y persuasión 	2 horas

Como una forma de motivar a los jefes de la clínica a cambiar la forma como lideran, se les proporcionará vía mail un certificado por parte de la clínica al terminar la capacitación, el cual podrán imprimirlo cuando gusten.

Taller de integración

Otro de los desafíos que se pudo detectar es la falta de trabajo en equipo entre colaboradores; es por ese motivo que se tomó en cuenta realizar un evento donde se efectúen actividades de integración, para lo cual se dispondrá del alquiler de una granja temática conocida como Llaló adventure que se encuentra ubicada en la vía Intervalles km 6 sector Cununyacu en Tumbaco, Quito. El evento será un fin de semana en horario de 10.00am a 15:30pm, el costo por persona es de \$5.00. Esta granja dispone de actividades que pueden hacer como visitas guiadas, paseos por senderos, almorzar al aire libre, visitar y dar de comer a los animales de la granja y paseos en caballo. El responsable de esta actividad es el jefe de talento humano, cada uno de los juegos a efectuarse se explican a continuación.

Tabla 9
Juegos para mejorar trabajo en equipo

Juegos	Descripción	Recursos	Tiempo
Posibilidades	Se forman grupos de cinco personas, se les entrega un objeto a cada uno y debe levantarse uno por uno demostrando cómo se usa dicho objeto sin hablar, para que los demás integrantes adivinen lo que hace.	Objetos distintos Reloj	5-6 minutos
Puzzle	Se divide en grupos a los participantes, se les entrega un puzzle y todos los grupos deben tratar de terminarlo lo más pronto posible, cada grupo tiene ciertas piezas que son de otro grupo por lo que deben buscar la manera de recuperar las piezas; se admite trueque, negociaciones, intercambios, entre otros.	Puzzles distintos	10 -15 minutos
Búsqueda del tesoro	Se esconderá en varios lugares diversos objetos y se le entregará a cada grupo un mapa con las indicaciones para que puedan encontrarlos, con este juego se aumenta la cooperación y coordinación entre los trabajadores.	Hojas Objetos	20-30 minutos

Programa de incentivos

Adicional, se hará un programa de incentivos enfocado en motivar a los colaboradores para que realicen mejor sus tareas y se sientan más a gusto con la institución. El programa consiste en brindar varios incentivos a los trabajadores que cumplan con ciertos criterios de su trabajo, como atender en el tiempo establecido para cada consulta, atender con empatía, dar un trato personalizado a cada paciente, entre otros que forman parte de su trabajo. Este programa tendrá como responsable el jefe de recursos humanos, quién seleccionará los ganadores

mediante el informe mensual que cada jefe de área le entregará sobre sus subordinados. Este programa tendrá un costo anual de \$145 y los estímulos que se van a otorgar se muestran en la tabla diez.

Tabla 10
Incentivos

Estímulos	Cantidad
Certificados de reconocimiento	36
Masajes relajantes en Mayi Stetik	4
Entradas al cine para dos personas	8

El certificado de reconocimiento se hará de forma mensual a un colaborador del área de hospitalización, consulta externa y emergencia. Los masajes relajantes se entregarán de forma trimestral al empleado que durante este tiempo haya tenido mejor desempeño de sus funciones, el mismo que se hará mediante votación una vez que el responsable asigne el personal a participar. Las entradas al cine se hará la entrega cada trimestre con opción a dos entradas cada uno a los puestos en segundo lugar de votación. Es importante indicar que las votaciones se realizarán de forma online para que sea fácil la revisión de los resultados, el mismo que se enviará el link a cada uno de los colaboradores de la clínica para que puedan votar.

Recursos Financieros

Los recursos que se necesitan para poder realizar la propuesta, se los ha determinado de manera anual con lo cual se obtuvo un valor total de \$661.00. Los precios se tomaron de referencia con los costos del mercado actual, los mismos que se pueden apreciar a continuación.

Tabla 11
Recursos

Cantidad	Descripción	Precio	Costo total
1	Capacitación de liderazgo	112.00	112.00
87	Entrada de granja temática	4.50	392.00
12	Puzzles	1.00	12.00
4	Masajes relajantes en Mayi Stetik	15	60.00
1	Certificados (50 unidades)	45	45.00
8	Entradas al cine	5.00	40.00
	Total		\$661.00

Cronograma de actividades

El cronograma de actividades se estructurará en base al año 2021, el mismo que cuenta con ocho pasos a seguir con sus respectivas fechas y que se muestra a continuación.

Tabla 12
Cronograma de actividades

Descripción de actividades	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O
Cotización de cursos sobre liderazgo	X									
Seleccionar a jefe para realizar curso de liderazgo		X								
Cotización de puzzles, certificados y masajes		X								
Curso de liderazgo			X							
Cotización sobre lugares al aire libre			X							
Alquiler de granja temática				X						
Taller de integración					X					
Reconocimiento al empleado del mes						X	X	X	X	X

Conclusiones

El clima organizacional está compuesto por las percepciones de los trabajadores sobre el ambiente laboral de una organización, las cuales predisponen su comportamiento; de igual manera está relacionado con el grado de motivación que puedan sentir los trabajadores. El clima organizacional es la base del crecimiento de un hospital ya que dinamiza sus procesos, promueve la integración de los equipos, la solución de los conflictos provee técnicas comunicativas y fortalece el liderazgo de todos los trabajadores. Es por eso que, una gestión acertada y eficaz del clima organizacional tiene efectos positivos sobre la satisfacción de las personas en el trabajo y en la institución; además promueve el compromiso del personal, que es un aspecto ligado a la productividad en el trabajo.

En la actualidad, se ha determinado que la falta de un excelente clima organizacional influye en de manera negativa en el comportamiento de los colaboradores lo cual a su vez afecta el desempeño laboral de los mismos. De manera general, el clima organizacional se conforma por un conjunto de características propias del ambiente organizacional, las mismas que son percibidas por los colaboradores predisponiendo su comportamiento, siendo un factor determinante para el logro y cumplimiento de los objetivos empresariales.

La Clínica Northospital es un centro hospitalario privado, con reconocimiento de especialidades clínicas y quirúrgicas, con patrimonio propio y autonomía administrativa. La entidad hospitalaria tiene un abanico importante de servicios de salud, cuenta con los servicios necesarios para brindar un servicio de calidad que aporte valor a la recuperación del estado de salud de los pacientes que acuden a la misma. Desde el 2014 al 2019 la clínica ha atendido a 16 418 pacientes

provenientes en su mayoría del IESS, por lo que al tener una concentración del 83% del total de atendidos que es muy alta y además tener inconvenientes en los pagos de la institución anteriormente descrita, generó problemas de liquidez en la institución objeto de estudio.

Respecto al segundo objetivo específico, mediante el análisis de una serie de estudios referenciales se determinó que el recurso humano es el pilar fundamental que sustentan las organizaciones para llevar a cabo el éxito empresarial; esto se genera, puesto que a través de los colaboradores se visualiza el desarrollo y evolución que mantienen las empresas. Dentro de los elementos que influyen en la presencia de un buen clima organizacional se encuentra la motivación laboral. suministro adecuado de herramientas y materiales para la ejecución de las actividades, mejoras remunerativas, alto nivel de comunicación, excelentes relaciones interpersonales, perfeccionamiento profesional y laboral, liderazgo y el reconocimiento al esfuerzo del trabajador.

El presente estudio se generó a través de una investigación descriptiva, correlacional, no experimental de corte transversal; asimismo mantuvo un enfoque cuantitativo fundamentado en el método deductivo. Para llevar a cabo la recolección de datos se emplearon dos encuestas, la primera estuvo conformada por 29 ítems, los cuales se utilizaron para medir el clima organizacional de la clínica Northospital; por otra parte, se desarrolló un pequeño cuestionario de tres preguntas para analizar la incidencia que ha generado la firma del convenio entre el IESS y la institución objeto de estudio. Para concluir, la población estuvo conformada por un total de 87 personas y al mantener acceso a los colaboradores se procedió a realizar un censo dirigido a toda la unidad de análisis.

De acuerdo con los resultados, los colaboradores mantienen problemas con la

falta de ayuda de sus compañeros y jefes, la ausencia de trabajo en equipo, la falta de comprensión de los jefes cuando comenten errores y de oportunidades para desarrollar destrezas y habilidades; así como, la falta de un ambiente propicio para dar ideas a los jefes ya que estas no son bien acogidas, la falta de reconocimientos por el desempeño, la ausencia de planificación para distribuir materiales y al personal, además de no realizar una instrucción a los trabajadores cuando inician en sus puestos. El convenio firmado con el IEES incide en el clima organizacional de la clínica de salud privada Northospital de la ciudad de Quito, lo cual, confirma la hipótesis de investigación; debido a que se obtuvo un coeficiente de correlación de Pearson de 0.718, lo que se considera como una relación positiva y significativa.

Dado los problemas evidenciados en el desarrollo de la presente investigación, como la falta de motivación, liderazgo e instrucción otorgada a los colaboradores, se desarrolló una propuesta, la misma que tuvo como objetivo general diseñar un plan de acción que permitiera mejorar el clima organizacional de la clínica Northospital.

La propuesta se basó en tres actividades importantes que fueron la capacitación de los jefes con respecto a liderazgo y dirección de grupos; para los trabajadores taller sobre trabajo en equipo mediante una integración al aire libre y por último un programa de incentivos para el personal que será de forma mensual y consistirá en la elección del empleado del mes y de forma trimestral obsequios que comprenden masajes en un spa y entradas al cine a los colaboradores que durante cada trimestre hayan tenido un buen desempeño en sus labores, para hacerse merecedor de estos incentivos. La propuesta será supervisada por el jefe de talento humano, requiere de una inversión anual de \$661.00.

Recomendaciones

Con el propósito de que la propuesta planteada sea desarrollada, se sugiere socializar el presente documento a las autoridades gerenciales y competentes de la Clínica Northospital, debido que las acciones determinadas cumplen con el objetivo principal que se fundamenta en mejorar el clima organizacional de dicha institución.

Por otra parte, una vez que el documento haya sido analizado y se proceda a la implementación de las acciones establecidas, es importante informar la nueva situación que se generará en la clínica a todos los colaboradores que la conforman, esto con el fin de establecer un ambiente laboral incluyente donde todos los trabajadores perciban un sentido de pertenencia y compromiso organizacional.

Por otra parte, en términos relacionados con las conclusiones se sugiere realizar una revisión más amplia que incorpore todos los factores que pueden causar cambios considerables en el clima organizacional y por ende en el desempeño de los trabajadores, así como la satisfacción de los mismos.

Desarrollar un análisis contractual de las variables determinadas en la presente investigación influye en la ampliación del campo de estudio permitiendo la existencia de una mayor comprensión sobre todos los aspectos que involucran el clima laboral y cómo este se puede evaluar de una manera global a fin de no solo mejorar el desempeño de los trabajadores, sino su satisfacción y la de los usuarios de la clínica.

Revisar nuevos estudios que se hayan realizado sobre el clima organizacional en el sector de salud, relacionándolo con la satisfacción de los pacientes a fin de poder conocer desde otras fuentes los problemas que puedan estar relacionados entre sí y así poder focalizar ese conocimiento en el trabajo de investigación.

Una vez que se haya implementado la propuesta en las instalaciones de la clínica NorthHospital, se recomienda llevar a cabo nuevas evaluaciones al personal de forma constante a fin de poder dar seguimiento de los cambios que se den por ciertos periodos de tiempo, identificar nuevos problemas o aspectos que aún no se hayan podido corregir para lograr diseñar nuevas estrategias que faciliten la mejora del clima organizacional de la Clínica Northospital de la ciudad de Quito.

Efectuar un seguimiento a cada una de las actividades de la propuesta, para verificar que cada una se lleve a cabo en el tiempo previsto y con el presupuesto presentado, de esta forma se podrá anticipar cualquier inconveniente con anterioridad y así hacer los cambios respectivos que se amerite.

Analizar el clima organizacional relacionado con otras variables dentro de la institución; puesto que, a pesar de que se demostró que el convenio firmado con el IESS mantiene incidencia con dicho criterio, es importante exponer otros factores como gestión administrativa, organización, control, planeación, entre otros, que pueden influir en el clima organizacional de la clínica de salud privada Northospital.

Referencias

- ACHPE (2020). *Misión, Visión, Objetivos Estratégicos y Valores*. Obtenido de <https://achpe.org.ec/acerca-de/>
- Adrizola, F., López, M., Rojas, R. y Bustamante, M. (2019). Percepción del clima organizacional en atención primaria de salud en la región del Maule, Chile. *Revista Empresarial*, 13(1), 13- 21.
- Andrés, D. (2016). *Cultura científica*. Madrid: Editex.
- Angryris, F. (1958). *Clima organizacional y desarrollo del desempeño laboral*. Buenos Aires: Huemul.
- Arce, M. (2015). Calidad de servicios en atención a afiliados internados del IESS en un prestador externo en la ciudad de Guayaquil, en el mes de agosto de 2015. Repositorio Universidad San Francisco de Quito.
- Asamblea Nacional Constituyente (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Obtenido de <http://www.ambiente.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2018/09/Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador.pdf>
- Asamblea Nacional Constituyente (2016a). *Código Orgánico de Salud*. Obtenido de https://www.salud.gob.ec/wp-content/uploads/2016/11/RD_248332rivas_248332_355600.pdf
- Asamblea Nacional Constituyente (2016b). *Ley de Seguridad Social*. Obtenido de <http://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2017/01/LEY-DE-SEGURIDAD-SOCIAL.pdf>
- Asenjo, M. (2007). *Gestión diaria del hospital*. Barcelona: Elsevier España.

- Aspiazu, E. (2017). Las condiciones laborales de las y los enfermeros en Argentina: entre la profesionalización y la precariedad del cuidado en la salud. *Trabajo y Sociedad*(28), 11-35.
- Barragán, V. y Terceros, I. (2017). *Radios, redes e internet para la transformación social*. Quito: Ediciones Ciespal.
- Barzola, I., Barzola, V. y Flores, W. (2017). Factores del clima laboral que influyen en el rendimiento de los trabajadores del sector público en el Ecuador. *Revista Científica Dominio de las Ciencias*, 3(3), 917-937. doi:10.23857/dom.cien.pocaip.2017.3.3.jun.917-937
- Bernal, I., Pedraza, N. y Sánchez, M. (2015). El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: diseño de un modelo teórico. *Estudios Gerenciales*, 31(134), 8-19.
- Bobadilla, C. (2017). Clima organizacional y desempeño laboral en Institutos Superiores Tecnológicos de Huancayo. Universidad Nacional del centro del Perú.
- Bordas, M. (2016). *Gestión estratégica del clima laboral*. Madrid: Editorial UNED.
- Brunet, L. (1999). *El clima de trabajo en las organizaciones*. México D.F: Trillas.
- Bustamante, M. y Álvarez, A. (2019). Validación de un cuestionario de clima organizacional para organizaciones de salud. *Revista Gerencia y Políticas de Salud*, 18(36), 1-20. doi:https://doi.org/10.11144/Javeriana.rgps18-36.vcco
- 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.

Cabrera, A. (2018). Clima organizacional y satisfacción laboral en colaboradores de una institución Pública Peruana. Universidad ESAN.

Cabrera, G. (2007). *Teorías y modelos en salud pública*. Medellín: Facultad Nacional de Salud Pública.

Cacao, W. y Montaña, R. (2017). Análisis de los convenios entre el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social y las empresas de salud privadas en la ciudad de Guayaquil. Universidad de Guayaquil.

Campbell, J., Dunnette, M., Lawler, E. y Weick, K. (1970). *Managerial behavior, performance, and effectiveness*. New York: McGraw-Hill.

Chacón, V. (2015). Análisis del clima organizacional de la empresa Representaciones CEM, ubicada en Chiquimula, Chiquimula. Universidad Rafael Landívar.

Chiang, M. y San Martín, N. (2015). Análisis de la satisfacción y el desempeño laboral en los funcionarios de la Municipalidad de Talcahuano. *Ciencia & Trabajo*, 17(54), 159-165.

Chiang, M., Salazar, C., Martín, M. y Nuñez, A. (2011). Clima organizacional y satisfacción laboral. Una comparación entre hospitales públicos de alta y baja complejidad. *Revista Salud de los Trabajadores*, 19(1), 5-16.

Chiavenato, I. (2007). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. México DF: Mc Graw Hill.

- Cortés, N. (2009). Diagnóstico del clima organizacional. Hospital "Dr. Luis F. Nachón. Xalapa, Ver., 2009. (Tesis de Maestría). Repositorio Universidad Veracruzana.
- Daft, R. (2011). *Teoría y diseño organizacional*. México: Cengage Learning.
- De la Cruz, E. y Huaman, Á. (2016). Clima organizacional y desempeño laboral en el personal del Programa Nacional Cuna Más en la Provincia de Huancavelica-2015. Universidad Nacional de Huancavelica.
- Diario El Comercio (2015). *Deudas impagas del IESS*. Obtenido de <https://www.elcomercio.com/>
- Diario Expreso (2015). *IESS arrastra deuda de varios meses con clínicas privadas*. Obtenido de <https://www.pressreader.com/ecuador/diario-expreso/20151115/281681138771422>
- Díaz, N. (2016). Técnicas de investigación cualitativas y cuantitativas FAD UAEMex. (Paper Académico). Repositorio Universidad Autónoma del Estado de México.
- División Educación General (2019). *Trabajar en equipo: una estrategia para la organización del trabajo en equipos directivos*. Obtenido de https://liderazgoescolar.mineduc.cl/wp-content/uploads/sites/55/2019/05/HERRAMIENTA4_final.pdf
- Dorantes, C. (2018). *El proyecto de investigación en psicología: De su génesis a la publicación*. México: Univesidad Iberoamericana.
- Edel, R., García, A. y Casiano, R. (2007). *Clima y Compromiso Organizacional*. México: Eumed.
- Elgengren, Ú. (2015). Fortalecimiento del clima organizacional en establecimientos de salud. *Avances en Psicología Latinoamericana*, 23(1), 87-102.

- El-Sahili, L. y Rosas, F. (2019). *Introducción a la Psicología: Nuevos modelos integracionistas y cientificistas*. México: Federación Mexicana de Psicología A.C.
- Espinoza, E. (2016). Universo, Muestra y Muestreo. (Paper Académico). Repositorio Universidad Nacional Autónoma de Honduras.
- Facultad de Ciencias Biosociales y Escuela Graduada de Salud Pública (2019). *¿Qué es Salud Pública?* Obtenido de <http://sp.rcm.upr.edu/que-es-salud-publica/>
- Fedor, J. (2016). La Comunicación. *Salus*, 20(3), 5-6.
- 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), 1-7.
doi:<http://dx.doi.org/10.15381/anales.802.15745>
- Fernández, R., Cobos, P. y Figueroa, M. (2015). Evaluación del clima organizacional en un centro de rehabilitación y educación especial. *Revista Cubana de Salud Pública*, 41(4), 593-602.
- Fiallo, D., Alvarado, P. y Soto, L. (2015). El clima organizacional dentro de una empresa. *Revista Contribuciones a la Economía*, 1-9.
- Fleishman, H. (1959). *Clima organizacional y desarrollo del desempeño LABORAL*. México D.F: Ateneo.
- Forehand, G. y Guilmer, B. (1964). Environmental variations in studies of organizational climate. *PsycholBull*, 6, 361-382.
- Gamboa, R., Vera, C. y Jiménez, L. (2017). *Liderazgo. Una mirada desde la proxemia*. Bogotá: Ecoe Ediciones.

- Gavin, J. (1975). Organizational climate as a function of personal and organizational variables. *Appl Psychol*, 60(1), 135-139.
- Guellerman, J. (1960). *Teoría de sistemas*. Barcelona: Graó.
- Guerrero, M. y Silva, D. (2017). La Cultura Organizacional, su importancia en el desarrollo de las empresas. *INNOVA Research Journal*, 2(3), 110-115.
- Guzmán, L. (2018). Análisis comparativo de la caracterización del clima organizacional en hospitales públicos y privados. (Tesis de Maestría). Repositorio Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.
- Hellriegel, D., Jackson, S. y Slocum, J. (2015). *Administración: un enfoque basado en competencias*. México: Cengage Learning.
- IESS (2012). Convenio. Contrato de Prestación de Servicios de Salud N* 21301700- SPSGSIF-JESS-00031-2013.
- IESS (2019). *Prestadores de salud*. Obtenido de <https://www.iess.gob.ec/es/web/guest/prestadores-de-salud>
- Juárez, S. (2018). Clima organizacional entre los trabajadores del Hospital General “La Villa”: hospital de segundo nivel de atención de la Ciudad de México. *Revista Cubana Salud Pública*, 44(4), 97-111.
- Jurado, J. y López, Y. (2009). Análisis de clima organizacional en el Banco Davivienda sucursal Cartagena posterior a la fusión con Bancafé. Universidad de Cartagena.
- Koontz, H., Weihrich, H. y Cannice, M. (2008). *Administración: una perspectiva global y empresarial*. México DF: McGraw-Hill Interamericana.
- Lapo, M. y Bustamante, M. (2018). Incidencia del Clima Organizacional y de las Actitudes Laborales en el Comportamiento Prosocial de los Profesionales

de la Salud del Guayas Ecuador. *Información tecnológica*, 29(5), 245-258.

doi:<http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642018000500245>

Lasluisa, L. (2016). Clima Organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa Capolivery Cía. Ltda. Universidad Técnica de Ambato.

Lewin, K., Lippitt, R. y White, R. (1939). *Clima organizacional y desarrollo del desempeño laboral*. Buenos Aires: Paidós.

Likert, R. (1976). *Una técnica para medir actitudes*. México: Editorial Trillas.

Litwin, G. y Stringer, R. (1968). *Motivation and Organizational Climate*. California: Division of Research, Graduate School of Business Administration, Harvard University.

López, C. (2015). *Teoría y pensamiento administrativo*. México: Pearson.

López, F. y Expósito, A. (2016). *Administración pública y gestión terapéutica*. Madrid: Asociación. Cultural y Científica Iberoamericana.

López, F., Casique, A. y Díaz, N. (2019). Estudio de Clima Laboral en Instituciones de Salud Pública. *Congreso Internacional de Investigación en Ciencias Administrativas*, 84-98.

Luthans, F. (2008). *Comportamiento Organizacional*. México: Mc Graw-Hill.

Maldonado, J. (2018). *Metodología de la investigación social. Paradigmas: cuantitativo, sociocrítico, cualitativo, complementario*. Bogotá: Ediciones de la U.

Manosalvas, C., Manosalvas, L. y Nieves, J. (2015). El clima organizacional y la satisfacción laboral: un análisis cuantitativo riguroso de su relación. *AD-minister*(26), 5-15. doi:10.17230/ad-minister

- Mantilla, F. (2015). *Técnicas de muestreo. Un enfoque a la investigación de mercados*. Sangolquí: ESPE.
- Meyer, H. (1968). Achievement motivation and industrial climates. En R. Taguiri, G. Litwin y L. Barnes, *Organizational climate: explorations of a concept* (págs. 35-65). Boston: Division of Research, Graduate School of Business Administration, Harvard University.
- Molina, L. y Briones, í. A. (2016). El comportamiento organizacional y su importancia para la administración de empresas. *Revista Científica Dominio de las Ciencias*, 2(4), 498 - 510.
- Montoya, P., Bello, N., Bermúdez, N., Burgos, F., Fuentealba, M. y Padilla, A. (2017). Satisfacción Laboral y su Relación con el Clima Organizacional en Funcionarios de una Universidad Estatal Chilena. *Ciencia y Trabajo*, 19(58), 7-13.
- MSP (2012). *Convenio marco interinstitucional entre el Ministerio de Salud Pública, Ministerio del Interior, Ministerio de Defensa, Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, Instituto de Seguridad Social de las Fuerzas Armadas e Instituto de Seguridad Social*. Obtenido de <https://aplicaciones.msp.gob.ec/salud/archivosdigitales/documentosDirecciones/dnn/archivos/CONVENIO%20MARCO%20RED%20PUBLICA%20DE%20SALUD.pdf>
- Northospital (2019a). *Información interna*. Obtenido de <https://northospital.ec/>
- Northospital (2019b). *Quiénes somos*. Obtenido de <https://northospital.ec/mision/>
- Obreque, A. (2015). Clima organizacional y compromiso funcionario en un hospital público de baja complejidad. (Tesis de Maestría). Repositorio Universidad de Chile.

- Payne, R., Pheysey, D. y Puh, D. (1971). Organization structure, organizational climate and group structure: an explanatory study of their relationship in two British manufacturing companies. *Occup Psychol*, 45, 45-56.
- Peña, C. (2015). La motivación laboral como herramienta de gestión en las organizaciones empresariales. Universidad Pontificia Comillas.
- Pujol, L. y Dabos, G. (2018). Satisfacción laboral: una revisión de la literatura acerca de sus principales determinantes. *Estudios Gerenciales*, 34(146), 3-18. doi:<https://doi.org/10.18046/j.estger.2018.146.2809>
- Racines, F. (2015). La participación privada en la prestación de los servicios de salud en la seguridad social. (Tesis de Maestría). Repositorio Universidad Andina Simón Bolívar.
- Rivera, D., Hernández, J., Forgiony, J., Bonilla, N. y Rozo, A. (2018). Impacto de la motivación laboral en el clima organizacional y las relaciones interpersonales en los funcionarios del sector salud. *Espacios*, 39(16), 1-19.
- Riveros, P. y Grimaldo, M. (2017). Valores y clima organizacional en docentes de un instituto de educación superior de Lima. *Ciencias Psicológicas*, 11(2), 179-188. doi:<https://doi.org/10.22235/cp.v11i2.1489>
- Robbins, S. y Coulter, M. (2010). *Administración*. México: Pearson Editorial.
- Rodríguez, H. (2015). Propuesta de mejora del clima laboral y cultura organizacional en el Ministerio de Coordinación de Desarrollo Social. (Tesis de Maestría). Repositorio Universidad de las Fuerzas Armadas.
- Rodríguez, M. y Mendivelso, F. (2018). Diseño de investigación de corte transversal. *Revista Médica Sanitas*, 21(3), 141-147.

- Romero, E., Souto, L. y García, I. (2018). Procedimientos aplicados para el análisis del clima organizacional en el servicio público. Caso Ecuador. *Observatorio Economía Latinoamericana*, 1-13.
- Romero, P. (2018). *Montaje y mantenimiento de líneas automatizadas*. España: Paraninfo.
- Sánchez, G. y Mingo, G. (2017). *Salud pública y comunitaria. Indicadores de salud*. España: Editex.
- Sandoval, E. y Díaz, S. (2016). Proceso de toma de decisiones y adaptación al cambio climático. *Ambiente & Sociedad*, XIX(4), 175-194.
doi:<http://dx.doi.org/10.1590/1809-4422asocex0004v1942016>
- Secretaría Técnica Planifica Ecuador (2017). *Plan Nacional de Desarrollo*.
Obtenido de https://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/10/PNBV-26-OCT-FINAL_0K.compressed1.pdf
- Segama, L. (2008). Clima laboral. Recursos humanos en la empresa. (Tesis de Maestría). Repositorio Universidad Nacional de Piura.
- Segredo, A. (2013). Experiencia cubana en la medición del clima organizacional por directores de policlínicos. Universidad Ciencias Médicas de La Habana.
- Segredo, A., García, A., López, P., León, P. y Perdomo, I. (2015). Enfoque sistémico del clima organizacional y su aplicación en salud pública. *Revista Cubana de Salud Pública*, 4(1), 115-129.
- Serrano, B. y Portalanza, A. (2014). Influencia del liderazgo sobre el clima organizacional. *Suma de Negocios*, 5(11), 117-125.

- Solorio, C. (2001). *Administración de la seguridad social*. Ginebra: Oficina Internacional de Ginebra.
- Stephen, R. (2016). *Comportamiento organizacional*. México: Prentice Hall.
- Subdirección de Aseguramiento y Control de Prestaciones – Unidad Jurídica-DSGSIF (2012). *Prestadores Externos*. Obtenido de <https://es.scribd.com/document/396938432/prestadores-externos-pdf>
- Toala, S., Álvarez, D., Osejos, J., Quiñónez, M., Soledispa, S., Osejos, A., . . .
- Caicedo, C. (2017). *Modelo de gestión organizacional para el fortalecimiento del desempeño profesional en servidores públicos*. España: 3 Ciencias.
- Toro, F. (2001). *El clima organizacional*. Bogotá: Cincel.
- Uría, D. (2011). El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de Andelas Cía. Ltda. de la ciudad de Ambato. Universidad Técnica de Ambato.
- Vilela, M. y Lema, G. (2013). Análisis de las prestaciones referidas a otras provincias de los afiliados del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de la provincia de Manabí, durante el período de junio 2012-marzo 2013. Universidad Laica "Eloy Alfaro" de Manabí.

Apéndices

Apéndice A. Cuestionarios para medir el clima organizacional



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

Mediante la siguiente encuesta; Lcda. Jenny Alexandra Guilca Medina, 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 “Incidencia del convenio realizado con el IESS en el clima organizacional de la clínica Northospital de la ciudad de Quito”. Se indica que toda información recolectada por medio de este instrumento será utilizada con fines académicos.

Datos Generales

1. Género

	Femenino
	Masculino

2. Edad

	18 a 29
	30 a 39
	40 a 49
	50 a 59
	60 o más

3. Estado Civil

	Casado/a
	Divorciado/a
	Separado/a
	Soltero/a
	Unido/a
	Unión de hecho registrado en notaría
	Viudo/a

Clima organizacional					
Dimensiones	Totalmente en desacuerdo (1)	En desacuerdo (2)	Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)	De acuerdo (4)	Totalmente de acuerdo (5)
Colaboración y buen trato					
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.					
Motivación laboral					
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.					
Iniciativa participativa					
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.					
Desarrollo profesional					
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.					
Apoyo al emprendimiento					
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.					
Equipos y distribución de personas y material					
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.					
Organización y desempeño					
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.					
Estabilidad laboral					
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.					
Comunicación y desarrollo					
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.					
Autonomía y profesionalismo					
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.					
Excluido					
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.					

Preguntas relacionadas con la Incidencia de la firma de convenios.

1. Considero que el convenio realizado con el seguro social ha incidido de forma positiva en el clima organizacional de la clínica Northospital.

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

2. Considera que antes de realizar el convenio con el seguro social existían mejores condiciones laborales.

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

3. Considero positivo para mis labores la firma del convenio con el seguro social.

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

Apéndice B. Convenio IESS-Clínica Northospital

INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL.

SUBDIRECCIÓN PROVINCIAL, DE SALUD INDIVIDUAL Y FAMILIAR DE PICHINCHA, ÉSSs ESMERALDAS — SANTO DOMINGO DE LOS TSACHILAS

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD N* 21301700-SPSGSIF-JESS-00031-2013

Comparecen a la celebración del presente instrumento, por una parte el IESS representado por el Dr. Juan Pablo González, Subdirector Provincial del Seguro General de Salud Individual y Familiar de Pichincha, Esmeraldas y Sto, Domingo de los Tsáchilas delegado mediante Resolución Administrativa N* 64000000-4907 de 14 de septiembre de 2012 por el economista Bolívar Bolaños Garaicoa, Director General subrogante del [ESS, a quien en adelante se denominará IESS; y, por otra parte, el prestador de salud calificado “CLINMEYD S.A.-NORTHOSPITAL” legalmente representado por la SRA. MARÍA, ROSA OBANDO RODRÍGUEZ en su calidad de REPRESENTANTE LEGAL, de conformidad al nombramiento que se adjunta como documento habilitante, a quien en adelante para los efectos de este contrato se le denominará EL PRESTADOR. Las partes se obligan en virtud del presente contrato, al tenor de las siguientes cláusulas:

PRIMERA: ANTECEDENTES.-

1.01. La Constitución de la República del Ecuador en. su artículo 32 garantiza el derecho a la Salud, regida bajo los principios de “equidad, universalidad, solidaridad, interculturalidad. Calidad, eficiencia, eficacia, precaución y bioética con enfoque de género y generacional”.

2.02.- En el artículo 370 numeral 2 de la Constitución de la República del Ecuador se + establece que el IESS “una entidad autónoma, regulada por ley, será responsable de la prestación de las contingencias del seguro universal obligatorio a sus afiliados”,

3.03. - De conformidad con lo que dispuesto en el artículo 102 de la Ley de Seguridad Social "El Seguro General de Salud Individual y Familiar al asegurado contra las contingencias de enfermedad y maternidad”.

3.04. - El artículo 108 dci a. ley de Seguridad Social en sus incisos tercero y cuarto manifiesta que la Dirección del Seguro General de Salud Individual y Familiar del IESS comprará " servicios médico- asistenciales comprende la acreditación de los prestadores, la contratación de los proveedores, la vigilancia del cumplimiento de los contratos, así como el control de la calidad de la prestación y la satisfacción del usuario, en términos de eficiencia, oportunidad y equidad”,

3.05. - La Ley de Seguridad Social en su artículo 111 dispone que “La Dirección del Seguro General de Salud Individual y Familiar comprará servicios de salud a las unidades médicas del IESS y otros prestadores, públicos o privados, debidamente *

“acreditados; mediante convenios o contratos, cuyo precio será pagado con cargo al Fondo Presupuestario de Salud, de conformidad con el Reglamento General de esta Ley”.

"El Consejo directivo del IESS, a través de resolución No. CD.020 de 20 de septiembre del 2003, reformada con resolución No, CD.040 de 20 de abril del 2004; di

Aprobó las Normas Técnicas de Acreditación y Criterios de calificación del Nivel de s Médicas del IESS y demás prestadores de complejidad de las Unidades Salud, estableciendo estándares para la prestación red de prestadores de servicios de salud del IESS.

1.07.- En Resolución CD. 308 de 10 de marzo del 2010 en Consejo Directivo de Instituto 6 el “Reglamento para la Atención de Salud Integral y en Red de los Asegurados del IESS”, en donde se regula los procedimientos a seguir para brindar la cobertura efectiva en la atención de salud que requieran los asegurados del IESS.

1.08.- Dentro de las Definiciones que consta la resolución CD.308: se establece que asegurado "es toda persona natural protegida por el Seguro General Obligatorio en calidad de afiliado o beneficiario con derecho".

1.09.- Con el objeto de mantener el equilibrio económico de los contratos de servicios A médicos y el pago de valores reales acordes a los porcentajes de inflación establecidos por la entidad estatal especializada se emite la Resolución de Consejo Directivo CD.331 de 8 de Septiembre de 2010, norma que reforma el Tarifario de Seguro General de Salud Individual y Familiar para la atención médica de los asegurados del IESS contenida en' resolución CD 276 de 7 de septiembre de 2009, así como el Tarifario de la Red Pública Integral de Salud emitido por el órgano rector en Salud.

1,10.- El PRESTADOR de conformidad con la capacidad Instalada ha sido debidamente - calificado y autorizado para operar en la ciudad de Quito por la Administradora del Seguro General de Salud Individual y Familiar mediante Certificado de Acreditación código 1702-0503 del 30 de mayo de 2013.

1.11.- Mediante oficio N* 21301700-AF-4798 de fecha 15 de Julio del 2013, el Ing. Pablo Malgua Paredes Responsable del Presupuesto de: la Subdirección Provincial de Salud Individual y Familiar de Pichincha, Esmeraldas y Sto. Domingo de los Tsáchilas, certifica la disponibilidad de los fondos en el presente ejercicio económico para la contratación de servicios médicos de salud aplicables a las partidas presupuestarlas: 520103105 SERVICIOS; PRESTADOS POR PARTICULARES; 520103111 CONTRIBUCION MEDICA A JUBILADOS; 520103113 PROTECCION MEDICA BENEFICIARIOS MONTEPIO MENORES 18 AÑOS.

SEGUNDA: DOCUMENTOS DEL CONTRATO.-

2,01. Forman parte integrante del contrato los siguientes documentos:

- a) Resolución Administrativa N* 84000000-4907 de 14 de septiembre de 2012, que contiene la delegación a los Subdirectores y Jefes

Departamentales Provinciales del Seguro General de Salud Individual y Familiar para la suscripción del presente instrumento;

- b) Certificaciones presupuestarias, que acreditan la existencia de disponibilidad de recursos, para el cumplimiento de las obligaciones derivadas del contrato;
- c) Nombramiento del representante legal del PRESTADOR
- d) Copia de la cédula de ciudadanía y papeleta de votación del representante legal del PRESTADOR;
- e) Certificado de Acreditación. otorgado por el IESS (copia simple);
- f) «Certificado -Registro Único de Proveedores (RUP) vigente, en la que se demuestra que el PRESTADOR se encuentra habilitado para participar en procedimientos de contratación;
- g) Certificado de Permiso de Funcionamiento actualizado otorgado por el Ministerio de Salud Pública;
- h) Certificado de cumplimiento de obligaciones patronales con el IESS; : :
- l) Certificado otorgado por -la Procuraduría General del IESS d de no mantener litigios como actor o demandado por procesos de contratación general,
- J) Declaración juramentada del PRESTADOR, que por sus propios derechos y por, los que representa en esta contratación, de no estar inhabilitado de contratar con las. Instituciones del Estado,;
- k) Certificado de la Superintendencias de Compañías (si aplica). A ;

TERCERA: OBJETO DEL CONTRATO.- ;

3.01. - El PRESTADOR se obliga para con el IESS, a prestar los servicios, procedimientos eneficios de salud ofertados como: HOSPITAL NIVEL II, de conformidad con el certificado de acreditación otorgado.

3.02.- En todas las prestaciones se considera tratamiento integral a la atención como episodio que incluye la atención derivada de la referencia hasta el alta de la patología y/o condición de salud, además de la entrega obligatoria de la contrarreferencia a la Unidad Médica” que refirió al asegurado, de acuerdo a las normas técnicas establecidas.

3.03.- En los paquetes de prestaciones, se incluyen en una sola tarifa todo el costo de la atención no complicada, es decir servicios profesionales; servicios institucionales, de laboratorio e imagen; además medicamentos que se encuentran dentro del cuadro básico de medicamentos, exámenes preparatorios y la consulta post-operatoria hasta quince días posteriores al acto operatorio. Las complicaciones serán facturadas por el PRESTADOR, como en el caso anterior conforme al Tarifario vigente.

3.04. Los servicios contratados serán entregados en las instalaciones del PRESTADOR ubicadas en la calle AVENIDA DE LA PRENSA NS8-184 YAVENIDA VACA DE CASTRO en la ciudad de QUITO y dará el servicio de acuerdo a su acreditación; el equipamiento y el personal con el que cuenta está capacitado para prestar los servicios según lo demandan las necesidades, normas técnicas de acreditación y de la medicina.

3.05.- En caso de cualquier actuación médica asistencial el Asegurado, jubilado o beneficiario que genere un evento adverso, el PRESTADOR asume exclusiva y expresamente toda la responsabilidad civil o penal y exonera al IESS respecto de cualquier daño, lesión o consecuencia directa o indirecta, ya sea por responsabilidad de sus profesionales o del PRESTADOR, y deberá reportar tal situación a la Subdirección Provincial del Seguro General de Salud Individual y Familiar de Pichincha, Esmeraldas y Sto. Domingo de los Tsáchilas.

3, 06. En caso de un evento adverso al medicamento, el PRESTADOR deberá reportar al Sistema de Fármaco Vigilancia del Ministerio de Salud Pública,

3.07, El IESS solo reconocerá el pago por las prestaciones médicas otorgadas a los asegurados y beneficiarios, a los cuales el IESS ha verificado el derecho y solicitado la atención médica, excepto en el caso de emergencia que se registrará por su reglamentación respectiva,

CUARTA: PRECIO Y FORMA DE PAGO.-

4.01.- El IESS pagará al PRESTADOR, los precios que constan detallados en el Tarifario Vigente que el Seguro General de Salud Individual y Familiar (SGSIF) aplique a la fecha de la prestación de servicios de salud; por lo que, el PRESTADOR se obliga a aplicarlo para el reconocimiento económico de sus servicios, de acuerdo a las reglas estipuladas en el mismo,

4,02. Las prestaciones y/o servicios adicionales que no se encuentran estipuladas en el Tarifario y/o en el presente Contrato, que hayan sido otorgadas por el PRESTADOR al paciente sin la debida pertinencia médica justificada por parte del IESS, no podrán ni ser reclamadas ni facturadas al Instituto y serán de exclusiva responsabilidad del Prestador.

4.03. El prestador conforme a las reglas de facturación vigentes; presentará la solicitud de pago: mensual por las atenciones y la factura a mes vencido, de acuerdo al cronograma emitido por la Subdirección Provincial de Salud de Pichincha, Esmeraldas y Sto. Domingo de los Tsáchilas, solicitud que se someterá al proceso de control. En la factura se detallará entre otros los siguientes datos: valor unitario, valor total, cantidad total. En los casos de pacientes cuyos episodios duren treinta días o más, respecto a Facturación siempre será con corte mensual, "Al reclamo/solicitud se acompañará una planilla detallada por cada paciente con la información y documentos señalados en el presente instrumento.

4,04, El Instituto procederá a pagar las solicitudes/reclamos de pago luego de la respectiva revisión, esto es, de la verificación de los documentos exigibles para la misma, y la pertinencia médica. La orden de pago se efectuará hasta el término de treinta (30) días posterior a la entrega de la documentación completa y revisada.

4.05.- El incumplimiento de los plazos de presentación de solicitudes/reclamos de pago por atenciones médicas por parte del PRESTADOR estará sujeto además, a lo dispuesto" en la normativa del Tarifario del Seguro General de Salud Individual y Familiar vigente, en relación a los-módificadores de-calidad, :

4.06.- En caso de devolución de la documentación exigible para la atención de la solicitud/reclamo de pago, sea por falta de validación, requisitos, por errores en la forma, o, por: ser incompleta; el PRESTADOR podrá rectificar y/o, completar la

información dentro del término de quince (15) días, contados a partir de la devolución de la documentación, por una sola vez, considerando el cronograma establecido por la Subdirección Provincial de Salud de Pichincha, Esmeraldas y Sto, Domingo de los Tsáchilas

4.07. Dé no presentarse la documentación necesaria en el plazo de 90 días caducará todo derecho del PRESTADOR para el reembolso de cualquier valor relacionado con la prestación brindada.

4.08.-En caso de objeción a las solicitudes/reclamos de pago, el PRESTADOR podrá presentar apelación, por una sola vez, ante el Administrador del presente Contrato, en el término de treinta (30) días subsiguientes a la notificación.

4.09. En los paquetes de prestaciones, incluyen en una sola tarifa; todo el costo de la atención no complicada, es decir servicios profesionales, servicios institucionales, de laboratorio e imagen; además, medicamentos, insumos, exámenes preoperatorios y la consulta post-operatoria hasta -el plazo de quince (15) días posteriores al acto , operatorio. Las complicaciones o eventos adversos serán facturadas por el Prestador conforme al Tarifario vigente. Todos los procedimientos establecidos por paquete en el Tarifario serán pagados exclusivamente como tales.

4.10, Los precios ofertados en los paquetes de prestación, no incluyen los procesos de atención relacionados a la valoración pre-trasplante, estudios de histocompatibilidad, ni las complicaciones o a la generación de gastos post-trasplante, tal el caso de medicación especial para rechazo.

QUINTA: OBLIGACIONES DEL PRESTADOR.-

5.01. El PRESTADOR se obliga a otorgar los servicios con la orden de atención codificada y una vez verificada la identidad del Asegurado con la presentación de la cédula de ciudadanía; y verificado el Derecho. En casos de emergencia la verificación se sujeta a la normativa especial vigente, por ningún motivo el prestador se negará a recibir al paciente conforme determina la Ley y tramitará la cobertura del IESS de acuerdo al reglamento.

5.02.-. El PRESTADOR se encuentra prohibido de realizar cobros adicionales al paciente _por los servicios recibidos, medicamentos, suministro e insumos, que hayan sido facturados al JESS, y que no están dentro de su complejidad. La inobservancia de tal prohibición se somete a la normativa especial vigente. La autorización da atención médica a los asegurados al JESS es para un tratamiento integral sin discriminación de ninguna naturaleza, ni falta de calidad del servicio, con excepción de las exclusiones de cobertura del Seguro General de Salud Individual y Familiar del IESS.

5.03.- El PRESTADOR presentará en la solicitud/reclamo de pago mensual por las prestaciones, la documentación y planillas detalladas de gasto diario por paciente en la que se especifique: los honorarios del profesional de la salud, servicios institucionales, laboratorio imagen, insumos, medicamentos; además de los datos de Afiliación del beneficiario, presentará: nombres, edad, sexo, cédula de ciudadana, : “tipo de beneficiario (afiliado activo, jubilado, seguro social campesino, cónyuge o conviviente con derecho, hijo menor de 18 años, etcétera), Unidad Médica que generó la referencia, fecha de la referencia, fecha de ingreso,

fecha de egreso, epicrisis en que se identifique con claridad 'el diagnóstico de ingreso y egreso observando la CIE-10, el número de días estancia. " En los procedimientos quirúrgicos deberá incorporarse el protocolo operatorio, si el paciente fue atendido por emergencia, deberá incluirse 'el formulario correspondiente u otros formularios. clínicos normados según el caso y cuando se solicite, el PRESTADOR deberá presentar la factura global,

5.04.-En caso de consulta de especialidad deberá incluir la hoja de referencia de la unidad que generó la misma, en el formulario normado del Ministerio de Salud Pública y la contra referencia cuando el motivo de la referencia se haya resuelto.

5.05. El PRESTADOR deberá adjuntar en sobre cerrado la encuesta de satisfacción del servicio, debidamente suscrita por el beneficiario, la misma que se entregará conjuntamente con la documentación necesaria adjunta a la solicitud/reclamo de pago, de no entregarse tal requisito, la documentación se entenderá incompleta.

5.06. El PRESTADOR se compromete a otorgar facilidades al personal del IESS debidamente autorizado, para la revisión y control de la historia clínica del paciente y el acceso a distintas áreas donde reciba atención al paciente, mientras está hospitalizado o' reciba el tratamiento, o en cualquier momento cuando así lo determine necesario el IESS.

5.07. El PRESTADOR expresa conocer y someterse a la normativa legal interna del IESS, respecto a las estipulaciones aplicables a la prestación de servicios de salud por parte de prestadores privados, De igual forma, de manera expresa, manifiesta su voluntad de someterse a las resoluciones que en el futuro expida el Consejo Directivo del IESS sobre la contratación de servicios de salud externa.

5.08. El contenido de las prestaciones contratadas con el PRESTADOR estará de acuerdo a su nivel de complejidad, pudiendo ampliarse de acuerdo 'a la necesidad de la aseguradora, previa autorización y verificación de cumplimiento de requisitos establecidos para el efecto, EL PRESTADOR no podrá facturar ningún servicio adicional que no se encuentre debidamente autorizado por el IESS.

5.09. Es obligación del PRESTADOR entregar el servicio de óptima calidad, observando las normas sanitarias y de salud vigentes en el país. Estará sujeto a las evaluaciones y/o auditorías médicas institucionales, debiendo incorporar las recomendaciones de las mismas a su servicio, Así mismo, se sujetará a las sanciones previstas en la normativa vigente por inobservancia de esta obligación.

5.10 El prestador tiene obligación de, transmitir los resultados de los tratamientos o exámenes auxiliares de diagnóstico realizados a los beneficiarios del IESS, a través de medios informáticos o correo electrónico directamente a la Unidad Médica que ordenó la realización de dichos estudios.

5.11. El prestador no podrá utilizar el nombre del IESS para efectuar propaganda en su beneficio en los medios de difusión colectivos, en caso de, requerirlo necesitara autorización por escrito del IESS.

5.12. El PRESTADOR expresamente autoriza al IESS para que incluya su nombre En los medios de difusión colectiva, con los cuales comunique a sus beneficiarios su red de prestadores.

SEXTA: OBLIGACIONES DEL IEES.

6.01. El IEES, a través de la Subdirección Provincial de Salud Individual y Familiar de Pichincha, Esmeraldas y Sto. Domingo de los Tsáchilas, es la responsable de administración, vigilancia y control de este Contrato, coordinará con el PRESTADOR para que los servicios de salud incluidos en este contrato, sean proporcionados de manera equitativa, oportuna, eficiente y con calidad.

6.02.-Proporcionar información al usuario respecto a sus beneficios y de los PRESTADORES que le atenderán, así como receptar sus quejas y sugerencias de tal forma que se den respuesta en un tiempo razonable de veinte y cuatro (24) horas, a partir de la fecha y hora de recepción.

6.03. Informar al prestador de servicios el subsistema zonal de salud al que pertenece y el funcionamiento en red establecido por las normativas institucionales y/o nacionales vigentes.

6.04.-Evaluar, auditar, controlar: y verificar el cumplimiento de las obligaciones del Prestador estipuladas en este convenio al igual que los servicios de calidad y calidez,

SÉPTIMA: NATURALEZA DE LA CONTRATACIÓN.-

7.01. Las partes manifiestan en forma expresa que el presente contrato es de naturaleza civil entre el IEES y ELPRESTADOR.

7.02.- El PRESTADOR tiene la calidad de empleador respecto de sus trabajadores/funcionarios, sin que el IEES tenga responsabilidad alguna por tales cargas, ni relación laboral con el personal que trabaje para el Prestador en la ejecución del presente contrato.

OCTAVA: VIGENCIA.-

8.01. El presente contrato tendrá vigencia durante el ejercicio económico en curso contado a partir de la fecha de su suscripción. En el caso de que una de las partes no manifiesten por escrito su voluntad de terminarlo con 30 días de anticipación a la fecha de Vencimiento del contrato, el mismo se entenderá renovado automáticamente por el siguiente ejercicio económico, siempre que exista la certificación presupuestaria y el compromiso presupuestario correspondiente para cumplir con el contrato.

8.02. De igual forma, las partes pueden dar por terminado este contrato en forma anticipada, previa notificación escrita con 30 días de anticipación, en este caso no procede el pago de indemnización alguna entre las partes.

NOVENA; TERMINACIÓN DEL CONTRATO.-

9,01, Son causas de terminación del presente contrato, las siguientes:

- a) Por mutuo acuerdo de las partes; .
- b) Por sentencia o laudo ejecutoriados que declaren la nulidad del contrato o la resolución del mismo ha pedido del PRESTADOR;
- c) Por declaración anticipada y unilateral del IEES en los siguientes casos:

- Incumplimiento de las obligaciones contractuales;
 - Informe técnico desfavorable sobre la prestación del servicio, realizado por el IESS.
 - Inconformidad de los afiliados manifestado en las encuestas de opinion.
 - Incumplimiento de las recomendaciones ralizadas por la Comisión de Acreditación en el plazo estipulado; y,
- d) Por disolución del PRESTADOR, que no se origine en decisión interna voluntaria de los órganos comprientes de tal persona jurídica (si fuere el caso).
- e) Adicionalmente, el presente contrato se dará por terminado cuando el ente regulador de. la contratación pública, el Instituto Nacional de Contratación Pública, normalice e instrimente la compra de servicios médicos.

DÉCIMA: SANCIONES.-

10.01.- En caso de inobservancia de las reglas y procedimientos señalados por el IESS a través del Administrador por parte del prestador o de negativa indebida a la prestación del servicio requerido, el IIESS impondrá una multa equivalente al 20% del valor de la prestación observada y de ser necesario se suspenderá el contrato o se dará por terminado según la gravedad de la falta luego de un Informe técnico realizado por una comisión nombrada para el efecto por el Subdirector Provincial de Salud Individual y Familiar,

Las sanciones de conformidad con lo que dispone la resolución de CD.21 de 13 de Octubre de 2003 en el artículo 30 numeral 37, serán impuestas por el Director del Seguro General de Salud Individual y Familiar.

UNDÉCIMA: CESIÓN DE CONTRATOS Y SUBCONTRATACIÓN..-

11.01. El PRESTADOR no podrá ceder, asignar, transferir ni subcontratar en forma alguna ni todo ni parte de este Contrato.

DUODÉCIMA: ADMINISTRACIÓN DEL CONTRATO.-

12.01. El Subdirector Provincial de Salud Individual y Familiar de Pichincha, Esmeraldas y Sto, Domingo de los Tsáchilas o su delegado, actuará en calidad de Administrador del presente Contrato, quien deberá atenerse a las condiciones generales y específicas del. presente instrumento y velará por el cabal y oportuno cumplimiento de tareas y cada una de las obligaciones derivadas del contrato. Adoptará las acciones que sean necesarias para evitar.retrasos injustificados y realizará las gestiones necesarias a fin de que se impongan las sanciones a que hubiere lugar, Actuará con estricto cumplimiento a los programas, cronogramas, plazos y costos establecidos en las cláusulas del presente Instrumento. Su responsabilidad será administrativa, civil y penal según corresponda.

12.02. El Administrador del Contrato actuará en coordinación con el Director del Seguro . General de Salud-Individual y Familiar y el Subdirector de

Aseguramiento y Control de Prestaciones del: Seguro General de Salud Individual y Familiar, para la correcta. ejecución del contrato.

DÉCIMA TERCERA: RELACIONES ENTRE LAS PARTES,-

13.01.- El IESS, en sus relaciones con el PRESTADOR, estará representado por el Administrador del Contrato, sin perjuicio de las atribuciones que el Director del Seguro General de Salud Individual y Familiar o su delegado tienen por la Ley y los Reglamentos Internos.

13.02.- El PRESTADOR estará representado por el representante legal o su delegado expresamente instituido por escrito.

13.03. Todas las comunicaciones entre las partes se realizarán por escrito, y su notificación podrá realizarse en persona (se reducirá a escrito), vía fax, vía correo electrónico.

13,04. El PRESTADOR, al ser el único responsable frente a terceros, por las actividades relacionadas con la ejecución del contrato, es quien debe asumir la relación con ellos, sin que el IESS deba hacerlo por ningún concepto.

DÉCIMA CUARTA: CONOCIMIENTO DE LA LEGISLACION .

14.01. El PRESTADOR declara conocer toda la normativa vigente relacionada con la materia del presente contrato.

DÉCIMA QUINTA: DECLARACIÓN DEL PRESTADOR

15.01.- El PRESTADOR, a través de su representante legal, declara, bajo juramento, que ni su representada ni él se hallan incurso en las prohibiciones para contratar con el Estado.

DÉCIMA SÉXTA: TRIBUTOS, RETENCIONES Y GASTOS

16.01. El IESS actuará como agente de retención, de acuerdo al artículo 45 de la Ley de Régimen Tributario Interno.

16.02. El IESS, para el pago de tributos, actuará de acuerdo a las disposiciones tributarias vigentes.

DÉCIMA SEPTIMA: SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

17.01. En caso de suscitarse divergencias o controversias entre las partes, en la ejecución del contrato, estas convienen en que dichas divergencias serán resueltas mediante procedimientos amigables de arreglo directo. Si el asunto controvertido no llegare a solventarse, y, de surgir controversias, las partes podrán acudir a la mediación en el Centro de Mediación de la Procuraduría General del Estado; caso contrario las partes acudirán a sede judicial, cuyo procedimiento se lo ventilara ante: la Jurisdicción Contencioso Administrativa, de conformidad con lo previsto en el artículo 105 de la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública, en concordancia con el artículo 183 de su Reglamento General.

17.02. La legislación aplicable a este Contrato es la ecuatoriana; en consecuencia, el PRESTADOR renuncia a utilizar la vía diplomática para todo reclamo

relacionado con este Contrato. Si el PRESTADOR incumpliere este compromiso, el IESS podrá dar por terminado unilateralmente el contrato,

DÉCIMA OCTAVA: DOMICILIO

18.01. Para todos los efectos de este contrato, las partes convienen en señalar su domicilio en la ciudad de QUITO, renunciando el PRESTADOR a cualquier fuero especial, que en razón del domicilio tuviese,

18.02. Para efectos de comunicación.o nolificaciones, las partes señalan como su dirección, las siguientes:

IESS:

Dirección; Av. 10 de Agosto E1-16 y Estrada Edificio "Parque de Mayo"

Teléfono: 022-568915

Ciudad: Quito

El PRESTADOR:

Dirección: Av. de la Prensa N58-154 y Av, Vaca de Castro

Teléfono: 022-599083 / 022-599085 / 022-597507 Ciudad: Quito

Correo Electrónico; — clinicadelnorte@hotmail.es .

DÉCIMO NOVENA: ACEPTACIÓN DE LAS PARTES

1 9.01. Libre y voluntariamente, las partes declaran expresamente su aceptación a todo lo convenido en el presente contrato, a cuyas estipulaciones se someten. Para constancia suscriben en tres ejemplares de igual tenor y valor, En la ciudad de Quito a 9 Agosto 2013


DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, Jenny Alexandra Guilca Medina, con C.C: #1803575529 autora del trabajo de titulación: *Incidencia de la firma del convenio con el IESS en el clima organizacional de la clínica Northospital de la ciudad de Quito* 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, 28 de septiembre de 2020

f. 

Jenny Alexandra Guilca Medina
C.C: 1803575529

REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE GRADUACIÓN

TÍTULO Y SUBTÍTULO:	Incidencia de la firma del convenio con el IEES en el clima organizacional de la clínica Northospital de la ciudad de Quito		
AUTOR(ES) (apellidos/nombres):	Guilca Medina, Jenny Alexandra		
REVISOR(ES)/TUTOR(ES) (apellidos/nombres):	Zambrano Chumo, Laura Ocampo Trujillo, Jaime Eduardo		
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
UNIDAD/FACULTAD:	Sistema de Posgrado		
MAESTRÍA/ESPECIALIDAD:	Maestría en Gerencia en Servicios de la Salud		
GRADO OBTENIDO:	Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	28 de septiembre de 2020	No. DE PÁGINAS:	104
ÁREAS TEMÁTICAS:	Salud, gestión.		
PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:	Clima organizacional, Convenio con el IEES, Liderazgo, Motivación laboral, Desarrollo profesional, Desempeño laboral.		
RESUMEN/ABSTRACT (150-250 palabras):	<p>El clima laboral hace referencia a aquellas cualidades, propiedades o atributos que conforman un entorno de trabajo en particular y que son percibidos por todos los colaboradores que constituyen una organización, influyendo de manera positiva o negativa en su conducta. El presente estudio se desarrolló con el objetivo de poder determinar si el convenio firmado con el IEES incide en el clima organizacional de la clínica de salud privada Northospital de la ciudad de Quito, para desarrollar un plan de acciones que mejore el clima organizacional. La metodología aplicada tuvo un enfoque cuantitativo, método deductivo. La investigación se caracterizó por ser de alcance descriptivo correlacional, no experimental, de corte transversal. Los instrumentos empleados fueron dos cuestionarios, el primero conformado por 29 preguntas que midieron el clima organizacional y el segundo estuvo compuesto por tres interrogantes que permitieron analizar la incidencia que ha generado la firma del convenio; cabe destacar que ambas encuestas estuvieron dirigidas a 87 trabajadores. Los resultados indicaron que el clima organizacional de la clínica es inadecuado, debido a que existen problemas en el liderazgo, planificación, la ausencia de apoyo de jefes y compañeros, la falta de trabajo en equipo, oportunidades para desarrollar destrezas y habilidades, capacitación y de reconocimiento por el trabajo bien hecho. Se concluye que el convenio firmado con el IEES incide positiva y significativamente en el clima organizacional de la clínica de salud privada Northospital de la ciudad de Quito, con un coeficiente de correlación de Pearson de 0.718.</p>		
ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> NO	
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono: +593-992743415	E-mail: jen-alexa@hotmail.com	
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN:	Nombre: Lapo Maza, María del Carmen		
	Teléfono: +593-9-3804600/ 0999617854		
	E-mail: maria.lapo@cu.ucsg.edu.ec		
SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA			
Nº. DE REGISTRO (en base a datos):			
Nº. DE CLASIFICACIÓN:			
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):			