

DETERMINACIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS  
DE SALUD EN EL HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DE BELÉN DEL MUNICIPIO DE  
SALAZAR

LEYLA RINCON MOJICA  
WENDY LORENA FERRER  
SANDRA FIGUEROA  
NAYDU ALEJANDRA NAVA ACOSTA

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE MANIZALES  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
PROGRAMA DE ADMINISTRACION EN SALUD  
MANIZALES  
2018

## **AGRADECIMIENTOS**

Al finalizar esta tesis de grado quiero utilizar este espacio para agradecer a Dios por todas sus bendiciones, a mis Padres que han sabido darme su ejemplo y a mi hijo Manuel por su apoyo y motivación en este proyecto de estudio.

También quiero agradecer a la Universidad Católica de Manizales, por haber compartido sus conocimientos a lo largo de la preparación de esta especialización, de manera especial a Rubén Agudelo Loaiza tutor de nuestro proyecto de investigación quien ha guiado con su paciencia, y su rectitud como docente.

Leyla Xiomara Rincón Mojica

Agradezco a Dios por su amor y bondad infinita que me han permitido sonreír ante mis logros los cuales han sido producto de su obra, ante las dificultades me enseña lo que debo aprender logrando así mejorar día a día como ser humano y profesional, por eso no cesan mis ganas de decir que gracias a Dios logro cumplir esta meta.

Debo agradecer de forma especial y sincera a mi docente de investigación Rubén Darío Agudelo Loaiza, por su apoyo y confianza en mi trabajo, su capacidad para guiar mi proceso, mis ideas, conocimientos así mismo su participación y orientación en mi proyecto de investigación.

A mis padres por forjarme como la persona que soy en la actualidad; muchos de mis logros se los debo a ustedes entre los cuales esta esté, motivándome para alcanzar mis anhelos, A mi hijo Cesar Andrés Vera Ferrer que da luz a mi vida, se convirtió en el motivo por el cual cada día deseo ser mejor en busca de ser su orgullo, Gracias a cada uno de los que hicieron parte de este esfuerzo.

Wendy Lorena Ferrer Camargo

Le agradezco a mi Dios por mi vida, por haberme acompañado y guiado a lo largo de mi especialización y en los momentos de debilidad ser mi fortaleza.

A mis padres Pablo y Faride por haberme formado como persona que soy, mis logros se los debe a ustedes, gracias por su apoyo incondicional.

A mis hijos Yeriz Paulina, Jamer José y Pablo José por permitirme cumplir una meta más en vida y muchas veces quitarles de mi tiempo como mama para mis estudios

A mis hermanos Fabian y Juan Pablo por ser parte importante en mi vida y siempre brindándome su apoyo

A mi esposo Jamer por su apoyo y amor incondicional y optimismo

Naydu Alejandra Nava Acosta

Dar las gracias a mis hijos, mi familia y compañeros por siempre haber creído en mí y a Dios por haberme permitido cumplir con este gran sueño de mi vida, que no fue nada fácil, pero gracias a Dios pude hacerlo, yo siempre me pongo en manos de él y le agradezco a diario por darme un día más de vida y por ayudarme a tomar decisiones importantes, gracias a su ayuda divina he podido culminar mi especialización y siempre se lo agradeceré”

Sandra Patricia Figueroa

**TABLA DE CONTENIDO**

	pág.
1. INFORMACIÓN GENERAL DEL PROYECTO	6
2. INTRODUCCIÓN	7
3. OBJETIVOS	8
3.1 OBJETIVO GENERAL:	8
3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS:	8
4. REFERENTE TEÓRICO	9
4.1 MARCO TEÓRICO	9
5. METODOLOGÍA	29
6. RESULTADOS	36
7. DISCUSION	59
8. CONCLUSIONES	60
9. RECOMENDACIONES	62
10. REFERENCIAS BIBLIOGRAFÍAS	66

**TABLAS Y GRAFICOS****pág.**

TABLA 1. PLAN DE MEJORAMIENTO PARA LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS  
MÉDICOS HOSPITAL DE SALAZAR

64



**VICERRECTORÍA ACADÉMICA**  
**CENTRO INSTITUCIONAL DE INVESTIGACIÓN, PROYECCIÓN Y**  
**DESARROLLO**

**1. INFORMACIÓN GENERAL DEL PROYECTO**

Título: Determinación del clima organizacional y calidad de los servicios de Salud en el Hospital Nuestra Señora de Belén del Municipio de Salazar

Investigador Principal: RUBEN DARIO AGUDELO LOAIZA

Asistente de Investigación:	Trabajo de Grado
Leyla Rincon Mojica	Semillero
Wendy Lorena Ferrer	
Sandra Figueroa	
Alejandra Navas	

Línea de Investigación: Gestión de la calidad

Área de conocimiento a la que aplica: investigación

Programa de Posgrado al que se articula: ADMINISTRACIÓN DE LA SALUD

Lugar de Ejecución del Proyecto:

Ciudad: Cúcuta                      Departamento: Norte de Santander

Duración del Proyecto (periodos académicos): 2

## 2. INTRODUCCIÓN

Es absolutamente claro entender que cuando se habla de clima organizacional y calidad del servicio de salud, es conveniente tener en cuenta el contexto general de la institución en cuestión; es decir identificar el entorno y contorno institucional, porque a partir de ese concepto analítico es que se puede desarrollar cualquier proceso investigativo.

Ante esto, se puede decir que el Hospital Nuestra Señora de Belén del municipio de Salazar, ofrece servicios de salud con atención de primer nivel de complejidad a 13.039 usuarios del régimen subsidiado y contributivo de la región, esta actividad social requiere de una dinámica administrativa y operacional compleja, en razón a que incluye toda una exigencia de orden logístico de infraestructura y humana para poder brindar servicios de calidad. En virtud de lo anterior es vital que exista en este Centro hospitalario, una percepción de calidad que identifique el proceso cotidiano de la atención al cliente externo o paciente y una gerencia que tenga como objetivo fortalecer los valores humanos y profesionales de los empleados; esto sin duda, permitirá la generación de un clima organizacional motivador para el desempeño eficiente de las competencia individuales y de equipo, una gerencia dirigida a velar por la vigencia de las buenas prácticas y la generación de una percepción positiva tanto interna (empleados) como externa (usuarios y comunidad en general) sobre el cumplimiento con calidad de los servicios que esta presta. El presente trabajo de investigación utiliza la metodología cuantitativa, lo cual permite establecer las dimensiones exactas de los aspectos críticos que se generan en el ambiente social de esta entidad sujeto de la investigación.

El resultado o apreciación concluyente más importante y notorio que se

manifiesta en el presente trabajo , identifica plenamente la satisfacción integral del cliente externo(paciente) y del cliente interno (empleado), en cuanto al positivo clima organizacional que existe en el centro hospitalario de nuestra señora de Belén y la percepción permanente del adecuado servicio a satisfacción , así como la tranquilidad y entusiasmo del empleado de la institución por la gestión administrativa que la institución muestra.

De igual manera se apunta con estos resultados a que el hospital Nuestra Señora de Belén se constituya como un modelo en la atención humanizada de los servicios en salud, y por ende una entidad viable financiera y administrativamente gestionada.

### 3. OBJETIVOS

#### 3.1 OBJETIVO GENERAL:

- Determinar la relación del clima organizacional y la calidad de los servicios de salud en el Hospital Nuestra Señora de Belén del Municipio de Salazar. 2018 II

#### 3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

1. Describir la percepción de los colaboradores frente a las áreas críticas del clima organizacional en el Hospital Nuestra Señora de Belén del Municipio de



Salazar.

2. Determinar la percepción de los clientes externos frente las dimensiones de calidad de los servicios de la salud en el Hospital Nuestra Señora de Belén del Municipio de Salazar.

3. Establecer relación entre las áreas críticas del clima organizacional y las dimensiones de la calidad del servicio en salud percibidos por los clientes de la institución de salud objeto de estudio.

## 4. REFERENTE TEÓRICO

### 4.1 MARCO TEÓRICO

**ANTECEDENTES INTERNACIONALES.** Construcción de un instrumento para medir el clima organizacional en función del modelo de los valores en competencia:

Con el propósito de medir el clima organizacional por competencias se establecieron el objetivo de construir un instrumento para medir el clima organizacional en función del modelo de los valores en competencia, cuyo objetivo era “analizar en el ámbito laboral mexicano un modelo que contextualizara al clima organizacional y lo vinculara con la cultura organizacional” (1).

Eligiendo como metodología el modelo de valores en competencia, por ser tal vez el marco de referencia con mayor evidencia empírica en lo que respecta a la cultura organizacional. Los autores manifiestan que el MVC propone una estructura de

cuadrantes de valores para las organizaciones, dentro de los cuales encontramos cuatro grandes campos tales como: 1) enfoque interno, flexibilidad (organización familiar o clan); 2) enfoque interno, estabilidad y control (organización jerárquica); 3) enfoque externo, flexibilidad (organización adhocrática); y 4) enfoque externo, estabilidad y control (organización de mercado o metas). Asimismo, sostienen que estos modelos para las organizaciones “representan una mezcla de valores de todos los cuadrantes” (1 p251).

De la anterior investigación, se obtienen como “resultados en términos generales, la fundamentación de dicho modelo que en una muestra heterogénea de doce organizaciones de la región central de México (1.424 casos)” (1 p229). Una vez analizada la información recolectada, permitió demostrar que El MVC tiene capacidad de “discriminar entre organizaciones y ser en términos generales válido y confiable” (1 p.229). El método utilizado permitió establecer un análisis del ámbito laboral en diferentes instituciones realizando un análisis del vínculo del clima organizacional y cultura organizacional.

### **Clima Organizacional en una Dirección de Administración de Salud Municipal. Ciencia & trabajo:**

“Con el fin de explorar las percepciones que poseen los trabajadores de la Dirección de Administración de Salud en la localidad de Concepción” (2), se propusieron el objetivo de investigar el Clima Organizacional en la Dirección de Administración de Salud Municipal, Objetivo que pretendía “explorar las percepciones que poseen los trabajadores de la Dirección de Administración de Salud (DAS) de Concepción” (2 p152).

Por lo que, para el desarrollo de la investigación, se empleó una Metodología basada en un “estudio cuantitativo, descriptivo de corte transversal, en el que el universo fue la totalidad de los trabajadores que se encontraban en ese momento

vinculados a la Administración Central de la DAS de Concepción durante el período comprendido entre el 9 y el 13 de julio del año 2012” (2 p153).

Por otra parte, “se incluyeron en la muestra todos los trabajadores con contrato indefinido que poseían más de dos años de antigüedad (n=34) y se excluyeron los funcionarios con contrato a plazo fijo (n=6). Para lo anterior, los datos fueron recolectados a través de un instrumento adaptado del Organizacional Clámate Cuestionario de Litwin y Stringer, en el que para el análisis utilizaron el software estadístico InfoStat, versión 2014” (2 p152).

En síntesis, “de los encuestados, un 57,6% (n=19) eran mujeres y un 48,9% (n=16) pertenecía al área de Administración y Finanzas. El promedio general más bajo fue asignado a la dimensión de recompensa ( $2,21 \pm 0,52$ ) y el más alto a la dimensión normas ( $2,90 \pm 0,44$ ). Al estratificar por sexo no se observaron diferencias significativas” (2 p152).

En consecuencia, para la “organización estudiada se encontró un buen clima organizacional. Existiendo similitudes en la valoración del clima entre hombres y mujeres, coincidiendo ambos que el ámbito más débil era el de recompensa” (2 p152). Observando que dichos estudios utilizaron un método acorde y reconocido para realizar el estudio en dicha población.

#### **Aproximación al clima organizacional de una empresa promotora de salud:**

Realizar una aproximación al clima organizacional de una empresa promotora de salud a partir del análisis de los niveles de motivación de los empleados, una investigación cuya metodología empleada conllevó un análisis descriptivo cuali-cuantitativo realizado en Santa Marta, Colombia entre marzo y septiembre de 2014 en una población de 35 empleados.

[Proceso en el que] se aplicó una adaptación del test de motivación y satisfacción

laboral y una guía de observación participante para indagar acerca de las mismas variables del test, además, el nivel de compromiso y pertenencia con la organización.

[Obteniendo como resultados que] el 70,3 % de los trabajadores se encontraba medianamente motivado, el 18,5 % muy motivado, y solo el 11,11 % poco motivado. Esto último afectaba el clima organizacional de la empresa, influenciado por variables internas: estrategias de motivación ineficientes, grupos informales, pagos desiguales, y externas: incertidumbre legislativa y laboral, que incidieron en la productividad

En conclusión, los relativamente bajos niveles de motivación influyen de manera negativa en el clima organizacional y, por lo tanto, en el rendimiento y productividad de la empresa. Esta investigación es un referente para el estudio de las variables psicosociales de los empleados en las empresas que integran el sistema de salud en Colombia y América Latina (3).

Dicho análisis ha demostrado la importancia de implementación de estudios a empresas de salud con el fin de dar rendimiento a las jornadas laborales.

### **Clima organizacional en trabajadores de un hospital general de Ica, Perú:**

Con propósito de medir el Clima organizacional en trabajadores de un hospital general de Ica, Perú. Publicó en la *Revista Médica Panacea*, que el objetivo de dicho estudio es:

Identificar la percepción del Clima Organizacional en trabajadores de un Hospital General de Ica, en el cual empleo una metodología, cuyo estudio descriptivo transversal, que implicó 7 grupos ocupacionales en los cuales se incluyó a 178 trabajadores del hospital, seleccionados mediante muestreo aleatorio proporcional a grupos ocupacionales.

En dicho estudio, el instrumento fue un cuestionario con 55 preguntas a través de

las cuales se valoró el Potencial humano, Diseño organizacional y Cultura organizacional, con sus 11 dimensiones, calificándose según puntuación como clima no saludable de 55 a 128, clima por mejorar de 129 a 202, y clima saludable de 203 a 275.

Cabe resaltar que los Resultados obtenidos muestran que El clima organizacional percibido por los trabajadores del Hospital tuvo un puntaje promedio de 164 es decir un clima por mejorar. El 12.9% de trabajadores percibió un clima saludable. De las 11 dimensiones estudiadas, el clima que se percibió fue por mejorar, excepto en identidad, dimensión en la cual se tuvo, en promedio, un clima saludable. Sin embargo, la identidad según grupos ocupacionales tuvo un clima por mejorar en el grupo de enfermeras, técnicos, otros profesionales y artesanos.

En Conclusión, el estudio claramente indica que es necesario mejorar el clima organizacional de la institución, aplicando un plan de intervención con proyectos de mejora del entorno organizacional (4).

### **Clima organizacional y satisfacción laboral. Revista Médica del Instituto Mexicano del Seguro Social.**

En el estudio de Clima organizacional y satisfacción laboral cuyos resultados fueron publicados en la *Revista Médica del Instituto Mexicano del Seguro Social*, manifiesta que “el objetivo de correlacionar el clima organizacional y la satisfacción laboral en personal de salud, perseguía identificar la relación positiva entre la satisfacción laboral y mejor clima organizacional” (5). equipo multidisciplinario del área de la salud

En dicho estudio, la metodología aplicada implicó un “estudio observacional, transversal, descriptivo, analítico, en asistentes médicas, personal médico, de enfermería, administrativo y de servicios básicos, de todos los turnos, adscritos al

Hospital General Regional 72, Instituto Mexicano del Seguro Social” (5).

“La muestra aleatoria estuvo conformada por 230 personas: 58.3 % mujeres y 41.7 % hombres, edad promedio de 35 años. La evaluación se efectuó con una escala mixta Likert-Thurstone. El análisis estadístico se realizó con t de Student, Anova y coeficiente de correlación de Pearson; en el cual los Resultados arrojaron que ambos índices presentaron alta correlación positiva entre la satisfacción laboral y mejor clima organizacional” (5 p307).

En Conclusión, se identifica que un “clima organizacional favorable va a condicionar una mayor calidad en la vida de los integrantes de la institución de salud y, por ende, una mejora sustancial en la prestación de servicios de salud al derechohabiente” (5).

### **Clima organizacional en una unidad de segundo nivel de atención**

Investigación para medir el Clima organizacional en una unidad de segundo nivel de atención, mantenía el objetivo de “identificar el clima organizacional de un hospital general de zona del Puerto de Veracruz” (6) en el cual empleo una metodología bajo el esquema de “estudio transversal descriptivo en el que incluyeron 166 trabajadores seleccionados por conveniencia del equipo multidisciplinario del área de la salud. Se aplicó un instrumento validado con 42 reactivos, basado en la teoría de clima organizacional de Likert, el cual evalúa siete dimensiones y 14 factores” (6 p91).

El análisis de datos se realizó con estadística descriptiva, cuyo resultado obtenido muestra que en “la dimensión método de mando se obtuvo una media de 14.8 (adecuado), fuerzas motivacionales, proceso de comunicación, toma de decisiones, planificación, relaciones sociales y control, obtuvieron una media de 12.7 (regular).

En conclusión, el clima organizacional del Hospital General de Zona es regular, y

la dimensión método de mando es la que predomina” (6 p91).

Los datos obtenidos refieren que el tipo de clima organizacional del Hospital General de Zona del IMSS en el Puerto de Veracruz, es regular y de acuerdo a las dimensiones exploradas predominó la dimensión método de mando. Lo que refleja en comparación con las otras dimensiones, una relación condescendiente a nivel laboral entre los niveles medios y operativos, por la forma en que se dan las órdenes e indicaciones al personal de los niveles intermedios. El análisis de las fuerzas motivacionales refleja la existencia de remuneraciones y reconocimiento (factores que incluye la dimensión); sin embargo, las remuneraciones que percibe el trabajador no son equitativas con las necesidades del mismo, por lo que el sistema de incentivos puede resultar en ocasiones no funcional. [...] Los resultados obtenidos en este estudio permitieron identificar el tipo de clima organizacional en el ámbito de la salud en una unidad de segundo nivel y específicamente en el área de enfermería, ya que a través de la percepción que ellas tienen se identificaron las debilidades que existen y la influencia que sobre éstas ejercen las estructuras organizativas en los aspectos de fuerzas motivacionales, proceso de comunicación y proceso de toma de decisiones (6 p95).

### **El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: diseño de un modelo teórico**

Mediante la exploración de 83 investigaciones teóricas y empíricas publicadas en países de Latinoamérica durante el siglo XXI, este trabajo pretende 2 objetivos principales. Primero, examinar la multidimensionalidad y las características fundamentales de las variables de clima organizacional y calidad de los servicios públicos de salud; segundo, diseñar ~ un modelo teórico sobre la relación que existe entre estas 2 variables. El estudio se efectuó mediante la estrategia de investigación documental, método de análisis que comprende la revisión de literatura, detección,

consulta, extracción/recopilación e integración de datos. Del análisis realizado se infiere teóricamente que existe una relación entre el clima organizacional y la calidad de los servicios públicos de salud; sin embargo, se recomienda realizar estudios empíricos que refuercen la perspectiva teórica analizada (7).

En conclusión:

Al examinar los temas expuestos anteriormente se ha llegado a la conclusión de que los enfoques presentados por diversos autores referentes a los conceptos, características y modelos de medición de las variables estudiadas presentan similitud en sus investigaciones, al coincidir que las dimensiones de estructura, responsabilidad, recompensa, riesgo, calidez, apoyo, normas, conflicto e identidad son las más utilizadas en la evolución del clima organizacional para este tipo de instituciones. En tanto que para la valoración de la calidad de los servicios públicos de salud la literatura menciona que los factores de medición más recurrentes son empatía, capacidad de respuesta, elementos tangibles, confiabilidad y seguridad. Se concluye que el ambiente laboral en que se desarrollan los procesos de salud se ve influenciado por el clima organizacional prevaleciente en las instituciones hospitalarias, de tal forma que un clima favorable beneficia el entorno de trabajo y, con ello, el compromiso y el desempeño de los empleados (7 p17).

## **ANTECEDENTES NACIONALES**

**Estilos de liderazgo, clima organizacional y riesgos psicosociales en entidades del sector salud, un estudio comparativo:**

Estudio comparativo sobre estilos de liderazgo, clima organizacional y riesgos psicosociales en entidades del sector salud, mantenían:

El propósito de describir el clima organizacional, los factores de riesgo, riesgos psicosociales y los estilos de liderazgo que perciben un grupo de 400 trabajadores



del sector salud en cuatro ciudades colombianas, y observar si existen diferencias significativas entre ellas.

Para ello se aplicó la escala de clima organizacional (ECO), Cuestionario de factores psicosociales en el trabajo (CFP) y el test de adjetivos de Pitcher (PAT). De acuerdo con los resultados, los participantes presentaron riesgos psicosociales de diversa índole, siendo más relevantes los referidos a las relaciones interpersonales. El clima organizacional, aunque no es óptimo, tampoco es adverso. Los dos estilos de liderazgo resultantes en el estudio fueron evidenciados solamente en Bogotá, encontrándose diferencias significativas en la mayoría de las variables estudiadas, lo cual podría deberse al efecto de aspectos culturales (8).

### **Panorama sobre los estudios de clima organizacional en Bogotá, Colombia**

Los investigadores mantenían:

El interés por saber que el clima organizacional ha crecido rápidamente durante los últimos años, ya que las organizaciones, a través de la implementación de sistemas gestión de calidad y la inclusión de dicho tema en los indicadores de gestión, la han asumido como uno de los elementos básicos para generar mejoramiento continuo.

Así, el objetivo de esta investigación era “presentar el panorama de los estudios de clima organizacional (CO) en Bogotá, D.C. (Colombia), hallados en 10 instituciones de educación superior y 2 bibliotecas públicas, de los años 1994 a 2005. En el que revisaron 168 documentos, de los cuales se tomaron 93 en psicología del trabajo y las organizaciones y áreas relacionadas con la gestión humana; de estos, a su vez, 67 son trabajos de grado (48 en pregrado y 19 en postgrado), 11 artículos científicos y 15 libros.

Esta revisión les permitió a los investigadores identificar las diferentes

definiciones, los autores más representativos citados en los trabajos consultados, los factores asociados al estudio del clima organizacional, los instrumentos utilizados para medirlo y el abordaje del tema que se hace desde diferentes disciplinas en el contexto objeto de estudio (9).

**Diseño, construcción y validación de un instrumento que evalúa clima organizacional en empresas colombianas, desde la teoría de respuesta al ítem.**

Estudio *Diseño, construcción y validación de un instrumento que evalúa clima organizacional en empresas colombianas*, desde la teoría de respuesta al ítem, tuvo como objetivo general el diseño, construcción y validación de un instrumento para medir clima organizacional en empresas colombianas: IPAO.

Este instrumento fue construido a partir del modelo de clima organizacional desarrollado por Pritchard y Karasick, en los años setenta. Está conformado por 40 ítems que evalúan el clima a través de 6 dimensiones: claridad organizacional, sistema de recompensas e incentivos, toma de decisiones/autonomía, liderazgo, interacción social y apertura organizacional. Para su validación se utilizó una muestra de 250 sujetos de 8 empresas del sector público y privado ubicadas en la ciudad de Bogotá.

Los datos se analizaron desde el marco de la teoría de respuesta al ítem (TRI), modelo de un parámetro de Rasch. En el cual los resultados muestran un nivel de ajuste alrededor de la media y de los extremos de 1.01 y un índice de confiabilidad de 0.94.

El análisis de componentes principales deja ver la existencia de cinco factores adicionales que podrían explicar cómo se configura la naturaleza del clima. Entre las implicaciones más importantes del estudio, están las bondades de la prueba y la necesidad de extender este estudio utilizando técnicas de análisis factorial y

validación con relación a un criterio empírico (10).

**Motivación laboral y clima organizacional en empresas de telecomunicaciones: factores diferenciadores entre las empresas pública y privada.**

“Estudio sobre la Motivación laboral y clima organizacional en empresas de telecomunicaciones: factores diferenciadores entre las empresas pública y privada en el sector de las telecomunicaciones en Bogotá”

Se orienta a describir y comparar los factores motivacionales y su relación con el clima organizacional, en empleados de una empresa pública y una privada.

El análisis de resultados se realizó con base en un comparativo general de promedios de los diferentes factores motivacionales y de las dimensiones del clima laboral en relación con algunas variables demográficas que sirvieron de punto de comparación, contraste o afinidad para describir y analizar la motivación laboral y el clima organizacional de las dos empresas. De esta investigación se concluye que no existen diferencias significativas en cuanto al clima y la motivación laboral entre los empleados de una empresa pública y una privada en el sector de las telecomunicaciones, contra la creencia popular de la existencia de un compromiso relativamente bajo en las empresas del Estado. Las diferencias pueden ser en lo cultural, legal y jurídico. (11).

**El clima de comunicación, la motivación y la satisfacción laboral en un proceso de atención primaria en Colombia**

El clima de comunicación, la motivación y la satisfacción laboral dentro del proceso de atención primaria en Colombia es un “proceso que, En Familia, es una apuesta que favorece el Programa de Salud de la Universidad de Antioquia en Colombia que trabaja la atención primaria, desde la promoción y la prevención, y que

cuenta con un equipo de empleados de más de 15 disciplinas” (12)

Esta investigación explora la relación entre la comunicación interna (clima de comunicación) y los componentes de motivación y satisfacción laboral de sus empleados, como indicadores de la apuesta que hace el proceso con sus públicos internos por potenciar desde dentro el trabajo con las familias beneficiarias. Se realizó un estudio descriptivo de corte transversal con una muestra integrada por 66 empleados de los 91 contratados durante el primer semestre de 2010. Se utilizó un cuestionario diseñado por el investigador.

Los resultados permiten anotar que la relación de la comunicación con la motivación y satisfacción laboral es implícita, pues no tiende a discriminarse o sesgarse cada término, sino que se hace referencia a los tres de manera integrada. Se destacan además los siguientes elementos: el papel de los líderes; la comunicación cara a cara; la integración; el estímulo y la formación; la identificación; y las repercusiones de la comunicación interna, la motivación y la satisfacción laboral en el trabajo externo (12 p35).

### **BASES TEÓRICAS**

Actualmente el clima organizacional ya “es un campo del conocimiento humano extremadamente sensible a ciertas características de las organizaciones y de su entorno” (13), sobre la dinámica del éxito en las organizaciones / comportamiento organizacional.

Por tanto, siendo una disciplina que depende de las contingencias y las situaciones, así como de la mentalidad que existe en cada organización y de la estructura organizacional que se adopte como plataforma para las decisiones y las operaciones, está también influida por el contexto ambiental, el negocio de la organización, sus procesos internos, el capital intelectual involucrado e innumerables

variables importantes más, dependiendo en gran medida de las personas que participan en cada organización (14).

De tal manera, el tema o asunto es fundamental para aquel que quiera participar directa o indirectamente en una organización, ya sea como miembro, cliente, proveedor, dirigente, investigador, consultor, analista o admirador, pues “quien tiene que hacer negocios, asociarse, desarrollar relaciones o actividades con las organizaciones debe conocerlas bien” (14 p7), es importante conocer cada uno de los aspectos que interviene directamente el desarrollo de las actividades con el fin de mantener la estabilidad productiva de la organización.

Por lo cual, es importante conocer cómo son y cómo funcionan las instituciones para entender sus características y, consecuentemente, sus éxitos y fracasos. Aun cuando éstas sean evaluadas en el ámbito financiero por medio de indicadores contables y cuantitativos, que tratan de explicar sus resultados financieros y operaciones mercantiles.

En realidad, el valor intrínseco de una organización reside principalmente en sus activos intangibles, es decir, que no se ven, pero que constituyen la verdadera riqueza de la organización y proporcionan la base fundamental y la dinámica que lleva directamente al éxito de las organizaciones. Esos activos intangibles constituyen la piedra central de la innovación y la competitividad de las organizaciones en un mundo cambiante, competitivo y globalizado. “Esos activos dependen de lo que llamamos capital humano, que es el conjunto de talentos, que actúan en un contexto organizacional que les proporcione estructura, respaldo e impulso” (15).

Ahí surge el comportamiento organizacional siendo así el capital intangible de una organización es aquel que brindan los trabajadores con cada uno de los conocimientos que ofrecen durante su labor los cuales impulsan la competitividad de

la organización, dándole el sello único en desempeño.

“Por eso el capital humano debe desempeñar una estructura organizacional adecuada y de una cultura organizacional que le brinde impulso y apalancamiento. Cuando estos tres elementos (talentos, organización y comportamiento) se conjugan, tenemos todas las condiciones para que la organización se desempeñe en términos excepcionales” (15 p7). Con el paso del tiempo todo ha cambiado y la competitividad se ha convertido en una parte fundamental del éxito y reconocimiento de las organizaciones. Los cambios internos continuos dentro de las empresas actuales son necesarios para fortalecer la innovación de esta manera logran contribuir en las transformaciones buscando así cumplir sus objetivos.

En la actualidad las organizaciones que logran crecer, tener éxito, desenvolverse muy bien en el mercado, ayudar a la comunidad son las que cuentan con capacidades competitivas, innovadoras, con estructuras organizacionales muy bien establecidas y aplicadas, con la visión de desempeñar sus actividades cada día mejor.

Las ventajas competitivas se crean cuando una organización es capaz de crear algo que ninguna otra es capaz de copiar, lo cual conforma las riquezas más grandes de la organización debido a que los recursos materiales, tecnológicos, equipos y demás se pueden adquirir por medio de la inversión mientras que el saber utilizar la inteligencia para crear siendo este el capital humano quien tiene el secreto de la competitividad, siendo así el desempeño de las organizaciones es el resultado del trabajo de las personas que conforman las organizaciones.

### **Definición de Organización**

Tal como se describe a continuación, el concepto de organización nos permite sustentar que la E.S.E. Hospital Regional Centro, es una de ellas por sus propias

características, ya que cuenta con los elementos humanos que comparten medios, recursos y materiales para el logro de fines y objetivos de dicha entidad. Por lo cual, a continuación, se relacionan distintos conceptos por parte de varios autores.

- Una Organización “es como una asociación de personas para cumplir determinada finalidad” (16). Es un concepto corto, simple pero cierto ya que una organización está compuesta de varias personas que cumplen con respectivas actividades con la finalidad específica de producir.

- Una organización “sólo existe cuando dos o más personas se juntan para cooperar entre sí y alcanzar objetivos comunes, que no pueden lograrse mediante iniciativa individual” (17). Partiendo de la cita anterior, se debe destacar que el logro de esos objetivos comunes solo puede concretarse si las personas que interactúan en las organizaciones establecen un contrato psicológico lo suficientemente fuerte que permita desenvolverse en la misma, actuando de manera armónica con las normas, valores, estilos de comunicación, comportamientos, creencias, estilos de liderazgo, lenguajes y símbolos de la organización.

- La organización es “la acción y el efecto de articular, disponer y hacer operativos un conjunto de medios, factores o elementos para la consecución de un fin concreto” (18). Este significado es un poco mecánico ante la descripción de la organización, pero a su vez conjuga lo necesario en el proceso de consecución del fin que siempre será producir para recibir.

- Organización es, a un mismo tiempo, acción y objeto. Como acción, se entiende en el sentido de actividad destinado a coordinar el trabajo de varias personas, mediante el establecimiento de tareas, roles o labores definidas para cada una de ellas, así como la estructura o maneras en que se relacionarán en la consecución de un objetivo o meta. Como objeto, la organización supone la realidad resultante de la acción anterior; esto es, el espacio, ámbito relativamente permanente en el tiempo,

bajo el cual las personas alcanzan un objetivo preestablecido (18).

- Es un concepto donde podemos observar la definición de tres aspectos tiempo, acción, objeto, describiendo cada uno de estos como componentes necesarios para el desarrollo de una organización, pero quizás sea necesario tomar en cuenta los sujetos quienes son los que realizan las acciones en un tiempo dado para el cumplimiento de un objeto.

- La organización "consiste en ensamblar y coordinar los recursos humanos, financieros, físicos, de información y otros, que son necesarios para lograr las metas, y en actividades que incluyan atraer a gente a la organización, especificar las responsabilidades del puesto, agrupar tareas en unidades de trabajo, dirigir y distribuir recursos y crear condiciones para que las personas y las cosas funcionen para alcanzar el máximo éxito" (18). Se tienen en cuenta recursos realmente importante que quizás muchos conceptos no lo tienen que son el humano y de información que realmente son indispensables en el proceso de ejecución de la labor para el cumplimiento de los objetivos específicos de cada organización.

- La organización "cuando es utilizada como sustantivo, implica la estructura dentro de la cual, las personas son asignadas a posiciones y su trabajo es coordinado para realizar planes y alcanzar metas" (18). Es una descripción corta donde lo que básicamente describe es que se realizan actividades bajo vigilancia es decir con un orden jerárquico dentro de la organización para el cumplimiento de las metas.

- En una de las definiciones, se menciona que la organización es una "asociación de personas regulada por un conjunto de normas en función de determinados fines" (18). Concepto corto, general que en pocas palabras dice que es cómo funciona y para que lo hace, fácil de comprender.



## Conceptualización del Clima Organizacional

Para profundizar en la definición del concepto de clima organizacional, la presente investigación se apoya en los conceptos emitidos por distintos autores, donde se puede apreciar posturas que convergen en asuntos de gran similitud, por lo que a continuación se distinguen los siguientes conceptos:

- El clima organizacional se define como “un fenómeno que media entre los factores del sistema organizacional y las tendencias motivacionales que se traducen en un comportamiento que tiene consecuencias sobre la organización tales como la productividad, satisfacción, rotación, entre otras” (19). Además, plantean que el fenómeno se refiere a las características del medio ambiente de trabajo las cuales son percibidas directa o indirectamente por los trabajadores, descripción que se acerca mucho a la realidad debido a que al definir como fenómeno nos aproximamos hacia las percepciones a través de los sentidos o intelecto siendo inmateriales.

- “Hoy por hoy, el concepto de clima organizacional es un tema que despierta el interés de múltiples profesionales y disciplinas; a partir de su misma razón de ser en los contextos organizacionales reconocen la importancia del estudio de un fenómeno, en el que priman las interacciones sujeto-organización y sujeto-sujeto” (9). Por otra parte, señala que Clima organizacional es una cualidad relativa del medio ambiente interno de una organización que la experimentan sus miembros e influye en la conducta de estos. En este concepto se tienen en cuenta dos tipos de relaciones que afectan directamente el clima organizacional, viendo así de forma distinta el concepto.

- De todos los enfoques sobre el concepto de clima organizacional “se ha demostrado que la mayor utilidad, es aquella que utiliza como elemento fundamental las percepciones que el trabajador tiene sobre las estructuras y los procesos que ocurren en el medio laboral” (19). El concepto de clima laboral es complejo puesto

que son un conjunto de aspectos que en si afectan directamente el desempeño del trabajador sobre la ejecución de las labores.

- Otra definición de clima organizacional que también es conocido como clima laboral, “como la valoración de los elementos de la cultura de una empresa en un momento dado por parte de los trabajadores. Por ello la percepción negativa en las diversas variables puede desencadenar procesos de estrés. La especial importancia de este enfoque reside en el hecho de que el comportamiento de un trabajador no es una resultante de las condiciones de trabajo existentes, si no que depende de las percepciones que tenga el trabajador de estos factores, relacionados por lo tanto con la interacción entre características personales y organizacionales” (20). En esta definición observamos que ya tiene una visualización más global de clima organizacional ya que toma en cuenta aspectos organizacionales y personales del trabajador, nombrando el estrés como factor negativo.

- Desde un enfoque estructural; “Consiste en un conjunto de características permanentes que describen una organización, que influye en el comportamiento de las personas que la conforman y que la hacen diferente de otras. Para este caso se han utilizado cinco variables estructurales objetivas como las más útiles para descubrir dicho clima: tamaño, estructura Organizacional, complejidad de los sistemas, pauta de liderazgo y dirección de metas” (21). Ahora bien, desde un “enfoque subjetivo; donde describe en términos de la “opinión” que el empleado se forma de la organización. Dice, por ejemplo, que un aspecto importante del clima es el espíritu, término que indica la percepción que el empleado tiene, de sus necesidades sociales que se están satisfaciendo y que está gozando del sentimiento de la labor cumplida. Otra dimensión que describe es la consideración, la cual refleja hasta qué punto el empleado juzga el comportamiento de su superior o sustentador emocionalmente distante” (21 p 20).

- En igual sentido, Peralta, plantea que, “un buen clima o un mal clima organizacional, tendrá consecuencias para la organización a nivel positivo y negativo. Entre las consecuencias positivas, podemos nombrar las siguientes: logro, afiliación, poder, productividad, baja rotación, satisfacción, adaptación e innovación” (22).

- De acuerdo con lo que expresa Vega, Arévalo, Sandoval, Aguilar y Giraldo (2006), se ha ilustrado previamente cómo “el interés por el estudio del clima organizacional ha crecido rápidamente durante los últimos años, ya que las organizaciones a través de la implementación de sistemas de gestión de calidad y la inclusión de dicho tema en los indicadores de gestión, lo han asumido como uno de los elementos básicos para generar mejoramiento continuo” (9).

- Para Chiang, Martín y Núñez (13) el Clima organizacional es un “entorno psicológicamente significativo en las personas, tanto en la conducta como en los sentimientos. Cuando los individuos aluden al medio laboral, frecuentemente utilizan clima; el uso en el lenguaje diario permite entrever que el concepto es considerado importante para ellos en el entorno laboral”.

- De ahí el autor Segredo (23), consideran que “el clima organizacional refleja la interacción entre características personales y organizacionales”, es decir, tanto del recurso humano y físico de la empresa debido a que el sujeto o empleados se convierten en el núcleo de la organización donde el éxito depende de un buen clima laboral que incluye aptitudes, emociones, moralidad y convivencia, aspectos que contribuyen a una gran productividad

- El autor Alcalá (24), define el clima organizacional como las percepciones que los miembros de la organización comparten de elementos fundamentales de su organización. Estos elementos son percepciones referentes a las políticas, procesos y prácticas organizacionales.

- En tanto que, para Patlán, Martínez y Hernández (25) “el clima organizacional hace referencia a las características de la organización a partir de las percepciones de los trabajadores, los esquemas cognoscitivos y las percepciones globales. Estos autores destacan la presencia de dos aspectos fundamentales: a) el clima organizacional se mide a partir de percepciones, y b) dichas percepciones son de tipo descriptivo”.

Los autores Morales y Tirapé (26), citado por Tapias (21), comparten la idea de que el clima organizacional envuelve las percepciones individuales respecto de los atributos del ambiente de trabajo y que es la percepción agregada de la forma en que los individuos perciben la organización, lo que genera el clima organizacional. Conforme a lo anterior, se considera el clima laboral como un fenómeno altamente importante en el campo empresarial, donde juega un papel esencial el ser (trabajador) como eje central de la productividad de la empresa.

- Chiavenato (27), indica que el clima organizacional “comprende un conjunto amplio y flexible de la influencia ambiental sobre la motivación. El clima organizacional es la cualidad o propiedad del ambiente organizacional que: Se percibe o experimenta por los miembros de la organización, y, Influye en el comportamiento”.

El comportamiento organizacional es un campo del conocimiento humano extremadamente sensible a ciertas características de las organizaciones y de su entorno. Por tanto, es una disciplina que depende de las contingencias y las situaciones, así como de la mentalidad que existe en cada organización y de la estructura organizacional que se adopte como plataforma para las decisiones y las operaciones. Además, también está influida por el contexto ambiental, el negocio de la organización, sus procesos internos, el capital intelectual involucrado e innumerables variables importantes más. Y depende en gran medida de las personas

que participan en cada organización. (27).

## 5. METODOLOGÍA

Para que se desarrollara la presente investigación, en el propósito del cumplimiento de los objetivos en cuanto a Determinar la relación entre clima organizacional y la percepción externa de la calidad de los servicios de salud en el Hospital Nuestra Señora de Belén del Municipio de Salazar y dadas sus características, se planteó una metodología de tipo cuantitativo, con un enfoque exploratorio que garantiza la identificación del problema planteado y las orientaciones para el diseño de un plan de mejoramiento que conduzca a la solución de la misma problemática planteada en este trabajo.

### **Diseño de la investigación**

La necesidad de definir la Determinación del clima organizacional y calidad de los servicios de Salud en el Hospital Nuestra Señora de Belén del Municipio de Salazar y su interdependencia dentro de los diferentes componentes de la gestión del talento humano, para plantear como repensar la gestión y con la finalidad que la organización sea sostenible y representativa en el sector; conlleva un esquema de trabajo, que, mediante la aplicación de un instrumento de medición, permita determinar la coherencia y la dinámica del clima organizacional en el contexto del sector salud; con un esquema de trabajo transaccional no experimental debido a que durante el desarrollo de la investigación no se va a afectar las características del objeto de estudio; El diseño de la investigación se define en los siguientes puntos:

- Fuentes de Información; la presente investigación es un estudio de tipo descriptivo de enfoque cuantitativo, por ende, el diseño con el que se realizará esta investigación será el de campo no experimental transversal. Los diseños no experimentales se basan en realizar un estudio sin la necesidad de manipular la variable, por ende, el clima organizacional se estudió sin la necesidad de ejecutar un cambio o modificación de este, dentro de la empresa, Por lo tanto, se observaron los fenómenos de forma directa como se dan en su contexto natural y sobre todo que ya existan para poder después analizarlos, tal y como se llevara a cabo la investigación

- Temporalidad: Es transaccional dado que la información que vamos a medir a través de la aplicación del instrumento, en este caso un cuestionario en la población objeto del estudio, es un momento exacto del tiempo año 2018 del planteamiento del problema.

- Experimentalidad: Es un estudio no experimental, porque no se va cambiar la variable ni el entorno de la población objeto de estudio.

### **Población y Muestra**

Para el desarrollo de la presente investigación, por medio del análisis de casos que concierne a la selección de la población y la muestra. La población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones, las poblaciones deben situarse claramente entorno a sus características de contenido, de lugar y en el tiempo.

La población objeto de esta investigación se hizo por censo poblacional, concerniente a 22 personas que laboran en el área administrativa y asistencia en el Hospital Nuestra Señora de Belén del Municipio de Salazar, que son el cliente interno y para el cliente externo de la institución se determinó por medio de un

muestreo aleatorio simple para usuarios atendidos en todos los servicios durante el último trimestre del año en curso dando como resultado 362 usuarios.

### **Muestra:**

No se aplicó muestra para el cliente interno se tomó la población completa de la institución con un total de 22 encuestados, se realizó un muestreo aleatorio simple para las usuarios o cliente externo atendidos durante el último trimestre de todos los servicios ofertados por el hospital generando una muestra de 362 usuarios.

### **Criterios de inclusión y exclusión:**

Entre los criterios para el personal interno se tomaron los siguientes:

- Debe ser mayor de edad
- Laborar en el Hospital Nuestra Señora de Belén del Municipio de Salazar durante el último trimestre
- Aceptar participar en la investigación
- Criterios para los clientes externos
- Deben ser mayor de edad
- Atendidos durante el último trimestre en el Hospital Nuestra Señora de Belén
- Aceptar participar en la investigación

### **Técnica e instrumentos de recolección de información**

Para la recolección de la información se realizó con 1 instrumento al personal interno que se llama cuestionario sobre mi trabajo, Este instrumento para evaluar el clima organizacional fue diseñado por la Organización Panamericana de la Salud

(OPS). Es una prueba de lápiz y papel que consta de 80 reflexiones. El cuestionario que se aplicó consta de 80 preguntas correspondientes a 4 variables, desglosadas en sub variables. Las variables son liderazgo, motivación, reciprocidad y participación.

La variable liderazgo tiene como sub variables: dirección, estímulo a la excelencia, estímulo al trabajo en equipo y solución de conflictos.

La variable motivación está caracterizada en cuatro sub variables que son: la realización personal, el reconocimiento a la aportación, la responsabilidad y adecuación de las condiciones de trabajo.

La variable reciprocidad se caracteriza por: aplicación al trabajo, cuidado del patrimonio institucional, retribución y equidad.

La participación se refiere al compromiso con la productividad, compatibilidad de intereses, intercambio de información e involucración al cambio.

El diagnóstico se realiza por medio de la interpretación del conjunto de percepciones de las personas sobre las variables relacionadas anotadas anteriormente. Se utiliza un listado de expresiones, afirmaciones o reflexiones y una hoja de respuesta, por medio del cual los miembros de la organización seleccionan las que, a su juicio, reflejan los diversos atributos del clima, bien sea al nivel de su unidad de trabajo o de la organización (Ver anexo 1)

En el instrumento que se utilizó para el cliente externo, se aplicó el cuestionario SERVQUAL ya que es importante que la institución revise la percepción de sus clientes en cuanto al servicio brindado, SERVQUAL es una excelente opción para realizarlo. Los resultados generados serán la pauta para realizar acciones de mejora dentro de cada área de trabajo con el objetivo de cumplir los requisitos de los clientes. (ver anexo 2)



## **Procedimiento**

Se solicitó autorización a la Coordinación General Hospital Nuestra Señora de Belén del Municipio de Salazar del departamento Norte de Santander del para la aplicación de las encuestas de clima organizacional y percepción de la calidad para la recolección e información base, en donde se dará a conocer el objetivo del proyecto, las asistentes de la investigación fueron las encargadas de la aplicación de los instrumentos y la recolección de la información de manera adecuada, conto con el registro y sistematización de la información que resulto de la aplicación de los cuestionarios. Posterior a ello, al momento de aplicar las encuestas, se solicitó consentimiento informado al personal del Hospital que respondió el cuestionario, explicándoles los objetivos de la investigación y la estructura del cuestionario, se procedió a entregar el cuestionario para el auto diligenciamiento. Luego se realizó una auditoría del diligenciamiento del cuestionario, para proceder a la digitación y sistematización en la base de datos para su posterior análisis y conclusiones.

## **Plan de análisis**

Para la calificación de los datos se construyó una plantilla en Excel que lleva implícitas las respuestas frente al clima organizacional y la calidad de los servicios de salud percibida por los clientes.

Respecto al clima organizacional, las respuestas correctas tienen el valor de un punto y las respuestas incorrectas se igualan a cero. Esto arroja un total de puntos por sub variables máximo de 5 puntos que sumado a las demás sub variables contenidas en cada área crítica alcanzarían el valor de 20. En total sumarían 80 puntos, igual al número de reflexiones planteadas en el instrumento. Afirmaciones según área critica.

### **1.Liderazgo**

<b>Sub variables</b>	<b>Afirmaciones</b>
Dirección	1 - 14 - 33 - 51 – 67
Estímulo a la excelencia	15 - 30 - 34 - 52 – 70
Estímulo al trabajo en equipo	2 - 17 - 35 - 50 – 73
Solución de conflictos	16 - 31 - 36 - 55 – 68

## 2. Motivación

<b>Sub variables</b>	<b>Afirmaciones</b>
Realización personal	3 - 18 - 37 - 49 -74
Reconocimiento de la aportación	19 - 32 - 40 - 56 – 69
Responsabilidad	4 - 20 - 43 - 57 – 75
Adecuación de las condiciones de trabajo	5 - 21 - 41 - 59 – 65

## 3. Reciprocidad

<b>Sub variables</b>	<b>Afirmaciones</b>
Aplicación al trabajo	6 - 22 - 42 - 58 – 71
Cuidado del patrimonio institucional	7 - 23 - 44 - 60 – 72
Retribución	8 - 24 - 39 - 54 – 66
Equidad	9 - 25 - 45 - 53 – 76

## 4. Participación

<b>Sub variables</b>	<b>Afirmaciones</b>
Compromiso con la productividad	10 - 26 - 46 - 61 – 77
Compatibilidad de intereses	11 - 27 - 47 - 62 – 78
Intercambio de información	12 - 28 - 48 - 63 – 79

Involucración al cambio	13 - 29 - 49 - 64 – 80
-------------------------	------------------------

Fase 1 instrumento servqual. Este cuestionario capto las percepciones de los clientes, contiene 22 preguntas. Las preguntas están redactadas de manera general para aplicarse a cualquier empresa de servicio, por lo que para cada aplicación específica es posible -y deseable-, se adapten los enunciados que integran el SERVQUAL sobre la base de las características específicas de la empresa donde se aplicará.

Fase 2. Consiste en un cuestionario mediante el cual los clientes evalúan la importancia que tiene cada una de las cinco dimensiones de servicio.

Fase 3. En esta fase se solicitó a los clientes sus percepciones específicas respecto a la compañía que se desea estudiar. Básicamente, los enunciados son los mismos que en la fase 1, pero aplicados a la compañía en estudio (usando el nombre de la empresa de estudio y preguntando por la percepción del cliente sobre la misma)

Dimensión Preguntas que le corresponden

Tangibles 1-4

Confiabilidad 5-9

Velocidad de respuesta 10-13

Aseguramiento 14-17

Empatía 18-22

**Análisis univariado**

Se consolidó la información, mediante las principales medidas de tendencia central frente a las variables cualitativas y cuantitativas respectivas: Área de trabajo, sexo, estado civil, grado de escolaridad, tipo de contratación, tipo de contrato, cargo, cargos con los que tiene relación directa, horas laboradas por día, edad, tiempo laborado en su cargo actual y antigüedad en el servicio.

Se construyeron gráficos por cada área crítica de clima organizacional y dimensión de calidad. Se reunieron los puntos de los valores alcanzados con una línea de manera que quedó elaborado el perfil que representa, como se percibe el clima en esa área y la calidad del servicio prestado.

## 6. RESULTADOS

1. El clima organizacional “comprende un conjunto amplio y flexible de la influencia ambiental sobre la motivación, sabiendo que es la cualidad o propiedad del ambiente organizacional que se percibe o experimenta por los miembros de la organizaciones” (Ramos Moreno DC, 2012, pág. 27) (-) es por eso que con el presente estudio se espera poder medir el clima organizacional en el Hospital Nuestra Señora de Belén del Municipio de Salazar.

2. La presente investigación sea tomada como base para otros estudios, siendo una herramienta útil en determinar la calidad de los servicios de la salud en el hospital nuestra Señora de Belén del municipio de Salazar ya que en el departamento Norte de Santander no se ha realizado un estudio aplicado en el área

asistencial.

3. Se puede afirmar que, el clima organizacional en los ambientes laborales dentro de las organizaciones es el resultado de la percepción de los miembros de la organización hacia aquellos aspectos del ambiente de trabajo que están más inmediatos a la experiencia del individuo, para el cual el resultado es positivo por consiguiente con el presente estudio queremos describir las áreas críticas con mayor y menos influencia en el clima organizacional en el Hospital Nuestra Señora de Belén del Municipio de Salazar

- Generación de conocimiento y/o nuevos desarrollos tecnológicos:
- Fortalecimiento de la capacidad científica local, regional y nacional:
- Apropriación social del conocimiento:

Teniendo en cuenta el objetivo general trazado para este trabajo como es , el de determinar la relación entre clima organizacional y la percepción de calidad que se pueda presentar en la prestación de servicios de salud en el hospital Nuestra Señora de belén de Salazar de las Palmas, es conveniente identificar también los objetivos específicos que sirven de orientación, en el proceso investigativo y que lógicamente conducen a los resultados esperados en esta acción consultiva e investigativa. Es por ello que se hizo necesario, medir mediante instrumentos seleccionados la percepción de los colaboradores frente a las áreas críticas del clima organizacional que la institución presenta en la prestación de servicios de salud. De la misma manera se describió la percepción de los clientes frente a las dimensiones de calidad en la institución hospitalaria sujeto de este proceso investigativo. Igualmente se establecieron relaciones entre las áreas críticas del clima organizacional con las dimensiones de calidad en el servicio que prestan las diferentes sesiones del hospital.

## PERCEPCION DE LA CALIDAD

Se utilizó un instrumento para la recolección de datos por parte del cliente externo llamado cuestionario servqual con el objetivo de identificar las expectativas y las percepciones de los usuarios frente a la calidad del servicio, Para la recolección de información el cuestionario cuenta con 3 partes.

La primera parte es servicio deseado es decir las expectativas del cliente en su atención, la segunda el servicio recibido donde se formularon 22 preguntas para cada una, estando directamente relacionadas, donde la calificación se realizaba de 1 a 7 donde 1 significaba que estaba totalmente en desacuerdo con que esta institución tenga esa característica y el número 7 significaba que estaba totalmente de acuerdo con el aspecto en la tercera parte se plantea la calificación de un puntaje para cada una de las características que consideran más importantes para la prestación del servicio contando con un puntaje máximo de 100 dividido en los cinco caracteres según su importancia.

Las circunstancias consultivas en las que se realizó el proceso de consulta, fueron completamente normales desde el punto desvista psicológico y anímico de los clientes tanto externos como internos; esto facilitó la aplicación de los respectivos instrumentos y el logro de autorreflexiones que permiten el adecuado manejo de toma de las decisiones.

Esta panorámica resultante parece surgir del agrado de los usuarios por recibir la atención médica a tiempo, sin tener en cuenta otros aspectos o detalles, el usuario se siente agradado por la atención sencilla pero grata que recibe de los empleados del hospital. Esto garantiza un clima desequido entre el servido y el servidor.

### 1. Expectativas:

En la primera parte de los resultados, encontramos un puntaje promedio generalizado de 6.68 como expectativas de los usuarios hacia la atención del hospital, esto nos indica que los usuarios conservan una expectativa alta ante el deseo de recibir un excelente servicio.



1. Para el ítem las instituciones de salud deben tener equipos modernos: conto con un promedio de 6.54, con una moda de 7 y una media de 6.5, lo que nos muestra que los usuarios consideran importante que la institución cuente con equipos modernos para la atención durante sus servicios.

2. Las instalaciones físicas de las instituciones de salud deben lucir atractivas: arrojo un promedio de 6,64 una moda de 7 y una media de 6.6

3. Los empleados de las instituciones de salud deben tener buena apariencia; con un promedio de 6.54 una moda de 7, una media de 6.51

4. Los materiales asociados con el servicio (panfletos, tarjetas, etc.) deben ser

atractivos a la vista en las instituciones de salud con promedio de 6.65 moda de 7, media de 6.61

5. Cuando las instituciones de salud prometen hacer algo en un cierto tiempo, lo deben cumplir con un promedio de 6.67 moda 7 media 6.64

6. Cuando un cliente tenga un problema, las instituciones de salud deben mostrar un interés sincero en resolverlo con un promedio 6.69, una moda 7 media 6.68

7. Las instituciones de salud deben prestar el servicio correcto a la primera con un promedio de 6.63, una moda de 7, media de 6.61

8. Las instituciones de salud deben proveer sus servicios en el tiempo que ellos prometieron hacerlo con un promedio de 6.72, una moda de 7, una media de 6.70

9. Las instituciones de salud deben insistir en llevar sus registros y documentos libres de errores con un promedio de 6.69, una moda de 7, una media de 6.67

10. Los empleados de la institución de salud deben informar exactamente cuándo serán desempeñados los servicios con un promedio de resultado de 6.74, una moda de 7, una media de 6.72

11. Los empleados de la institución de salud deben dar un pronto servicio a los clientes con un promedio 6.66, una moda de 7, una media 6.64

12. Los empleados de la institución de salud siempre deben estar dispuestos a ayudar a los clientes con promedio de 6.75, una moda de 7, una media 6.74

13. Los empleados de la institución de salud nunca deben estar tan ocupados como para no atender a un cliente con un promedio 6.70, una moda de 7, una



media 6.68

14. El comportamiento de los empleados de la institución de salud debe inspirar confianza con promedio de 6.71, una moda de 7, una media de 6.68

15. Los clientes deben sentirse seguros en sus negociaciones con la institución de salud, con un promedio 6.71, una moda de 7, una media de 6.69

16. Los empleados de la institución de salud deben ser consistentemente amables con los clientes con un promedio de 6.69, una moda de 7, una media 6.66

17. Los empleados de las instituciones de salud deberán estar capacitados para responder a las preguntas de los clientes, un promedio de 6.69, una moda de 7, una media 6.67

18. Las instituciones de salud deberán dar a sus clientes atención individual un promedio 6.66, una moda de 7, una media 6.64

19. Las instituciones de salud deberán tener horarios convenientes para todos sus clientes un promedio de 6.68, una moda de 7, una media 6.66

20. Las instituciones de salud deben tener empleados que den a los clientes atención personal un promedio 6.69, una moda de 7, una media de 6.67

21. Las instituciones de salud excelentes se deben preocupar por cuidar los intereses de sus clientes promedio de 6.69, una moda de 7, una media de 6.67

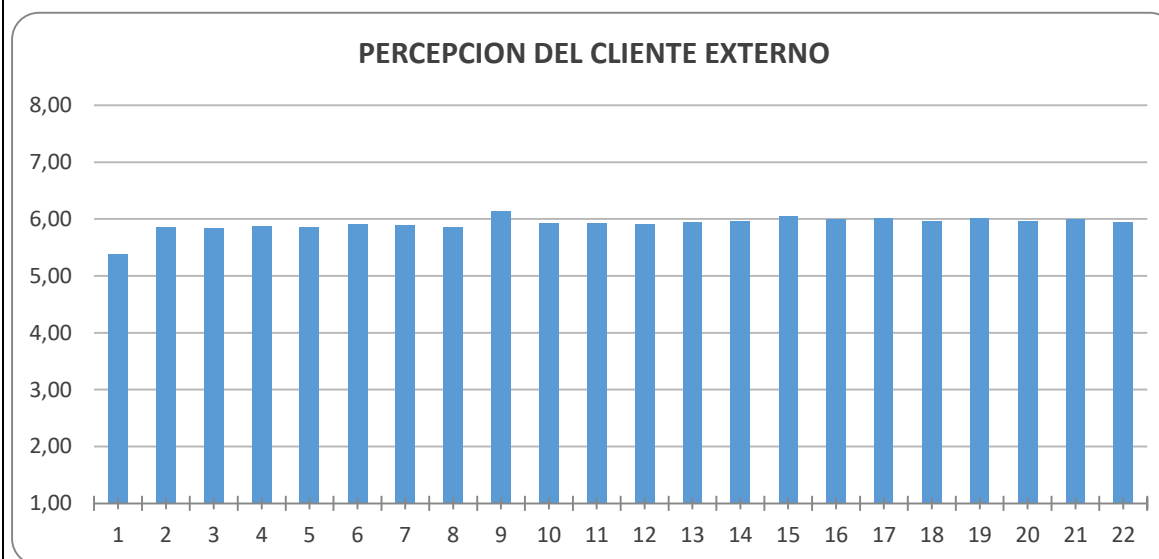
22. Los empleados de las instituciones de salud deberán entender las necesidades específicas de sus clientes. promedio de 6.67, una moda de 7, una media de 6.65

En conclusión, podemos decir que las expectativas logran una calificación de

6.68 en promedio moda general en las veintidós preguntas de 7, media mayor a 6.5 en cada uno de los ítems evaluados, siendo así las expectativas en calidad de la institución por parte de los usuarios son altas.

## 2. Percepción:

En la segunda parte de los resultados, encontramos un puntaje promedio generalizado de 5.93 como percepción de los usuarios hacia la atención del hospital, esto nos indica que los usuarios perciben una atención satisfactoria ante el servicio del hospital nuestra señora de Belén.



1. La institución de salud cuenta con equipos modernos promedio 5.38 una moda de 6, una media de 5.17

2. Las instalaciones físicas de la institución de salud lucen atractiva con un promedio de 5.85, una moda de 6, una media 5.74

3. Los empleados de la institución de salud cuentan con buena apariencia con promedio de 5.84, una moda de 6, una media de 5.76

4. Los materiales asociados con el servicio (panfletos, tarjetas, etc.) son atractivos a la vista con un promedio 5.88, una moda de 6, una media de 57.9

5. Cuando esta institución de salud promete hacer algo en un cierto tiempo, lo hace con promedio de 5.85, una moda de 6, una media de 5.76

6. Cuando tiene un problema, la institución de salud muestra interés sincero en resolverlo con un promedio de 5.90, una moda de 6, una media de 5.83

7. La institución de salud presta el servicio correcto a la primera un promedio de 5.88, una moda de 6, una media de 5.80

8. La institución de salud presta sus servicios en el tiempo que promete hacerlo con un promedio de 5.85, una moda de 6, una media 5.78

9. La institución de salud lleva sus registros y documentos libres de errores con promedio de 6.14, una moda de 6, una media de 6.06

10. Los empleados de la institución de salud le informan exactamente cuándo serán prestados los servicios con promedio de 5.92, una moda de 6, una media de 5.84

11. Los empleados de las instituciones de salud le dan un pronto servicio con promedio de 5.92, una moda de 6, una media de 5.84

12. Los empleados de las instituciones de salud siempre están dispuestos a ayudarlo con promedio de 5.91, una moda de 6, una media de 5.83

13. Los empleados de la institución de salud nunca estuvieron tan ocupados como para no atenderlo con promedio de 5.94, una moda de 6, una media de 5.84

14. El comportamiento de los empleados de la institución de salud le inspira confianza con promedio de 5.97, una moda de 6, una media de 5.88

15. Se siente seguro en sus negociaciones con la institución de salud (pagos, facturación) con un promedio de 6.05, una moda de 6, una media de 5.97

16. Los empleados de la institución de salud son consistentemente amables con usted con resultado de promedio 6.00, una moda de 6, una media de 5.93

17. Los empleados de la institución de salud están capacitados para responder a sus preguntas con un promedio de 6.02, una moda de 6, una media de 5.94

18. La institución de salud le da atención individual con resultado en promedio de 5.96, una moda de 6, una media de 5.88

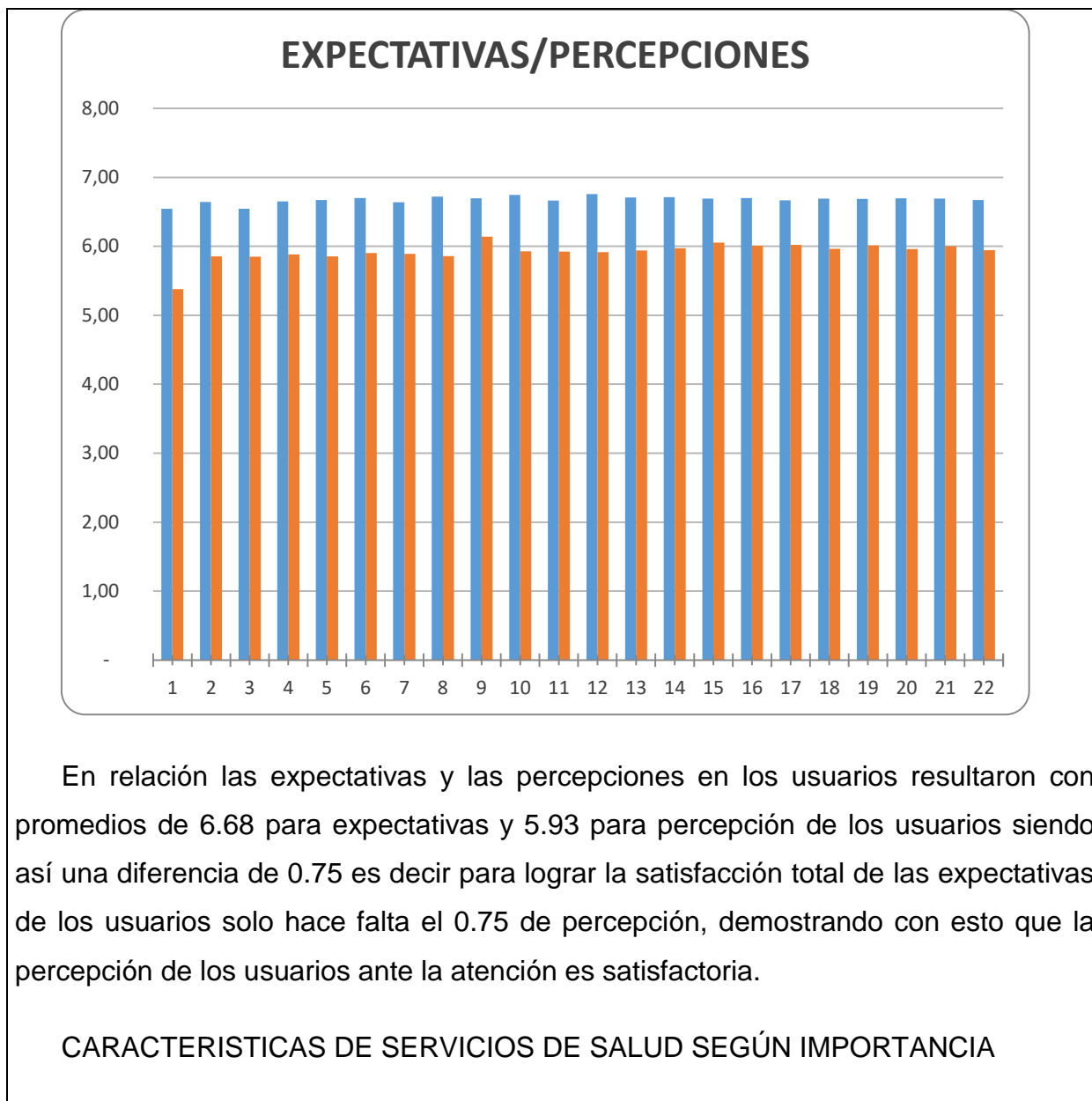
19. La institución de salud tiene horarios convenientes para todos los clientes con un promedio en resultados de 6.01, una moda de 6, una media de 5.92

20. La institución de salud tienen empleados que dan a los clientes atención personal con un promedio en resultados de 5.96, una moda de 6, una media de 5.88

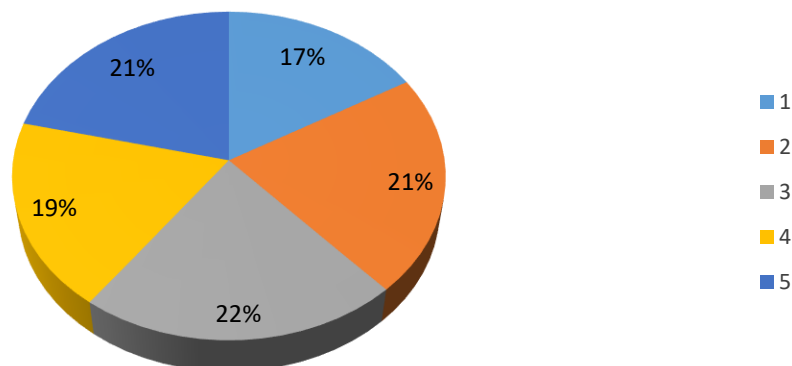
21. La institución de salud se preocupa por cuidar sus intereses con un resultado en promedio de 6.00, una moda de 6, una medida de 5.91

22. Los empleados de la institución de salud entienden sus necesidades específicas con un promedio de resultados en 5.94, una moda de 6, media de 5,87

En conclusión, podemos decir que las percepciones de los usuarios logran una calificación de 5.93 en promedio con moda general en las veintidós preguntas de 6, media mayor a 5 en cada uno de los ítems evaluados, siendo así la percepción de calidad de la institución por parte de los usuarios son satisfactorias.



### CARACTERÍSTICAS DE SERVICIOS DE SALUD SEGÚN IMPORTANCIA



1. La apariencia de las instalaciones, equipo, personal y materiales de comunicación arrojaron un promedio de 16.63, una moda de 20, una media de 15.45

2. La habilidad de la institución de salud para desempeñar el servicio prometido confiable y correctamente con resultado en promedio de 21.57 moda de 20, media de 20.74

3. La disponibilidad de la institución de salud para ayudar a los clientes y proveer un pronto servicio resultado en promedio de 21.96 moda de 20 media de 21.20

4. El conocimiento y cortesía de los empleados y su habilidad para inspirar confianza con un promedio de resultado de 18.59 moda de 20, media de 17.71

5. El cuidado y la atención personalizada que la institución de salud brinda a sus clientes un promedio de 21.32, moda de 20, media de 20.65

La características fueron calificadas por esta población con un orden de importancia para los usuarios de: en primer lugar la disponibilidad de la institución e salud para ayudar a los clientes y proveer un pronto servicio, después de ella la

habilidad de la institución de salud para desempeñar el servicio prometido confiable y correctamente, seguida del cuidado y la atención personalizada que la institución de salud brinda a sus clientes, posteriormente el conocimiento y cortesía de los empleados y su habilidad para inspirar confianza, por último con la menor calificación de importancia estuvo la apariencia de las instalaciones, equipo, personal y materiales de comunicación.

### **CLIMA ORGANIZACIONAL**

Las variables que permiten la medición del clima **organizacional** son liderazgo, motivación, reciprocidad y participación, cada una de estas cuatro variables tienen cuatro dimensiones y estas a su vez tienen cinco enunciados permitiendo construir la encuesta con 80 ítems, según el instrumento que propone la OPS esta será aplicado para evaluar el clima laboral del Hospital Nuestra Señora de Belén de Salazar de las Palmas.

El liderazgo tiene cuatro dimensiones: dirección, estímulo de la excelencia, estímulo del trabajo en equipo, y solución de conflictos.

La motivación tiene cuatro dimensiones: realización personal, reconocimiento de la aportación, responsabilidad y adecuación de las condiciones de trabajo.

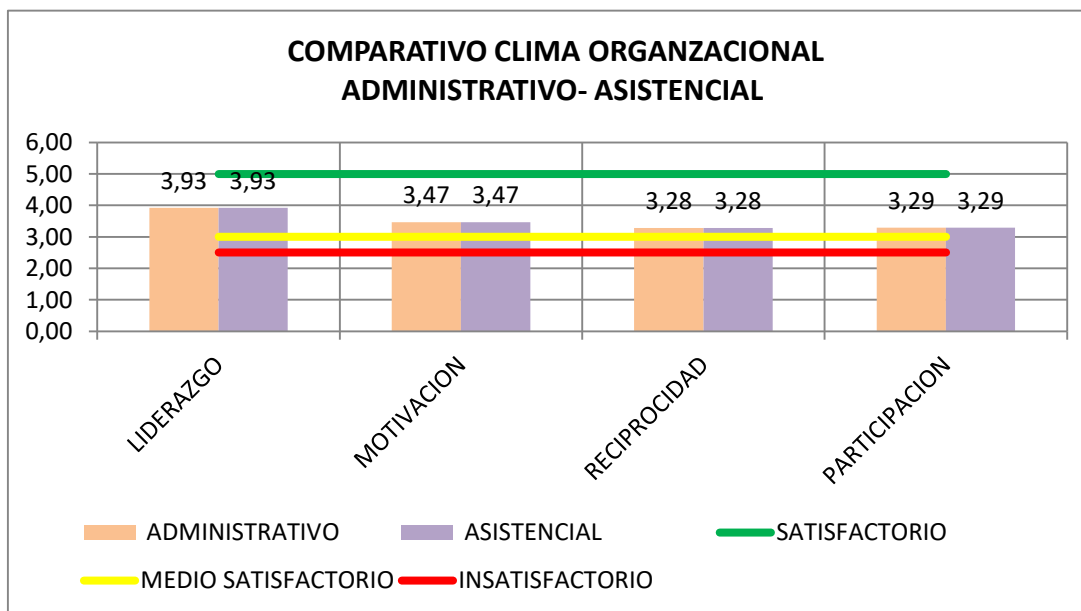
La reciprocidad tiene cuatro dimensiones: aplicación del trabajo, cuidado del patrimonio institucional, retribución, y equidad.

La participación tiene cuatro dimensiones: compromiso de la productividad, compatibilidad de intereses, intercambio de información, involucramiento en el cambio

A su vez por cada dimensión se tiene cinco enunciados, los cuales se debe responder falso o verdadero, y el valor depende del ítem que corresponda el enunciado, otorgándose la calificación de 0 o 1, dependiendo de si está a favor o en

contra, una vez se realice el cuestionario, debe separarse los enunciados que corresponden a cada dimensión y proceder a la sumatoria, si el puntaje esta entre 4 - 5 es un nivel alto satisfactorio, si es 2.6 - 3.9 el nivel es medio poco satisfactorio y si la calificación es menor a 2.5 es un nivel bajo no satisfactorio, cada enunciado tiene el correspondiente valor de falso o verdadero que será de 1 o 0 dependiendo de la afirmación, como se puede ver en las tablas de operacionalización de las variables. El valor máximo de cada dimensión es 5 y el valor máximo de cada variable es de 20; los resultados de cada dimensión se promediaron para obtener la categoría de las variables.

Los resultados encontrados en la encuesta del clima organizacional del Hospital Nuestra Señora de Belén del Municipio de Salazar de las Palmas fueron los siguientes:

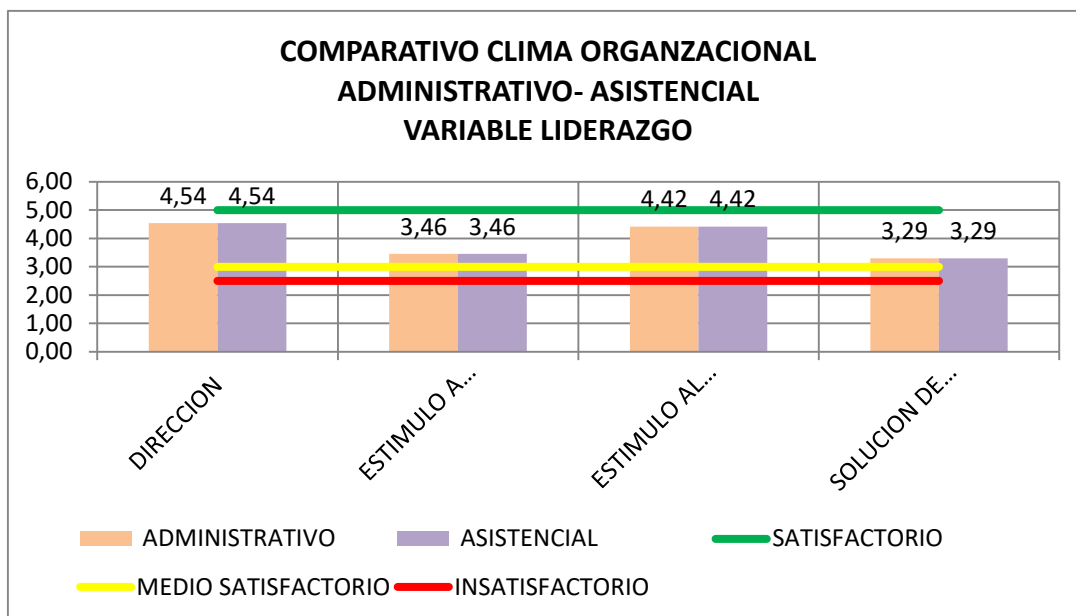


De forma comparativa encontramos que la dimensión liderazgo conto con un promedio final de 3.93, la dimensión motivación de 3.47, la dimensión de reciprocidad de 3.28, la dimensión de participación de 3.29, de tal manera el personal considera



que la dimensión liderazgo es el de mayor calificación y el de menor calificación reciprocidad, pero logrando toda una categorización satisfactoria para los funcionarios.

## Liderazgo



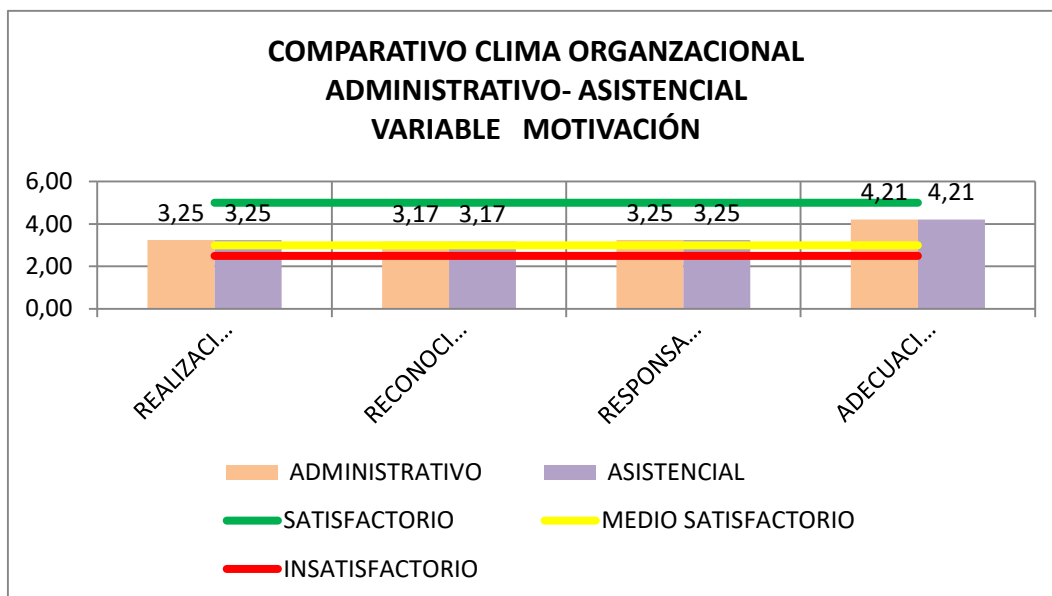
La variable liderazgo según sus cuatro dimensiones:

- Dirección se obtiene 4.5 encontrándose en nivel satisfactorio
- Estimulo de la excelencia es 3.46 nivel satisfactorio
- Estimulo trabajo en equipo es 4.42 nivel satisfactorio
- Solución de conflictos es 3.29 nivel satisfactorio

Por lo tanto, se da un promedio de las cuatro dimensiones de 3.93, ubicándose en el nivel satisfactorio, siendo la dirección el puntaje mayor con 4.5 y la peor evaluada corresponde a solución de conflictos con un resultado de 3.29 alcanzando aún el nivel

satisfactorio.

## Motivación

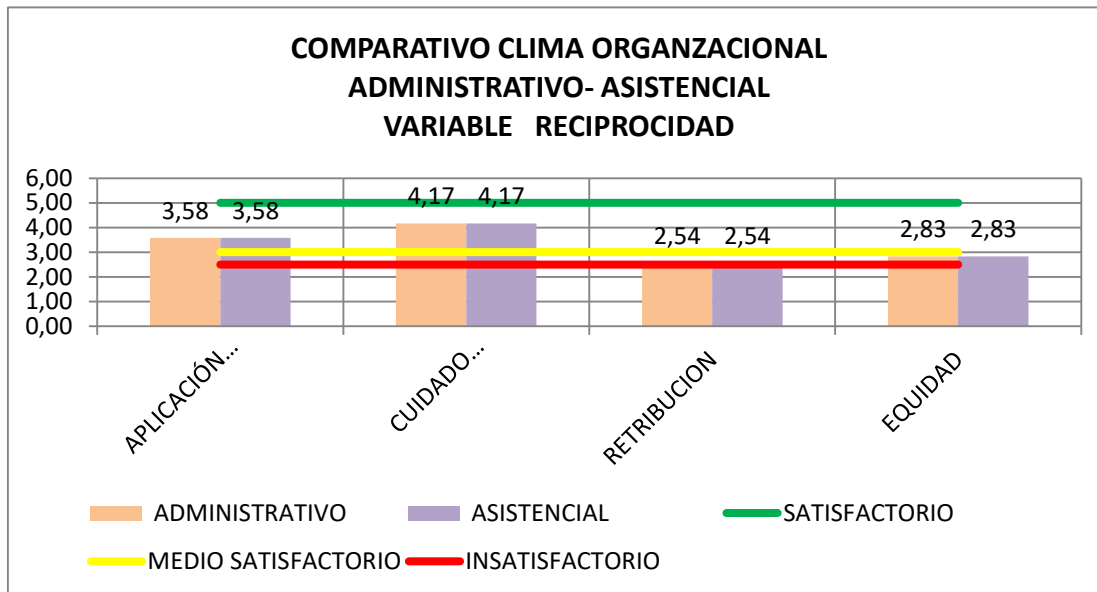


La variable Motivación según sus cuatro dimensiones:

- Realización personal 3.25 satisfactorio
- Reconocimiento a la aportación 3.17 satisfactorio
- Responsabilidad 3.25 satisfactorio
- Adecuación de las condiciones del trabajo 4.21 satisfactorio

Por lo tanto, se da un promedio de las cuatro dimensiones de 3.47 nivel satisfactorio, estando, encontramos que la dimensión adecuación de las condiciones de trabajo obtuvo la mejor calificación para motivación, y con la menor calificación fue para reconocimiento a la aportación.

## Reciprocidad

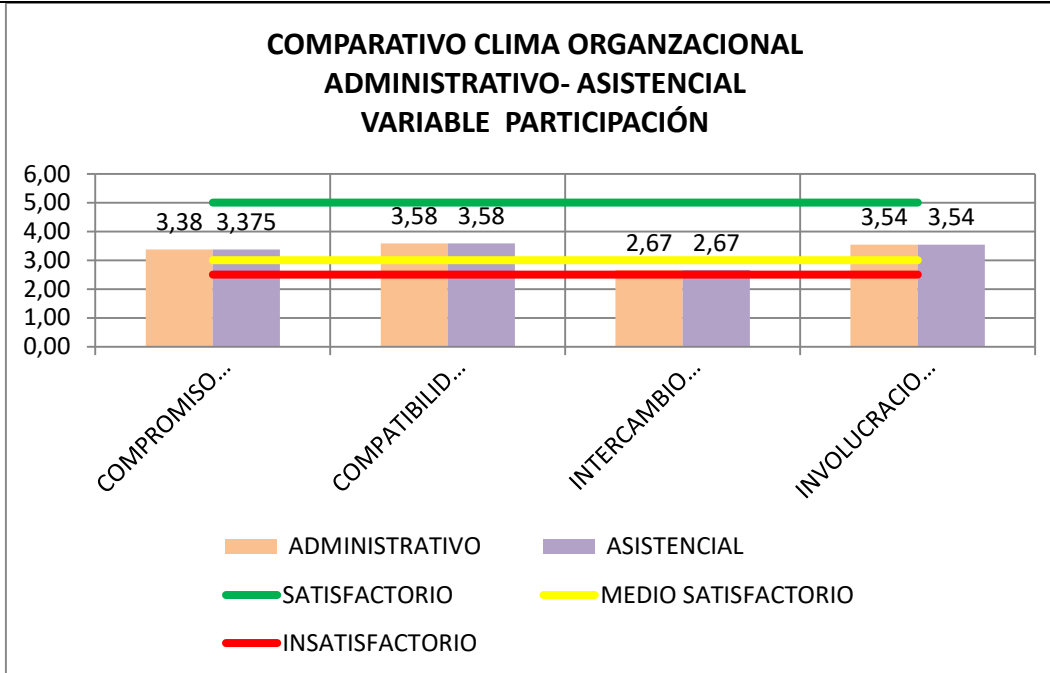


La variable Reciprocidad según sus cuatro dimensiones:

- Aplicación al trabajo obtiene 3.58 nivel satisfactorio.
- Cuidado del patrimonio laboral 4.17 nivel satisfactorio
- Retribución 2.54 nivel medianamente satisfactorio
- Equidad: 2.83 nivel medianamente satisfactorio

Por lo tanto, se da un promedio de las cuatro dimensiones de 3.28 nivel satisfactorio, siendo el cuidado al patrimonio el puntaje mayor con 4.17 y la peor evaluada corresponde a la retribución con un resultado de 2.54 medianamente satisfactorio.

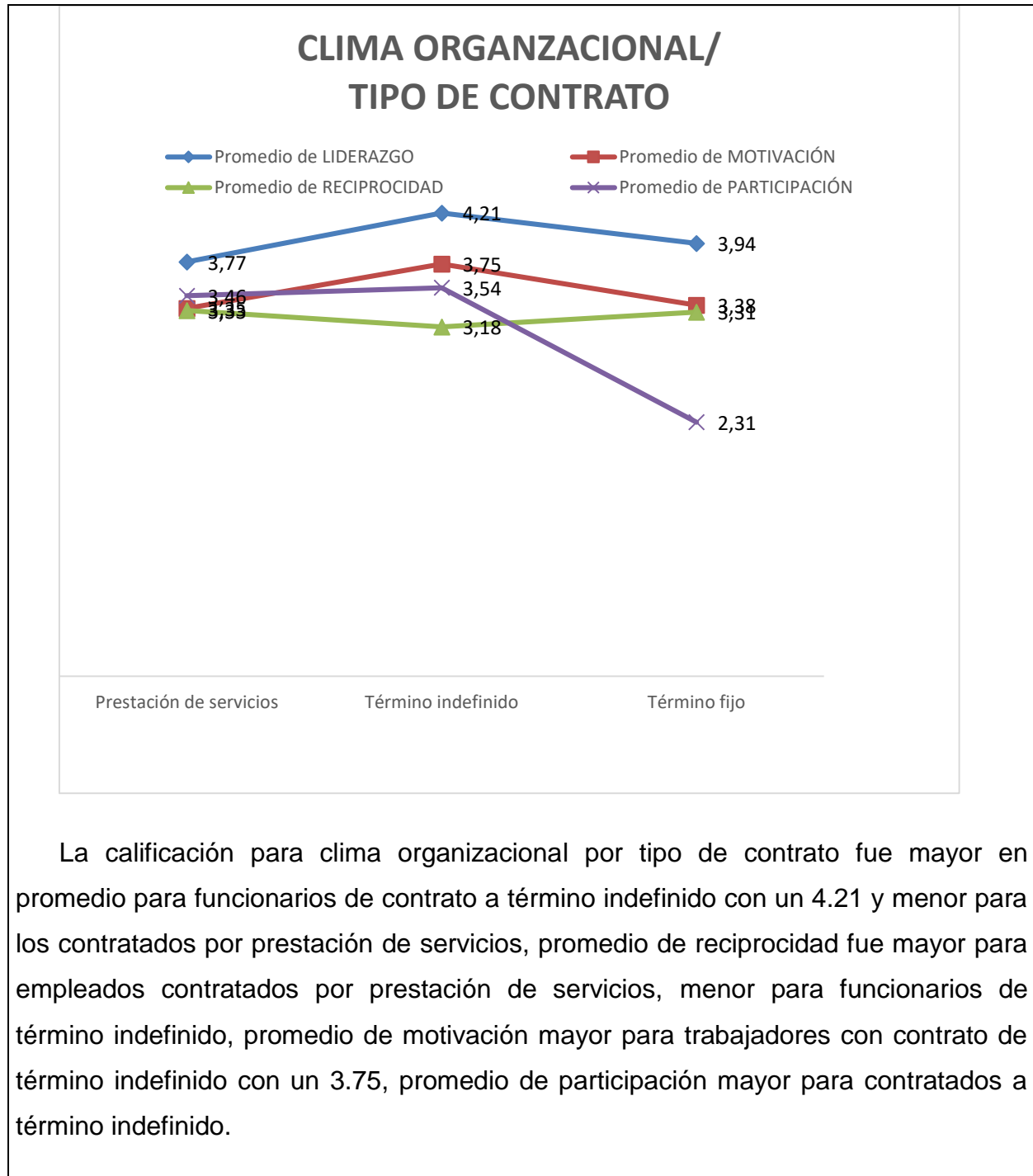
## Participación

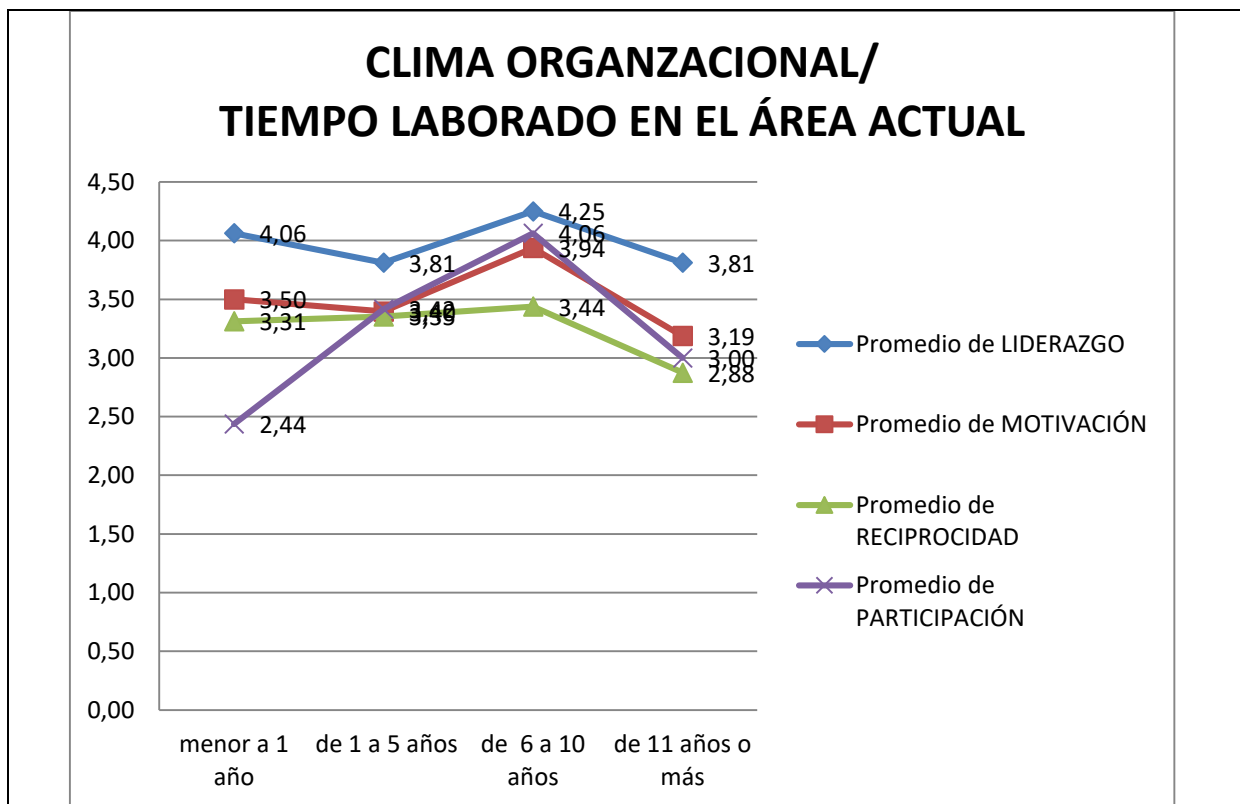


La variable Participación según sus cuatro dimensiones:

- Compromiso por la productividad 3.3 nivel satisfactorio
- Compatibilización de intereses 3.5 nivel satisfactorio
- Intercambio de información 2.6 nivel medianamente satisfactorio
- Involucramiento en el cambio 3.5 nivel satisfactorio

Por lo tanto, se da un promedio de las cuatro dimensiones de 3.29 nivel satisfactorio, siendo el intercambio de información el de menor resultado con un nivel medianamente satisfactorio.





Para los trabajadores del Hospital Nuestra Señora de Belén que llevan de 6 a 10 años con la institución la calificación en cada una de las dimensiones fue mayor es decir que la perspectiva de ellos ante el clima organizacional es de mayor calificación que la de los demás.

## ANÁLISIS DE RESULTADOS

Ante el cuestionamiento general del presente trabajo de cómo es el clima organizacional y calidad de los servicios de salud en el Hospital Nuestra Señora de Belén, del municipio de Salazar de Las Palmas (N:S), y ante el objetivo general de determinar este ambiente con calidad, el proceso de recolección de datos bajo un metodología cuantitativa, diagnóstica, exploratoria; mide, describe y señala los

diferentes factores, actitudes, subprocesos, debilidades y fortalezas, que permiten identificar el estado de calidad y funcionamiento de los procesos integrales de salud en la institución hospitalaria en cuestión; para ello, se tuvo en cuenta dos grandes grupos de variables, que corresponden a las expectativas y percepciones de calidad en los servicios de salud y al clima laboral identificado; el primero, con datos del cliente externo (usuarios) y el segundo, del cliente interno (personal empleado de la institución).

En el primer Kit de variables, ósea las correspondientes a la de las expectativas y percepciones de calidad, se puede analizar que dichas expectativas del cliente externo, (usuarios básicos o cotidianos), cumplen en un positivo porcentaje en todos los ítems de las diferentes variables y en las dimensiones exploradas cumpliendo su cometido de satisfacción. Para ello, muestra un cuadro estandarizado con una media de 6.5 y 7.0, lo cual garantiza la satisfacción del cliente externo hacia la atención de la institución hospitalaria en cuanto a todos los servicios prestados.

De la misma manera los resultados obtenidos en la exploración diagnóstica de la percepción del cliente externo en cuanto a la calidad y mejora de los servicios, manifiesta un promedio de 5.93 % indicando un nivel satisfactorio de los servicios hospitalarios; es decir, el usuario cotidiano percibe con satisfacción porcentual que los servicios y el proceso de atención que el hospital le ofrece lo dejan satisfecho.

En observación concluyente se puede afirmar que, en las expectativas y percepciones de los usuarios, se logra una calificación promedio de 5.93 con moda general en las 22 preguntas o ítem de 6.0, medio o mayor a 5 en cada uno de los ítems evaluados, indicando con ellos que la percepción de calidad de la institución por parte de los usuarios son satisfactorios.

En cuanto a la comparación de la relación entre expectativas y percepciones de calidad en el cliente externo, la muestra estadística manifiesta una gráfica bastante

diciente, donde la importancia de los servicios y sus características para la buena marcha de la institución hospitalaria, es de un promedio de 6.8 para las expectativas y para la percepción de los usuarios de 5.93, con una mínima diferencia de 0,75 ; es decir, que el margen para lograr la satisfacción total de las expectativas de los usuarios es mínima(0,75).Con ello se demuestra que el logro de una calidad para el del usuario está asegurada básicamente, hecho positivo para los propósitos institucionales.

De la misma manera la observación de la exploración grafica de las características de los servicios según su importancia en sus cinco aspectos , muestra que para el usuario en orden de importancia , la calidad del servicio se manifiesta así: La disponibilidad de la institución para ayudar a los clientes y proveer un buen servicio con un promedio de 21.22%.Luego la habilidad de la institución para desempeñar el servicio y la atención personalizada , con un promedio de 21% de satisfacción para cada uno de ellos. Así mismo en el cuidado y atención de servicios personalizados, obtuvo un 19% y por último en importancia para el usuario, la apariencia de las instalaciones, equipo y material de comunicación. Esto demuestra globalmente el interés que tiene el usuario, de recibir atención más humanizada por parte del personal del hospital, más que los materiales o aparatos que la institución tenga.

En síntesis, el grupo de variables de expectativas y percepciones que el usuario muestra en cuanto a la calidad de los servicios, es satisfactoria. En cuanto al segundo kit o paquete de variables correspondiente al clima laboral que existe en el hospital nuestra señora de Belén como el liderazgo, las motivaciones, la reciprocidad y la participación, se manifiestan de la siguiente manera en el cliente interno, según las gráficas estadísticas representativas: Se tiene que la variable liderazgo en sus cuatro dimensiones muestra, para la dimensión dirección un 4.5 de satisfacción. Para el estímulo de la excelencia, 3,46% de satisfacción. Para la solución de conflictos 3.29% en nivel de satisfacción.



Por lo tanto, al darse un promedio en las cuatro dimensiones de 3.93 se ubica en un nivel satisfactorio la variable del liderazgo del cliente interno (empleados) garantizando con ellos su funcionamiento en los diferentes procesos y procedimientos como protagonistas de servidores de salud en la institución hospitalaria.

De la misma manera la variable de motivación muestra un balance positivo en el cuadro gráfico representativo en donde la realización personal del empleado tiene un 3.25% de aceptación, un reconocimiento de aportación de 3.17%, con una responsabilidad de 3.25% y con una adecuación a las condiciones de trabajo de 4.21. Lo anterior y teniendo en cuenta que la moda estadística es de 6.0 y la media 2.5, se considera que la variable motivación que impulsa a cumplir con el trabajo del cliente interno es la adecuada en la institución.

Por otra parte, la variable reciprocidad del empleado del Hospital Nuestra Señora de Belén del municipio de Salazar, muestra gráficamente unos resultados positivos, y así se tiene que en la dimensión de trabajo se obtiene un 3.58%. En el cuidado del patrimonio laboral, 4,17%, en la dimensión de retribución 2,54% y en la dimensión de equidad 2,83%.

Según lo anterior se da un promedio en las cuatro dimensiones de un 3.28% nivel que corrobora el grado de satisfacción y nivel positivo, así como la disponibilidad de la variable motivación en el empleado o cliente interno para cumplir sus oficios como empleado de la institución de salud.

La participación, es otra variable que muestra los resultados satisfactorios; y es así, que en su dimensión compromiso por la productividad se muestra un 3.3%, en la compatibilización un 3.5% en el intercambio de información 2.6% y en el involucramiento en el cambio 3.5%. Por lo tanto y en consecuencia lógica y analítica el promedio de esta variable es de 3.29 que la cataloga en el nivel de satisfacción propia.

Ahora en cuanto a la calificación del tipo de contrato en la empresa, el promedio de contrato indefinido es de 4.21 y menos para los contratos de prestación de servicios.

En cuanto a la reciprocidad fue mayor el promedio para empleados por contratación de servicios y menor para los contratos indefinidos en un 3.75\$ y promedios de participación mayor para contrato a término indefinido.

Así mismo para los trabajadores del hospital Nuestra Señora de Belén que llevan 6 a 10 años en la institución, la calificación en cada una de las dimensiones exploradas fue mayor, es decir, que la perspectiva de ellos ante el clima organizacional, es el de mayor calificación que la de los demás. Esto permite el comentario concluyente que esta clase de trabajadores garantizan más la calidad que aquellos que no se sienten comprometidos por sus contratos finitos.

En síntesis, concluyente y analítica los resultados obtenidos en esta actividad exploratoria y diagnóstica para comprobar el clima de calidad en la prestación de servicios de salud en el hospital Nuestra Señora de Belén del municipio de Salazar, arrojaron un concepto cuantitativo y cualitativo de satisfacción total y comprueba su estado útil y positivo para su funcionamiento en todos los procesos que tienen que responder.

Los promedios en todas las variables exploradas con sus respectivas dimensiones tanto en el aspecto de expectativas y percepciones de calidad y las de clima laboral, muestran en sus resultados un nivel positivo de calidad y de satisfacción, para el servicio en favor del cliente o usuario externo, como del cliente interno o empleado de la institución garantizando así el funcionamiento adecuado de la institución hospitalaria Nuestra Señora de Belén en el municipio de Salazar.

## 7. DISCUSION

Esta investigación tuvo como propósito determinar, medir, describir y comprobar el nivel de calidad que tiene la institución hospitalaria Nuestra Señora de Belén del municipio de Salazar (N:S).

A continuación, se coloca en el tapete de la discusión, los principales hallazgos, criterios, debilidades o fortalezas que puedan surgir en el análisis de los resultados, o en la apreciación de las conclusiones, para que se garantice un plan de mejoramiento y para que el objetivo de la presente investigación cumpla su cometido no solamente en la investigación teórica, sino en la práctica mediante un plan de mejoramiento que lo amerite.

La respuesta a la pregunta investigativa de ¿CÓMO ES EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE SALUD EN EL HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DE BELÉN DE SALAZAR? Está determinada por la satisfacción total que manifiestan los clientes internos y externos que reciben y son protagonistas de la prestación de servicios del hospital en cuestión.

La anterior afirmación se corrobora mediante las siguientes pruebas concluyentes:

Mediante una metodología cuantitativa con enfoque exploratorio, se consultó a los clientes externos (usuarios) y clientes internos (empleados) del hospital Nuestra Señora de Belén del municipio de Salazar, sobre su opinión o posición que cada uno de ellos tenían sobre el estado de calidad en los servicios de salud a partir de sus expectativas y percepciones y respuestas a estas preguntas dieron los siguientes promedios después de las tabulaciones e interpretaciones estadísticas correspondientes.

Para la percepción de la calidad, las expectativas del cliente externo dan una calificación promedio n de 6.08 con una moda general de 7.0 y una mediana mayor de 6.5 en el conjunto de los 22 ítems evaluados; con esto se manifiesta un alto grado de satisfacción del cliente externo por los servicios de salud que recibe.

En la percepción de calidad del cliente externo o usuario, el promedio de respuesta positiva es de 5.93 con una moda de 7 considerándose también bastante

## 8. CONCLUSIONES

Es absolutamente claro entender que las conclusiones del presente trabajo surgen desde los resultados hacia el cumplimiento de los objetivos planteados; es por ello, que responden a las siguientes preguntas que interpretan a dichos objetivos: Cual es la percepción de los colaboradores frente a las áreas críticas del clima organizacional?.....cual es la percepción de los clientes frente a las dimensiones de calidad en la institución?....cual es la relación entre las áreas críticas del clima organizacional y las dimensiones de la calidad del servicio de salud percibido en la institución?

- El proceso investigativo del presente trabajo mostró que la percepción de los colaboradores frente a las áreas críticas del clima organizacional de la institución hospitalaria nuestra Señora de Belén es satisfactoria; porque permitió establecer, el grado de conocimiento de dichas áreas por parte de los protagonistas del proceso y la posibilidad de mejorarlas en calidad de servicio.

- Mediante la medición adecuada en el proceso investigativo se logró identificar

que los clientes tanto interno como externo de la institución hospitalaria Nuestra señora de Belén, perciben en forma satisfactoria que las diferentes dimensiones de calidad ofrecidas en los servicios de salud del hospital se cumplen con satisfacción,

- Según los resultados la relación entre las áreas críticas del clima organización y las dimensiones de calidad de servicio percibido en la institución son de total armonía permitiendo que tanto los clientes externos (pacientes) como el cliente interno (empleado) de la institución esté preparado para solventar situaciones en favor de la prestación de servicio.

- Para cumplir el objetivo y el problema planteado se utilizó una metodología exploratoria cuantitativa que pudo medir, describir y señalar el estado de calidad satisfactoria y positiva en que se encuentra la institución hospitalaria en cuestión.

- El proceso exploratorio se sometió al análisis correspondiente y comprobó que la calidad de los servicios y las expectativas en cuanto a la calidad de los servicios por parte de la institución en beneficio del cliente interno y externo son satisfactorias y que los diferentes procesos de servicio en salud se cumplen a cabalidad.

- En cuanto al clima laboral el empleado o cliente interno de la institución hospitalaria manifiesta su satisfacción; sobre todo los empleados que tienen estabilidad laboral de contratos indefinidos.

- En consecuencia, el estado de la calidad en la prestación de los servicios de la institución es satisfactoria de acuerdo a los análisis de los resultados obtenidos en la presente investigación y que están garantizados por una exploración cuantitativa y cualitativa

## 9. RECOMENDACIONES

Para que el presente proyecto-propuesta tenga la aplicación correcta y produzca resultados adecuados en cuanto a la formación de un clima organizacional de alta calidad, en la presentación de los servicios de salud en el hospital Nuestra Señora de Belén del municipio de Salazar de las palmas, se deben tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

Desarrollar el plan de mejoramiento en la visión y misión que la institución plantea, teniendo en cuenta las características contextuales reales de la región del municipio de Salazar de las Palmas

- Se debe tener en cuenta dentro del plan de mejoramiento, la identidad clara del cliente externo como objeto principal de la necesidad de servicio hacia el bienestar integral de su salud.
- Es indispensable cada empleado de la institución se identifique como cliente interno, para que su trabajo como servidor público, garantice la calidad de su servicio al cliente externo o paciente del hospital.
- Se deben tener en cuenta las debilidades y fortalezas encontradas en este trabajo investigativo con respecto a la calidad de servicios en salud, para que se garantice su adecuación en el cumplimiento de los objetivos de la calidad en cuanto al servicio de salud en los usuarios de la institución hospitalaria.
- Es necesario que el plan de acción y mejoramiento diseñado en el presente trabajo investigativo, se desarrolle con un sentido de pertenencia total hacia la institución, para que el clima organizacional de calidad en los servicios de salud al cliente externo se cumpla a cabalidad, en el hospital de nuestra Señora de Belén del

municipio de Salazar de las Palmas del departamento Norte de Santander.

**Tabla 1. PLAN DE MEJORAMIENTO PARA LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS MÉDICOS HOSPITAL DE SALAZAR**

<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>	<b>PRODUCTOS</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>TIEMPO DE REALIZACION</b>	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>RESULTADO</b>
Sensibilizar los conceptos de calidad en el personal de usuarios y empleados	Carteleras, afiches y demás	Elaborar carteleras, afiches y murales para la sensibilización de la calidad	AUDITORA DE CALIDAD	6 MESES	Elaborar horario y cronograma	Concurso sobre lo aprendido
Promover campañas de medicina preventiva y uso adecuado de los servicios.	Seminarios, conferencias y talleres	Elaboración de seminarios y talleres altamente participativos	AUXILAR DE AUDITORA DE CALIDAD	6 MESES	Programar con anterioridad las campañas control de calidad propio	Campañas de aprendizaje
Formular acciones para la puesta en marcha del mejoramiento del estándar físico	Boletines informativos	Promoción de las utilidades y servicios del hospital	COORDINADORA DEL HOSPITAL	6 MESES	Explicación de las acciones a seguir	Concurso sobre lo aprendido

*AVISO DE CONFIDENCIALIDAD- Nota de Propiedad: La información y datos contenidos en todas las páginas de este documento elaborado por Universidad Católica de Manizales, constituyen secretos comerciales o información confidencial y privilegiada de la UCM, y está sujeto a las más estrictas obligaciones de confidencialidad prohibiendo expresamente la publicación, divulgación y utilización de su contenido para fines propios o de terceros no autorizados sin el previo consentimiento expreso y por escrito de la Universidad Católica de Manizales.*



<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>	<b>PRODUCTOS</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>TIEMPO DE REALIZACION</b>	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>RESULTADO</b>
Concientizar el sentido de pertenencia en los clientes externos e internos de la institución	Seminarios o campañas de capacitación y mejoramiento	Mediante una programación previa concientizar y educar a la población sobre la importancia de la Institución	JEFE DE PERSONAL	6 MESES	Programar con horarios especiales las actividades	Valoración de sugerencias
Promover la creación del PAMEC	Manual de función del PAMEC	Elaborar documento PAMEC	AUDITORA DE CALIDAD	6 MESES	Legalizar el PAMEC	Evaluación del accionar del PAMEC

## 10. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Hernández Sampieri R, Méndez Valencia S, Contreras Soto R. Construcción de un instrumento para medir el clima organizacional en función del modelo de los valores en competencia. *Conta. y Admin.* 2012; 59(1): 229-257.
2. González Burboa A, Manríquez C, Venegas M. Clima Organizacional en una Dirección de Administración de Salud Municipal. *Ciencia & trabajo.* 2016;16(51): 152-157.
3. Viloría Escobar J, Pertúz Gutiérrez S, Daza Corredor A, Pedraza Álvarez, L. Aproximación al clima organizacional de una empresa promotora de salud. *Cub. de Sal. Púb.* 2016; 42(1): 80-91.
4. Del río Mendoza J, Munares Lovaton A, Montalvo Valdez H. Clima organizacional en trabajadores de un hospital general de Ica. *Méd Pan.* 2013; 3(1): 11-14.
5. Juárez Adauta S. Clima organizacional y satisfacción laboral. *Med Inst Mex Seguro Soc,* 2012; 50(3): 307-314.
6. Aldana González OL, Hernández González M, Aguirre Bautista DE, Hernández Solorzáno S. Clima organizacional en una unidad de segundo nivel de atención. *Enferm Inst Mex Seguro Soc.* 2009; 17(2): 91-96.
7. Bernal González I, Pedraza Melo N, Sánchez Limón M. El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: diseño de un modelo teórico. *Estu. Geren.* 2015; 31(134): 8-19.

8. Contreras F, Barbosa D, Juárez A, Uribe A, Mejía C. Estilos de liderazgo, clima organizacional y riesgos psicosociales en entidades del sector salud, un estudio comparativo. *Acta Colom. de Psico.* 2009; 12(2): 13-26.
9. Vega D, Arévalo A, Sandoval J, Aguilar M, Giraldo J. Panorama sobre los estudios de clima organizacional en Bogotá, Colombia (1994-2005). *Diver. Pers. en Psic.* 2006; 2(2): 329-349.
10. Gomez Rada CA. Diseño, construcción y validación de un instrumento que evalúa clima organizacional en empresas colombianas, desde la teoría de respuesta al ítem. *Acta Colom. Psico.* 2004; (11): 97-113.
11. Chaparro Espitia L. Motivación laboral y clima organizacional en empresas de telecomunicaciones: factores diferenciadores entre las empresas pública y privada. *de Ciencias Administrativas y Sociales. Innovar.* 2006; 16(28): 7-32.
12. Bustamante, E. El clima de comunicación, la motivación y la satisfacción laboral en un proceso de atención primaria en Colombia. *Comun. y Salud.* 2013; 3(1): 35-49.
13. Chiang M, Martín M, Núñez A. Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. Madrid: Servicios Editoriales; 2010. 299 p.
14. Chiavenato I. Comportamiento organizacional: La dinámica del éxito en las organizaciones. México: Mc Graw Hill; 2009. 546 p.
15. Toro Suárez LY. La importancia del trabajo en equipo en las organizaciones actuales. [Trabajo de grado]. Bogotá: Universidad Nueva Granada; 2015.
16. Rojas Arancibia C. Curso de gestión empresarial. 2010
17. Álvarez Valverde SV. La cultura y el clima organizacional como factores relevantes en la eficacia del instituto de oftalmología. [Trabajo de grado]. s.l.: Instituto de Oftalmología 2010

18. Thompson, I. Definición de Organización. [Internet] 2007: Obtenido de <https://www.promonegocios.net/empresa/definicion-organizacion.html>
19. Martinez, L. Clima organizacional. [Internet] s.f Obtenido de . <https://www.monografias.com/trabajos6/cliior/cliior.shtml>
20. Llanea Álvarez F. Ergonomía y psicología aplicada. Manual para la formación de los especialistas. [Internet] España: Lex nova; 2008:476 p.
21. Tapias Cuadrado A. Diagnóstico del clima organizacional en el área administrativa de la Universidad Tecnológica del Chocó (Diego Luis Córdoba). [Trabajo Magister] Bogotá: Universidad Nacional de Colombia; 2014
22. Peralta R. El Clima Organizacional. [Internet]. [Consultado 3 agosto 2018] 2002. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/el-clima-organizacional/>
23. Segredo M. (2011). Factores del clima organizacional en las universidades de la Costa Caribe Colombiana. *Omnia*. 2011; 17(2): 91-102
24. Alcala Uribe E. El clima organizacional en una institución pública de educación superior [Trabajo de pregrado]. Universidad del Papaloapan Campus Tuxtepec, San Juan bautista; 2011.
25. Patlán Pérez J, Martínez Torres E, Hernández Hernández R. El Clima y la Justicia Organizacional y su Efecto en la Satisfacción Laboral. *Interna. Adm & Fin.* 2012; 5(5): 1-19
26. Morales Jaramillo V, Tirapé Moran R. Análisis del Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de los Trabajadores de la empresa Aerostar SA. (Tesis de pregrado) Ecuador: Universidad Estatal de Milagros; 2013
27. Chiavenato I. Administración de recursos humanos: el capital humano de las organizaciones. 8a. Ed. México. McGRAW–HILL Interamericana, 2007