



Universidad  
Católica  
de Manizales

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

**1. INFORMACIÓN GENERAL GRUPO DE INVESTIGACIÓN AL CUAL ESTÁ  
ADSCRITO EL PROYECTO**

Facultad: Ciencias de la salud	
Programa Académico: Especialización en Administración de la salud	
Nombre del Grupo: Sistemas integrados para la Gestión	
Líder del grupo: Lina Patricia Muñoz Jiménez	Dedicación: TC TP X MT
Líneas de Investigación: Gestión de la calidad	
Investigadores: Investigador Principal: Rubén Darío Agudelo Coinvestigador: Paula Andrea Peña López Coinvestigador: Felipe Antonio Gallego	Dedicación: Tiempo parcial
Asistente de investigación: Claudia Patricia Pineda Fernández	Dedicación: Tiempo parcial
Asistente de investigación: Jessica Torregrosa Hernández	Dedicación: Tiempo parcial
Asistente de investigación: Rosario Parra Giraldo.	Dedicación: Tiempo parcial
Asistente de investigación: Lillys Eneida Geovo Arias.	Dedicación: Tiempo parcial
Asistente de investigación: Luisa Fernanda Montoya Millán	Dedicación: Tiempo parcial
Asistente de investigación: Daniel González Daza	Dedicación: Tiempo parcial

**CONFORMACIÓN Y TRAYECTORIA DEL GRUPO DE INVESTIGACIÓN EN  
EL CAMPO DEL PROYECTO.**

Este grupo está conformado por investigadores de: Facultad de Humanidades, Ciencias sociales y Administración, Facultad de Educación y Facultad de Ciencias de la Salud. Nace institucionalmente de la reconfiguración del Grupo SISCA (Sistemas de Calidad en Salud), la consolidación del grupo fue aprobada por unanimidad desde las tres facultades, cada una de las cuales emitió acuerdo de aprobación desde su “Consejo de investigación y proyección social”.

**Proyectos de investigación terminados, relacionados con el área de la salud:**

Calidad de la atención en salud y capacidad tecnológica y científica en IPS de Manizales, Cartago, Tuluá, Popayán y Pasto. Desarrollado por dos investigadores de la Especialización en Administración de la salud (Martha Cujíño y Edgar Gutiérrez). Primer artículo científico en proceso de publicación desde la UCM.

Estado del arte de la investigación en el área de administración de la salud, en el periodo comprendido entre 1.994 hasta el 2011, en la Universidad Católica de Manizales. Proyecto aprobado por la Comisión central de investigaciones. Desarrollado por la investigadora Lina Patricia Muñoz del Programa de Administración de la Salud (Facultad de Ciencias de la Salud).

Desempeño de las funciones esenciales de la Salud Pública en las secretarías de salud y Hospitales públicos de los Municipios de Armenia, Cúcuta y Pitalito en los años 2015 y 2016. (Rubén Darío Agudelo).

Determinación del clima organizacional en instituciones prestadoras de servicios de salud de Manizales, Pitalito, Popayán y Santiago de Cali 2016-2017. (Rubén Darío Agudelo y Paula Andrea Peña).

Percepción de la cultura de seguridad del paciente en trabajadores de la salud en diferentes entidades prestadoras de servicios de salud del país, 2015 y 2016. (Richard Nelson Román Marín)

**Proyectos de investigación en proceso:**

Caracterización de la gestión del talento humano en instituciones del sector turístico, educativo y de salud, en el ámbito público y privado de la ciudad de Manizales. (Lina Patricia Muñoz Jiménez, Mabel Ibarra Luna y Jorge Eliecer Rivera Franco).

Clima organizacional y Percepción externa de la calidad de los servicios de salud en instituciones prestadoras de servicios de salud. 2018-2019. (Rubén Darío Agudelo y Paula Andrea Peña.)

### **Propuestas en gestión con participación y financiación externa**

El grupo cuenta con la tradición en proyección social, asesorías y consultorías en Gestión de la calidad, tiene relaciones con el Grupo ALFA y las Facultades de Humanidades Ciencias Sociales y Administración, Ingeniería y Arquitectura, Educación y Ciencias de la Salud.

### **Conformación y Trayectoria del Grupo de Investigación en el campo del proyecto.**

Área del Conocimiento: Ciencias de la Administración.

Año de creación del grupo: Noviembre 2006.

Institucionalización del grupo: 16 de Julio de 2007 con el acuerdo 010 del Consejo Académico.

Inscripción en Colciencias: 9 de noviembre del 2008.

Reconocido ante Colciencias: noviembre de 2011.

Escalafón: C 2017.



Universidad  
Católica  
de Manizales

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

**2. INFORMACIÓN GENERAL DEL PROYECTO**

Título: “Clima organizacional y Percepción externa de la calidad de los servicios de la Clínica San Juan de Dios de Manizales durante el 2018-2”

Investigadores:

Investigador Principal: Rubén Darío Agudelo

Coinvestigador: Paula Andrea Peña López

Coinvestigador: Felipe Antonio Gallego

Asistente de investigación: Claudia Patricia Pineda Fernández	Trabajo de Grado
---	------------------

Asistente de investigación: Jessica Torregrosa Hernández	Trabajo de Grado
--	------------------

Asistente de investigación: Rosario Parra Giraldo.	Trabajo de Grado
--	------------------

Asistente de investigación: Lillys Eneida Geovo Arias.	Trabajo de Grado
--	------------------

Asistente de investigación: Luisa Fernanda Montoya Millán	Trabajo de Grado
---	------------------

Asistente de investigación: Daniel González Daza	Trabajo de Grado
--	------------------

Área de conocimiento a la que aplica: Administración

Programa de Posgrado al que se articula: Especialización en Administración de la Salud

Lugar de Ejecución del Proyecto:

Ciudad: Manizales

Departamento: Caldas

Duración del Proyecto: 2 Semestres académicos

Tipo de Proyecto:

Inv. Básica:

Inv. Aplicada: X

Dllo Experimental o Tecnológico:

## 2. RESUMEN

### 2. 1. RESUMEN

El clima organizacional es un aspecto relevante en el funcionamiento interno y externo de las organizaciones actuales por lo que se hace necesario realizar un proceso de investigación en el que se identifique aquellos aspectos que favorecen o limitan las condiciones idóneas para garantizar un buen clima organizacional.

La presente investigación se realizó en la Clínica Psiquiátrica San Juan de Dios de Manizales, una institución de salud que trabaja con usuarios con enfermedad mental y en donde los colaboradores pueden tener un mayor riesgo laboral por la carga emocional, este es un estudio descriptivo de enfoque cuantitativo, en el cual se recolectaron datos sobre el personal y los usuarios de la organización a estudiar y se realizó un análisis y medición de los mismos. Se tomó una muestra de 113 empleados de la institución, a quienes se les aplicó “el instrumento de medición propuesto por la Organización Panamericana de la Salud, para medir Clima Organizacional” y para la medición de satisfacción de los usuarios, se aplicaron 333 encuestas de satisfacción distribuidas de la siguiente manera: 250 encuesta a usuarios del servicio ambulatorio y 83 encuestas a usuarios del servicio hospitalario.

Con el análisis del clima organizacional, se pretendió identificar la percepción que tenían los empleados del mismo y así identificar la influencia que tenía éste en la satisfacción del usuario por lo cual después de la recolección de la información se concluye que la percepción del clima organizacional en la clínica San Juan de Dios de Manizales es muy mala y la satisfacción de los usuarios es muy baja, por ello al realizar el análisis se define que el clima

organizacional afecta directamente la satisfacción de los usuarios.

## **2.2. INTRODUCCIÓN**

El clima organizacional es aquella apreciación o percepción que tienen los trabajadores de una empresa sobre el contexto en el que se ven inmersos diariamente y como este se refleja en sus labores y en la atención que se presta al cliente o usuario externo, es por esto que el objetivo de revisar el clima organizacional es medir el nivel de satisfacción laboral donde se da el instrumento a aplicar con unas preguntas específicas relacionadas con los trabajadores en su ambiente laboral.

Como se viene mencionado en el punto anterior la investigación involucra a la Clínica San Juan De Dios la cual cuenta con una cantidad importante de usuarios y trabajadores que evidencian de manera directa el orden y pertenencia de las políticas que allí se establecen, ahora bien, este implica que se debe revisar a conciencia como afecta la relación con el usuario , el proveedor y funcionarios al momento de llevar acabo cada una de las ejecuciones previstas por los superiores donde deben estar en el mismo objetivo de la entidad.

Ahora bien, frente a la entidad en específico se entiende que el clima organizacional ha traído consigo una serie de beneficios para ambas partes en la institución donde los usuarios han tenido un mejor servicio, mejor acompañamiento médico y psicológico que ayude a superar la dificultad que este atravesando el paciente y su familia , pero como también los trabajadores van observando que el ambiente de trabajo ya no es tan pesado y riguroso si no que es un poco más liviano más flexible pero que sobre todo se genere mayor satisfacción al momento de la evaluación de usuarios y trabajadores.

### **2.3. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

El clima organizacional es un aspecto que constantemente ha influenciado la dinámica laboral, el cual comprende desde las relaciones interpersonales entre los colaboradores hasta las relaciones con el cliente externo y proveedores, esto en gran medida interviene en el rendimiento de todos los colaboradores, la percepción de la atención de los usuarios y afecta el alcance de objetivos y metas propuestos en la institución.

Es relevante destacar los beneficios que se han obtenido al tener un adecuado clima organizacional, donde se genera un ambiente sano, un mayor rendimiento laboral, una mayor satisfacción en la elaboración del trabajo, un adecuado trabajo en equipo logrando así, una mejor calidad de la atención o el deber a cargo y es así como se mejora la imagen de la empresa generando mayores ingresos.<sup>1</sup>

Según Idalberto Chiavenato el clima organizacional se define como “la cualidad o propiedad del ambiente organizacional que perciben o experimentan los miembros de la organización y que influye en su comportamiento. Es favorable cuando proporciona la satisfacción de las necesidades personales y la elevación moral de los miembros, y desfavorable cuando no se logra satisfacer esas necesidades.”<sup>2</sup>, por lo anterior se puede llegar a un punto clave en el tema del clima organizacional donde la satisfacción juega un rol realmente importante para las empresas donde se da un conocimiento más a profundidad de las influencias comportamentales anteriormente mencionada por Idalberto y así llegar a cubrir todas las necesidad de dicha empresa.

Por lo anterior se debe identificar el tipo de clima organizacional de acuerdo a la necesidad institucional presentada, por ello a continuación se exponen algunos tipos:

**Estructura:** Percepción que tienen los miembros de la organización sobre la cantidad de reglas, los procedimientos, los trámites, las normas, los obstáculos, entre otras limitaciones.

**Responsabilidad:** Es la percepción que tienen los miembros de la organización sobre la autonomía en la toma de decisiones.

**Recompensa:** Es la percepción que tienen los miembros de la organización sobre la recompensa recibida por la tarea realizada.

**Relaciones:** Son las percepciones de los miembros de la empresa sobre el ambiente de trabajo, es decir las buenas relaciones entre pares y subordinados.

**Cooperación:** Es lo que sienten los miembros de la organización sobre la ayuda que reciben de los directivos y los demás integrantes de la empresa.<sup>1</sup>

El ambiente y clima organizacional se ha convertido en un tema a evaluar, diagnosticar y realizar seguimiento en las instituciones, es un tema que inevitablemente interviene en el crecimiento institucional y el desempeño de todos los colaboradores, un adecuado clima organizacional construirá una institución fortalecida con metas claras y objetivos, de lo contrario hará una institución vulnerable con insatisfacción interna y externa.

Realizar la evaluación del clima organizacional en la Clínica Psiquiátrica San Juan de Dios en la ciudad de Manizales, se hace necesario ya que las características de la misma predisponen a que el personal sea más vulnerable y que todos los procesos sean afectados. Un estudio realizado en la Universidad Iberoamericana de México llamado "Factores de Riesgo Laboral y la Salud Mental en Trabajadores de la Salud"<sup>3</sup> demuestra la influencia que

tiene la baja motivación y los conflictos laborales, y que ambos son factores de riesgo laboral que pueden desencadenar frecuentemente desgaste profesional, este estudio sugiere la realización de estudios de prevención y desarrollo de estrategias de intervención para su manejo.

## **PREGUNTA DE INVESTIGACION**

¿Cuál es el Clima Organizacional de los empleados de la clínica San Juan de Dios y como este incide en la atención de los usuarios durante el II Semestre del 2018?

## **2.4 JUSTIFICACIÓN**

Desde años atrás y en la actualidad el abordaje del clima organizacional en las distintas empresas, entidades e instituciones, bien sean públicas o privadas, ha cobrado una relevante importancia desde el área de administración del talento humano en la aplicación de estrategias y planes de acción que incidan positivamente en el bienestar laboral de los empleados y por ende en la consecución de una eficiente productividad y alta calidad en las actividades propias de la producción y/o prestación de los bienes y servicios; buscándose así, no solo una favorabilidad del empleado, sino también un adecuado margen de rentabilidad y un buen posicionamiento en el cumplimiento de políticas y estándares de seguridad y calidad dentro del sector propio de la empresa o institución; además de mejorar y diferenciarse entre la competencia de su segmento de mercado.

Esta no es una realidad ajena al sector salud en Colombia; entendiéndose que, como país latinoamericano en vía de desarrollo, con una orientación neoliberal y capitalista ha venido implementando y gestionando el nuevo modelo de administración del sistema en salud, el cual se desarrolla dentro del

mercadeo entre empresas promotoras de salud e instituciones prestadoras de servicios en salud, donde el Estado ha desempeñado un cuestionable papel como ente regulador en la calidad de la prestación del servicio, beneficiando muchas veces los intereses de algunas EPS (Entidades Prestadoras de Servicios de Salud) en detrimento de IPS (Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud) y usuarios del sistema; cuestión que incide muchas veces en particulares formas de gestión y administración de recursos físicos y financieros, como también del talento humano de las entidades; propiciando así la implementación e institucionalización de prácticas que pueden incidir en factores como tipos y estilos de liderazgos, las relaciones entre compañeros y jefes, la tabla salarial y la motivación de los trabajadores, que entre otras variables pueden influir en el clima organizacional de la institución.

Pero más allá de lo anterior, el interés que se persigue en el desarrollo del proyecto de investigación: clima organizacional y la relación entre desempeño laboral y satisfacción del usuario de la Clínica Psiquiátrica San Juan de Dios es efectivamente indagar sobre las percepciones de los empleados dentro de los diferentes niveles de la institución en relación al clima organizacional y como este afecta la atención brindada a usuarios del establecimiento y su desempeño laboral, para lo cual se abordarán aspectos como:

- Relaciones entre compañeros.
- Relaciones entre personal y jefes.
- Líder y estilo de liderazgo.
- Comunicación interna y externa.
- Condiciones de trabajo.
- Motivación en la empresa.<sup>4</sup>

Aspectos que inciden directamente en el clima organizacional de cualquier

institución o empresa, en este caso la Clínica San Juan de Dios, en la ciudad de Manizales.

Ahora bien, tras la delimitación del interés perseguido en este proyecto investigativo y la ejecución de las acciones pertinentes del mismo, se espera obtener información sustancial de las fuentes primarias y secundarias que permitan contribuir con la construcción de conocimiento que aporte no solo a estrategias y planes de acción de mejoramiento para la clínica San Juan de Dios, sino también, para crear un referente de investigación para otras instituciones enfocadas en la atención de usuarios con enfermedades de salud mental.

De igual forma vale mencionar que el desarrollo de este proyecto de investigación también favorece a la comunidad caldense en la medida que se podrán identificar y mejorar prácticas inadecuadas en su atención, tanto desde el nivel hospitalario hasta el de promoción y prevención; más aún, atendiendo los antecedentes psiquiátricos en el departamento de Caldas, del que se tiene registro y documentación de la tendencia a psicopatologías y de trastornos de bipolaridad, la cual si no se atiende de forma adecuada y a tiempo es conducente a conductas suicidas. Razón por la que se entiende que esta propuesta investigativa no solo aporta desde el área de la administración desde el enfoque de lo laboral, si no también que puede generar conocimientos o estrategias que puedan fortalecer la manera de atención de la sociedad caldense.

## 3. OBJETIVOS

### 3.1. OBJETIVO GENERAL

Evaluar el Clima Organizacional de los empleados de la clínica San Juan de Dios y como este incide en la satisfacción de los usuarios durante el II Semestre del 2018.

### 3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar la percepción que tienen los empleados de la Clínica San Juan de Dios de Manizales acerca del clima organizacional.
- Calificar la satisfacción de los usuarios ante la atención prestada por los colaboradores de la Clínica San Juan de Dios de Manizales.

## 5. REFERENTE TEÓRICO

### 5.1 ANTECEDENTES

A lo largo de la historia de la administración el crecimiento acelerado de las organizaciones y las exigencias provenientes de un entorno cada vez más cambiante fueron marcando serias transformaciones en el comportamiento

individual, grupal y organizacional. Estas transformaciones obligaron a la gerencia a prepararse para comprender las causas y naturaleza de una serie de fenómenos que tenían una manifestación más evidente en el recurso más importante de una organización, el hombre.

Desde este momento el clima organizacional tomó importancia dentro de los factores que influyen en la conducta de las empresas, comenzando a recibir diferentes nombres tales como: Ambiente laboral, Atmosfera, Clima Laboral, Ambiente interno entre otros.

Fue casi en la década del 40 del siglo XX, cuando se iniciaron los primeros estudios sobre clima. En ese momento se llevaron a cabo por Kurt Lewin quien acuñó el fenómeno como: atmósfera psicológica. La misma sería una realidad empírica, medible y modificable, donde la organización sería vista no solo desde un enfoque humanista sino sistémico. “se piensa en la sensibilización de las organizaciones complejas, realizando investigaciones en las que la retroalimentación tanto en el campo investigativo como el aplicado es de gran importancia”<sup>5</sup>

Visto como clima organizacional este concepto ha sido muy discutido y motivo de múltiples investigaciones, que cada día le aportan a su enriquecimiento, incluyen autores tan importantes como Forehand y Gilmer, para los cuales el clima organizacional es un conjunto de características permanentes que describen a una organización, la distinguen de otra e influyen en el comportamiento de las personas que la forman.<sup>5</sup>

Para otros dos reconocidos investigadores Katz y Kahn, "el clima organizacional habría de entenderse como el sistema predominante de valores de una organización mediante el cual los investigadores pretenden llegar a la

identificación del mismo y conseguir que, combinando los climas con las características personales de los individuos la organización sea más efectiva" .<sup>5</sup>

Ambas definiciones apuntan al carácter constante del clima organizacional, expresado de alguna manera en relación con la cultura y que hacen de esa estabilidad una de las características que más definen el clima y es además el resultado de la interacción de factores organizacionales que influyen en la conducta individual y colectiva

### **ANTECEDENTES INTERNACIONALES**

En el año 2013, Rosa Mercedes Sabauste Arroyo con la Universidad Católica de los Ángeles Chimbote, en la ciudad de Cañete, Perú. Realizó una investigación sobre Clima **“laboral en el área de atención al cliente de Emapa cañete S.A”**<sup>6</sup> Donde se demostró la relación directa que existe entre el clima laboral, la calidad de atención y satisfacción del cliente, a partir de lo cual se plantearon estrategias orientadas a lograr un cambio positivo sobre el clima organizacional que repercuta en toda la organización en beneficio de sus clientes, a través de la excelencia en la atención, la comodidad del servicio y el reconocimiento de la empresa.

Podemos decir que la reacción que se tiene ante cualquier circunstancia o situación está siempre ligada de la percepción que se tiene acerca de la misma, el hecho de que todos los individuos perciben de forma distinta el contexto en el que se desenvuelven, y esta percepción a su vez tiene gran influencia en su comportamiento dentro y referente a la organización.

En otra investigación realizada en la universidad de Talca, Chile en el año 2015 sobre **“Caracterización del clima organizacional en hospitales de alta**

**complejidad”** <sup>7</sup>.a partir de la aplicación de un cuestionario conformado por 71 variables agrupadas en 14 dimensiones, a una muestra de 561 funcionarios de dos hospitales de alta complejidad de la región de Maule Chile, se identificó en la primera fase de la investigación el mayor número de dimensiones estructurales del concepto de clima organizacional y se analizaron las dimensiones afectadas con mayor frecuencia: Identidad, Motivación y Responsabilidad (Escala de Likert), mientras que las menos mencionadas fueron Equipos, Distribución de personas y materiales, y Administración del conflicto y la comunicación.

Se demuestra la relevancia que tiene el comportamiento laboral del individuo, ya que este no depende solo de sus características personales sino también de la manera en que este aprecia su clima de trabajo y todo lo que compone su organización.

El artículo de la revista Cubana Salud Pública vol.39 no.2 Ciudad de La Habana abr.-jun. 2013 titulado: “**Clima organizacional en la gestión del cambio para el desarrollo de la organización**”<sup>8</sup>. Realizado por la Dr. Alina María Segredo Pérez en la Escuela Nacional de Salud Pública. La Habana, Cuba. Explica que actualmente el clima organizacional es de gran importancia para aquellas instituciones que están en constante mejoramiento de sus ambientes laborales, es por esto que se considera un elemento clave en su desarrollo. En el presente estudio se realizó una conceptualización del clima laboral, orientado a demostrar la importancia del tema en la gestión del cambio que realizan las organizaciones, expone diferentes categorías para realizar la medición de clima teniendo en cuenta los propios valores, creencias y costumbres de la institución permitiendo determinar factores que influyen en el comportamiento organizacional.

Es necesario tener en cuenta que una adecuada cultura organizacional facilita generar un compromiso más allá de los intereses personales, estos deben ser

también en beneficio de toda la organización, se generaría una gran estabilidad social dando a los empleados la libertad de sentirse productivos, satisfechos con su trabajo y recompensados en base a este.

## **ANTECEDENTES NACIONALES**

A nivel nacional, las empresas y organizaciones de todos los sectores económicos han evidenciado la importancia de trabajar dentro de sus organizaciones en algo que se denomina clima organizacional, concepto que según Chiavenato “expresa la influencia del ambiente sobre la motivación de los participantes, de manera que se pueden describir como la cualidad o propiedad del ambiente organizacional que percibe o experimentan sus miembros y que influyen en su conducta”<sup>9</sup>, por lo que es necesario que desde la misma gerencia, se empiece a generar una cultura organizacional, enfocada en la alineación del personal en las objetivos institucionales sin desconocer los propios, ya que si el empleado se siente parte de la organización va hacer mucho más participativo, innovador y realizará su trabajo con pasión y alegría, permitiendo tener un ambiente laboral mucho más sano y por ende una empresa más competitiva y productiva.

La investigación de Paz Delgado, Alba Lucía y Marín Betancur, Sandra Milena, en el año 2014 con la Universidad Autónoma de Manizales, en la que se realiza un estudio descriptivo, y observacional sobre “**Clima organizacional de la IPS Universidad Autónoma de Manizales**”. La investigación pretender identificar los factores críticos que afectan el clima organizacional, que les sirva de insumo para establecer un plan de acción e intervención en las diferentes áreas, con el fin de buscar una mayor satisfacción y vinculación del personal en las metas de la organización.

Para dicha investigación, se tomó una muestra de 84 empleados, a quienes se les aplica “el instrumento de medición propuesto por la OPS para medir Clima Organizacional”. La investigación llevo a las siguientes conclusiones “el clima organizacional en la IPS de la Universidad Autónoma es poco satisfactorio, siendo la variable de liderazgo la que mejor calificación obtuvo. El personal considera que las autoridades no contribuyen en la realización personal y profesional, así como no existe retribución por parte de las autoridades a sus actividades laborales además de la inexistencia del reconocimiento por el buen desempeño. Sin embargo, existen oportunidades de mejora en la percepción que tienen sobre sus líderes ya que piensan que tienen preocupación para la comprensión del trabajo por parte del personal.

En cuanto al Clima Organizacional por tipo de personal se pudo observar que en general manifiestan una percepción poco satisfactoria del Clima Organizacional, que implica a todas las variables y sus dimensiones especialmente en el servicio de odontología”<sup>10</sup>. Logrando identificar los factores que influyen de manera individual y grupal en el ambiente laboral de la IPS, y definir las áreas focales sujetas de mejora y de intervención.

(Montero Cruz, 2015) realizo la investigación sobre: **“Diagnóstico del clima organizacional y satisfacción laboral en el personal de enfermería del Hospital Especializado Granja Integral- HEGI, Lérica-Tolima, 2015.** Este estudio de carácter descriptivo realizado en una institución pública, en este caso el Hospital especializado Granja Integral (HEGI) E.S.E Lérica ha contado con 34 sujetos pertenecientes al área de enfermería, aborda y analiza las nueve (9) dimensiones del clima organizacional descritas por Litwin y Stringer (1968) y cuantifica según la opinión de los encuestados la Satisfacción laboral”<sup>11</sup> llegando a las siguientes conclusiones:

- El contar con un clima organizacional satisfactorio es importante para el logro de los objetivos estratégicos de la organización.
- Tener empleados que cumplen tareas misionales de las instituciones como lo es el personal de enfermería bajo mecanismos de contratación que no garanticen la continuidad de los mismos genera menor compromiso por parte de los trabajadores y aumenta el estrés laboral de los mismos.
- El personal de Enfermería es un personal que está sometido a una carga laboral alta y que su quehacer requiere concentración y profesionalismo que garanticen una atención cálida, humanizada y segura hacia los pacientes; teniendo en cuenta lo anterior la sobrecarga laboral representa un riesgo para la disminución del rendimiento del personal y la probabilidad de ocurrencia de eventos que lesionen la seguridad de los pacientes.
- En la dimensión de Desafíos se observó un leve temor de los trabajadores de enfermería a asumir retos, hallazgo que puede obstaculizar el logro de metas u objetivos de la institución, por lo que se hace necesario que se haga un esfuerzo mancomunado para construir un ambiente de confianza y motivación dentro de los trabajadores.
- Por otro lado, podría ser positivo que los trabajadores del área de enfermería recibiesen responsabilidades acordes a sus capacidades y en la medida de lo posible se les diese mayor autonomía en la toma de decisiones con respecto a su trabajo”<sup>12</sup>

Conclusiones que se encuentra muy ajustadas a lo definido por Chiavenato en su apreciación sobre el Clima organizacional “está íntimamente relacionado con la motivación de los miembros de la organización. Cuando la motivación entre los participantes es elevada, el clima organizacional tiende a ser elevado y a

proporcionar relaciones de satisfacción, ánimo, interés y colaboración entre los participantes”<sup>9</sup>, influyendo positivamente en el desarrollo de las funciones individuales y reflejándose en la satisfacción del usuario.

Por otro lado, (Agudelo RD, Echeverry C, Echeverry CL, Beltrán W, Moreno MA, 2015) la investigación sobre **“Clima organizacional en un hospital público de Quindío Colombia”** que busca medir el clima organizacional en un hospital de baja complejidad, por medio de un estudio cuantitativo que se aplicaría a una población de 114 empleados del área asistencial y administrativa. La Investigación concluye: que el clima organizacional para los empleados del hospital depende de gran manera de las relaciones interpersonales entre ellos, siendo éste, un factor importante para un buen clima laboral. Adicionalmente, permite determinar que, para lograr el impacto deseado, es necesario abordar todas las dimensiones analizadas en el estudio, mejorar el tema de comunicación interna y el proceso de trabajo en equipo. Por lo que la Gerencia decide hacer parte del proceso de intervención y propone establecer un plan que impacte favorablemente y con personas capacitadas. <sup>12</sup>

## **RESEÑA HISTÓRICA**

“La Orden Hospitalaria nace del Evangelio de la misericordia, vivido en plenitud por San Juan de Dios, aprobada por el Papa San Pio V el 1 de enero de 1572, a petición de los Hermanos y es conocida con el nombre de ORDEN HOSPITALARIA SAN JUAN DE DIOS, el cual expresa su identidad, pues su razón de ser, es servir y manifestar el carisma de hospitalidad, al estilo San Juan de Dios.

La Orden Hospitalaria San Juan de Dios está presente en 50 naciones, con 400 hospitales que albergan diariamente unos 60.000 enfermos, atendidos por 1.500

religiosos y más de 40.000 colaboradores laicos.

La Clínica San Juan de Dios de Manizales es una institución prestadora de servicios de salud mental con características docente asistenciales, de utilidad común, sin ánimo de lucro, perteneciente a la Orden Hospitalaria de San Juan de Dios.

Está ubicada en la calle 72 Nro. 28 -20 en el Barrio Sancancio, fue fundada el 21 de noviembre de 1953. En la actualidad es una institución de Segundo Nivel de Complejidad, cuenta con más de 220 camas para pacientes hospitalizados atendidos por más de 180 colaboradores.”<sup>13</sup>

## **5.2 MARCO TEÓRICO**

Desde las teorías de la administración se logra identificar como los teóricos incluyen conceptos tendientes a la implementación y medición del clima organizacional, inicialmente como estrategia para aumentar la productividad de los empleados, y luego como una función administrativa. Siendo un tema de constante análisis e investigación en las organizaciones actuales. A continuación, se presentarán algunos aportes relevantes sobre la conceptualización del Clima organizacional por las diferentes escuelas.

### **5.2.1 Teoría de los sistemas de Rensis Likert.**

Para analizar el clima organizacional es necesario partir de un fundamento claro, exacto y conciso por esto se plantea la teoría de los sistemas de Likert. Donde se brinda herramientas para poder identificar el clima organizacional que se presenta en la empresa que se va analiza

**Liker** plantea, que el comportamiento de los trabajadores subordinados es

causado por el jefe o administrativo. Los subordinados son aquellos que perciben la realidad a partir del sujeto, es decir, no hay una percepción (determina el comportamiento del individuo) objetiva del clima o atmosfera que hay en la organización; para determinar este fenómeno se plantean cuatro factores que influyen en la percepción individual.

1. **“Los parámetros ligados al contexto, a la tecnología y a la estructura misma del sistema organizacional”.**
2. **“La posición jerárquica que el individuo ocupa dentro de la organización, así como el salario que gana”.**
3. **“Los factores personales tales como la personalidad, las actitudes y el nivel de satisfacción”.**
4. **“La percepción que tienen los subordinados, los colegas y los superiores del clima de la organización”.**

A partir de estos factores podemos determinar tres clases de variables que se encuentran en una organización:

1. **VARIABLES CAUSALES:** son aquellas que pueden ser modificadas por las personas que administran.
2. **VARIABLES INTERNAS:** salud de una empresa, estado económico y calidad de servicios que presta.
3. **VARIABLES FINALES:** son los resultados obtenidos por una empresa, tales como productividad, perdidas, ganancias” <sup>14</sup>.

Es cuando estas variables se relacionan entre sí que surgen dos tipos de clima organizacional, sistema autoritario y sistema participativo. A continuación, los cuadros correspondientes a cada sistema del clima organizacional.

**TABLA No 1.**

**Tipos de clima organizacional basado en el modelo de Likert <sup>15</sup>**

CLIMA AUTORITARIO-EXPLOTADOR	CLIMA AUTORITARIO-PATERNALISTA	CLIMA PARTICIPATIVO-CONSULTIVO	CLIMA DE PARTICIPACIÓN EN GRUPOS
Compuesto por el sistema I.	Compuesto por el sistema II.	Compuesto por el sistema III.	Compuesto por el sistema IV.
La dirección no posee confianza en sus empleados.	.Existe confianza entre la dirección y sus subordinados.	Existe confianza entre supervisores y subordinados.	Plena confianza en los empleados por parte de la dirección.
Se caracteriza por usar amenazas ocasionalmente recompensas.	Se utilizan recompensas y castigos como fuente de motivación.	Se satisfacen necesidades de prestigio y autoestima y utilizando recompensas y castigos sólo ocasionalmente.	Las motivación de los empleados se da por su participación, por e implicación, por el establecimiento de objetivos de rendimiento.
Decisiones y objetivos se toman únicamente por la alta gerencia.	La mayor parte de las decisiones la toman la alta gerencia, pero algunas se toman en niveles inferiores.	Se permite a los empleados tomar decisiones específicas.	La toma de decisiones está diseminada en toda la organización.
La comunicación y no existe más que en forma de directrices e instrucciones específicas. Comunicaciones Verticales.	Prevalcen comunicaciones y forma de control descendentes sobre ascendentes.	La comunicación es descendente, el control se delega de arriba hacia abajo.	Comunicación ascendente-descendente y lateral.

El anterior cuadro es tomado de la revista “El clima organizacional presente en una empresa de servicio”<sup>15</sup>

Con esta exposición se tiene una base teórica para estudiar una empresa u organización, y de tal manera realizar un análisis que permita establecer el tipo de clima que se encuentra en dicha organización, plantear estrategias, evaluaciones y soluciones correspondientes a las necesidades existentes.

Taylor en la escuela clásica, incluye dentro las prácticas administrativas los

**“Planes o sistemas de incentivos salariales”**<sup>16</sup> con los que se pretendía mejorar la productividad de los empleados, ya que generaba en ellos una fuente de motivación.

Según los autores de la teoría de las relaciones humanas **“Del concepto de moral se deriva el de clima organizacional. El clima es el ambiente psicológico y social de una organización, y condiciona el comportamiento de sus miembros. Una moral elevada genera un clima receptivo, amistoso, cálido y agradable, mientras que la moral baja conduce a un clima negativo, inamistoso, frío y desagradable”**<sup>17</sup> concepto que, aunque es un poco subjetivo permite medir y evaluar el clima organizacional de la empresa, tanto a nivel individual como grupal.

Según Chiavenato, en la teoría del desarrollo organizacional (DO) **“los autores proponen una tecnología de DO para analizar la cultura organizacional, cambiar la conducta y los valores, mejorar el clima organizacional y los estilos de gerencias y consolidar tales cambios para incrementar la eficiencia de la organización como un todo, del equipo y del individuo”**<sup>17</sup> dado a su enfoque dinámico y cambiante. En donde se propone un tipo de organización dinámica, capaz de afrontar las exigencias del sector en el que opera, sin perder su esencia e interés por sus empleados.

Posteriormente con Katz y Kahn se enfatizan que **“cada organización crea su propia cultura con sus propios tabúes, usos y costumbres”** por lo que sería difícil generalizar aspectos comunes al momento de medir el clima organizacional entre entidades de sectores diferentes. **“Así como la sociedad tiene una herencia cultural, las organizaciones sociales poseen estándares distintivos de sentimiento y creencias colectivas, que se transmiten a los nuevos miembros”**<sup>17</sup> manteniendo su propia identidad a través del tiempo, y

convirtiéndose en otra razón para individualizar cualquier tipo de medición que se quiera realizar a nivel organizacional.

Según William B. Werther y Keith Davis, establecen que **“el clima organizacional de una empresa se vincula no solamente a sus estructuras y a las condiciones de vida de la colectividad del trabajo, sino también a su contexto histórico con su conjunto de problemas demográficos, económicos y sociales”**<sup>18</sup> siendo una visión mucho más amplia, donde se da relevancia a otro tipo de factores externos que afectan directamente el clima organizacional y por ende el desempeño de las personas que lo integran.

Por otra parte, Barner en la teoría de las relaciones interpersonales dice **“incrementan la confiabilidad del liderazgo y la unión de sus miembros, aumentando la motivación y reforzamiento de habilidades”**<sup>19</sup> de donde se podría inferir, que el generar empoderamiento a los miembros de la organización, permitirá tener mayores resultados a nivel productivo, y los empleados se sentirían más motivados por la confianza dada, lo que puede apalancar un mejor clima laboral.

Según Méndez (2006), **“el clima organizacional ocupa un lugar destacado en la gestión de personas y señala que este concepto ha tomado un rol protagónico como objeto de estudio en distintos tipos de organizaciones las cuales se encuentran en la permanente búsqueda de técnicas para su medición”**<sup>20</sup> para lo cual, es necesario identificar las características de la organización, las condiciones ambientales y la percepción del individuo sobre el Clima organizacional, que les proporcione información necesaria para establecer planes de mejoramiento y definir un perfil del clima organizacional.

Unido al concepto de Clima Organizacional, es importante revisar algunas

conceptualizaciones dadas sobre la satisfacción del usuario, siendo esta variable, complementaria en el tema de investigación.

De acuerdo a los autores Kotler y Keller **“la satisfacción refleja el juicio que una persona se hace del rendimiento percibido de un producto en relación con las expectativas. Si el rendimiento es menor que las expectativas, el cliente se siente decepcionado. Si es igual a las expectativas, el cliente estará satisfecho. Si las supera, el cliente estará encantado”**<sup>21</sup> y se fidelizará con la institución. Aunque los autores realizan una definición más desde el enfoque desde actividades de producción, esta definición, se puede extrapolar a la prestación de servicios de salud. En donde la satisfacción del cliente o usuario, está ligada no solo al cumplimiento de las condiciones mínimas de atención y oferta del prestador, sino a unas necesidades particulares que espera suplir al momento de acceder al servicio.

En donde la satisfacción del usuario, se ha convertido en un indicador de seguimiento y monitoreo por parte de las entidades del sistema de General de Seguridad Social en salud, visto inicialmente en la Ley 100 de 1993, art 199 **“El Ministerio de Salud definirá normas de calidad y satisfacción del usuario, pudiendo establecer medidas como tiempos máximos de espera por servicios y métodos de registro en listas de espera, de acuerdo con las patologías y necesidades de atención del paciente”**<sup>22</sup> con el que se pretende medir la calidad del servicio y la percepción que tiene el usuario sobre este.

Posteriormente, en el Decreto 1011 de 2006, se establece dentro de los criterios de auditoría de mejoramiento de la calidad de la atención en salud, la medición de procesos como el de satisfacción del usuario **“La entidad evaluará sistemáticamente la satisfacción de los usuarios con respecto al ejercicio de sus derechos, al acceso, oportunidad y a la calidad de sus servicios”** <sup>23</sup>

con el fin de establecer el desempeño de la entidad y de alguna manera, garantizar que sus afiliados están satisfechos con la atención recibida.

En la actualidad, las instituciones prestadoras de servicios de salud, están enfocadas en brindar al usuario un servicio más humanizado y con calidad. De ahí, **“el auge de la certificación ISO 9001 ha hecho que no solo las empresas manufactureras, sino también las organizaciones prestadoras de servicios, entren en estos procesos de certificación”**<sup>24</sup> en busca de mejoramiento de la gestión, reconocimiento, posicionamiento en el sector salud. Por medio de la certificación **“La organización debe determinar y seleccionar las oportunidades de mejora e implementar cualquier acción necesaria para cumplir los requisitos del cliente y aumentar la satisfacción del cliente”**<sup>24</sup>, para lo cual debe establecer un sistema de gestión de calidad que involucre a todos los integrantes de la organización, y que de manera conjunta se trabaje por la mejora continua, en un ambiente fraterno, que se refleje en la satisfacción del usuario.

## 6. METODOLOGÍA

### 6.1 ENFOQUE

Este es un estudio de enfoque cuantitativo ya que se utilizó la recolección y el análisis de datos para contestar preguntas de investigación y probar hipótesis previamente diseñadas confía en la medición numérica, el conteo y frecuentemente en el uso de estadística para establecer con exactitud patrones de comportamiento en una población.

Este es un estudio descriptivo de enfoque cuantitativo pues se recolectaron datos o componentes sobre diferentes aspectos del personal de la organización a estudiar y se realizó el análisis y la medición de los mismos.

Los estudios descriptivos miden de manera más bien independiente los conceptos o variables a los que se refieren y se centran en medir con la mayor precisión posible.

Así mismo, el estudio tiene un enfoque cuantitativo, ya que es necesario para poder analizar los resultados de las encuestas que se aplicaron al personal de la empresa.

De acuerdo con el interés perseguido en el presente trabajo de investigación, se optó por un estudio de tipo descriptivo, que da alcance a lo pretendido por el equipo investigativo:

- Descriptivo: en el sentido que se busca manifestar de forma objetiva las percepciones del clima organizacional de los empleados de la clínica San Juan de Dios y la calidad de la atención prestada por estos.

## **6.2 DISEÑO**

El diseño elegido para la investigación realizada en la clínica San Juan de Dios de Manizales fue basado en el método transversal ya que responde al objetivo principal planteado que es evaluar el Clima Organizacional de los empleados de la clínica San Juan de Dios y como este incide en la satisfacción de los usuarios durante el II Semestre del 2018.

El Método escogido fue transversal ya que es el diseño de investigación que recolecta datos de un solo momento y en un tiempo único, el propósito de este método es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado.

El diseño que responde a lo planteado en la investigación es el diseño transversal, el cual pretende describir relaciones entre dos o más variables en un momento determinado.

### 6.3 POBLACIÓN

La población que se estudiara para la presente investigación, se compone de 190 trabajadores de la CLINICA SAN JUAN DE DIOS de MANIZALES. La cual está conformada de la siguiente manera:

La población consta de auxiliares de enfermería, auxiliares de farmacia, auxiliares administrativos, profesionales en psicología, terapia ocupacional, especialistas en psicología y neuropsicología, médicos generales, enfermeras, camilleros, trabajador social, director, subdirector, gestor de talento humano, gestor de calidad, personal en entrenamiento, personal de servicios generales entre otros.

**TABLA No 2.**

EMPLEADOS DEL ÁREA ASISTENCIAL	EMPLEADOS DEL ÁREA ADMINISTRATIVA	EMPLEADOS POR OPS	APRENDICES
108	52	22	8

### 6.4 MUESTRA

La obtención de la muestra se realizó mediante un muestreo probabilístico proporcional donde se trabajó con un segmento representativo y ajustado al tamaño de la población objeto (personal asistencial y administrativo de la CLÍNICA SAN JUAN DE DIOS DE MANIZALES) a partir de la aplicación de la fórmula estadística

Fig. 1, que señaló una muestra de 113 trabajadores para el presente estudio investigativo. Para el cálculo del tamaño de la muestra se tienen los siguientes parámetros para un nivel de confianza del 95%:

**FIG No. 1. FORMULA ESTADISTICA**

El tamaño de la muestra se calculó con la siguiente fórmula:

**TABLA No 3.**

Variable	Descripción	Valor	Valor2
N	Tamaño de la Población	160	
Z	Confiabilidad	95%	1,96
p	Proporción	50%	
me	Margen de Error o Precisión	5%	
n	$N*(Z*Z)*p*(1-p)$		113
	$(N-1)*(me*me)+(Z*Z)*p*(1-p)$		

**TABLA No 4.**

n = Tamaño Muestral	113
N = Población (número total de posibles encuestados)	160
Nivel de confianza	95%
e = error (el error muestral es la diferencia que puede haber entre el resultado que obtenemos)	5%
p = Proporción poblacional (proporción de individuos que poseen en la población la característica de estudio)	0.5
q = Proporción de individuos que no poseen esa característica, es decir 1-p	0.5
z = (Nivel de confianza 95%)	1.96

Fuente: Elaboración Propia

**TABLA No 5.**

ENCUESTAS REALIZADAS A EMPLEADOS			
TOTAL EMPLEADOS 124			
AREA	MUESTRA	EJECUTADAS 100%	PENDIENTES
ADMINISTRATIVA	36	36	0
ASISTENCIAL	77	77	0
TOTAL	113	113	0

Se aplicó la encuesta en la Clínica San Juan de Dios de Manizales a 113 empleados, Donde el 68% de los colaboradores equivale a 77 funcionarios correspondientes al área asistencial, y el 32% restante corresponde a 36 colaboradores que pertenecen al área administrativa. Para un total del 100% de encuestas ejecutadas.

**ATENCIÓN A USUARIOS:**

La atención promedio del último trimestre está dada de la siguiente manera:

**TABLA No 6.**

PERIODO	AMBULATORIO	HOSPITALIZACIÓN AGUDOS	URGENCIAS	TOTAL GENERAL	MUESTREO TOTAL POR SERVICIO
ENERO	1080	420	117	1617	68%
FEBRERO	1562	423	182	2167	23%
MARZO	1340	493	195	2028	9,00%
TOTAL GENERAL	3982	1336	494	5812	100%

**Fuente:** Elaboración Propia

La obtención de la muestra de la atención a usuarios se obtiene sacando el promedio de cada servicio entre el total de usuarios atendidos durante el mes ejemplo:  $3982 / 5812 \times 100 = 68.5 \%$ .

**TABLA No 7.**

NUMERO DE ENCUESTAS REALIZADAS A USUARIOS			
TOTAL USUARIO 2022			
AREA	MUESTRA	EJECUTADAS 100 %	PENDIENTES
AMBULATORIA	250	250	0
HOSPITALARIA	73	83	0
TOTAL	323	333	0

Teniendo en cuenta que la Clínica San Juan de Dios de Manizales cuenta con un total de usuarios de 2022, se tomó una muestra de 333 usuarios donde el 75 % de los usuarios corresponden al área ambulatoria 250 pacientes y el 25 % que equivale a 83 usuarios corresponde al área Hospitalaria. Para un total del 100% de encuestas ejecutadas.

**CRITERIOS DE INCLUSIÓN:**

- Todo el personal que tenga vinculación directa e indirecta con la empresa
- Que acepte participar (consentimiento informado).
- Que tenga más de seis meses de vinculación con la empresa.

**CRITERIOS DE EXCLUSIÓN:**

- Personal en Prácticas o aprendices
- Personal que se encuentre de vacaciones en el periodo de aplicación del instrumento.
- Personal que se encuentre fuera de la institución en el momento de la aplicación, en un área determinada, por permiso o comisión.

## **6.5 RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN**

Para realizar la investigación del Clima Organizacional de los empleados de la clínica San Juan de Dios y la incidencia en la atención de los usuarios durante el II Semestre del 2018, se realizó:

**1. Carta de autorización:** La cual fue dirigida a la gerente de la institución solicitando el permiso para realizar la intervención por medio del diligenciamiento del instrumento y para la utilización de los datos con el único motivo de investigación.

### **2. Instrumentos:**

- Clima Organizacional: Se aplicó un instrumento tomado de la Organización Panamericana de la Salud (OPS) que cuenta con 80 preguntas divididas en 4 subvariables o áreas de impacto a nivel laboral, se entregará el instrumento a las personas escogidas en la muestra y se les dará un espacio aproximadamente de 1 hora para el diligenciamiento del mismo.
- Satisfacción del usuario: Se aplicó una encuesta que consta de 44 preguntas divididas en dos aspectos: las Expectativas y la Percepción de los usuarios acerca de varios aspectos centrados en la satisfacción, la duración aproximada de la encuesta será de 15 minutos.
- Calidad del Servicio: Se aplicó el instrumento Servqual para evaluar la calidad del servicio de la institución según las cinco dimensiones y las cinco brechas.

### **6.5.1 VARIABLES**

Una variable en investigación es todo aquello que se puede tomar en cuenta para realizar un estudio, se deben definir las variables según el alcance que se le quiere otorgar al estudio y los datos que se quieren alcanzar a través del instrumento a

escoger teniendo en cuenta que con las variables escogidas se deben realizar las mediciones y así obtener las conclusiones del estudio.

Se debe reconocer la importancia que tiene el ambiente de trabajo para el personal que labora en una respectiva institución ya que según María del Carmen Sandoval en un ensayo se refiere a cómo **el ambiente de trabajo percibido por los miembros de la organización y que incluye estructura, estilo de liderazgo, comunicación, motivación y recompensas, ejerce influencia directa en el comportamiento y desempeño de los individuos.**<sup>25</sup>

Las variables definidas para el estudio a realizar del **Clima Organizacional de los empleados de la clínica San Juan de Dios y como este incide en el desempeño laboral y la atención de los usuarios durante el II Semestre del 2018**, son:

- 1. CLIMA ORGANIZACIONAL:** Puede ser definido como la apreciación o percepción que tienen los trabajadores de una empresa sobre el contexto en el que se ven inmersos diariamente y como este se refleja en sus labores y en la atención que se presta al cliente externo.<sup>26</sup>
- 2. RELACIONES ENTRE COMPAÑEROS Y JEFES:** Se sabe que una adecuada relación fortalece los equipos de trabajo y ayuda a que el ambiente de trabajo sea mucho más agradable, mayor aun si se establece una amistad entre compañeros y jefes, la amistad puede hacer que las situaciones estresantes laborales sean menos impactantes en las personas que trabajan en una respectiva empresa.<sup>27</sup>
- 3. LÍDER:** Es aquella persona que está en la situación y tiene la capacidad de guiar, conducir y orientar a un conjunto de personas al cumplimiento de unos objetivos y a la consecución de una visión grupal o corporativa, al administrar

y ejecutar, no solo sus funciones a cargo, sino también sus cualidades humanas e inteligencia emocional, en el proceso de influir productiva y positivamente en el desarrollo de las tareas de su equipo, valiéndose de sus conocimientos académicos y específicos, a la par del conocimiento del grupo humano a su cargo, para orientar y delegar compromisos y responsabilidades a sus colaboradores.<sup>28</sup>

4. **COMUNICACIÓN:** El origen de la palabra significa poner en común o compartir algo, en este caso, cualquier información, sentimiento o pensamiento que se pueda expresar y poner en conocimiento de otros. La comunicación es el proceso mediante el cual un emisor transmite un mensaje a un receptor, a través de un proceso dado, al menos en siete elementos en un lapso de tiempo.<sup>29</sup>
5. **COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL O EMPRESARIAL:** Se define como el intercambio de la información a nivel empresarial. Esta se puede generar dentro y fuera de la organización, siendo necesaria para estructurar los diferentes procesos y las relaciones con las demás empresas del sector.<sup>29</sup>
6. **COMUNICACIÓN EXTERNA:** Se refiere a los mensajes emitidos de parte de una persona, grupo o empresa hacia un ente externo sea del mismo tipo u otro con el fin de iniciar o mantener una relación proyectando un mensaje y logrando el objetivo por el cual se dio la comunicación.<sup>29</sup>
7. **COMUNICACIÓN INTERNA:** Conjunto de actividades realizadas a nivel organizacional, que permiten socializar a todos los niveles la información de interés general. Esta puede ser generada por diferentes mecanismos, como son escritos, virtuales u orales, siempre velando por que exista formalidad de los contenidos y que llegue a las personas a las que se requiere comunicar.<sup>29</sup>

**8. ESPACIO DE TRABAJO:** hace referencia al sitio físico de trabajo y a las condiciones propias de este, incluyendo aspectos como ruido, calidad del aire, temperatura e iluminación, las cuales, junto a la disponibilidad de elementos y herramientas necesarias para la realización del trabajo, condicionan el desempeño y permanencia del empleado en la empresa u organización.<sup>30</sup>

**9. CONDICIONES DE TRABAJO O LABORALES:** se refiere a la situación actual o diversas situaciones a las que se ve enfrentado el personal que labora en una respectiva institución, ejemplos de algunas condiciones de trabajo son: el contrato laboral, la remuneración laboral, el horario a cumplir, el puesto de trabajo, las funciones del cargo y las tareas delegadas.<sup>30</sup>

**10. ESTRÉS LABORAL:** Inicialmente podemos definir como estrés, toda situación que se presenta en un contexto específico y que afecta emocionalmente a una persona produciendo algún grado de insatisfacción, y enfocado en el ámbito laboral, son todas las situaciones que se presentan en una empresa y que producen saturación física o mental del trabajador generando que se afecte su entorno no solo laboral sino personal.<sup>31</sup>

**11. MOTIVACIÓN EN LA EMPRESA:** Estrategia establecida a nivel organizacional que permite mejorar el clima organizacional, basándose en mejorar las condiciones físicas, ambientales y psicológicas que afectan directamente a los miembros de la organización y que contribuyen a un mayor rendimiento.<sup>28</sup>

**12. POLÍTICA SALARIAL:** esta dimensión tiene relación directa con la percepción del empleado sobre la remuneración económica y prestaciones sociales en relación a su trabajo, tiempo, servicio y dedicación a la empresa u

organización; constituyéndose a su vez, en una parte que incide en el aspecto motivacional del trabajador. <sup>32</sup>

**13.SATISFACCIÓN AL CLIENTE:** puede definirse como la conformidad o bienestar que se percibe después de haber usado un servicio, comprado un producto o ser atendido en alguna institución y que puede lograr la fidelización de los clientes y/o multiplicación de la información o participación en el servicio a iguales. <sup>32</sup>

## 6.6 INSTRUMENTOS

### ANEXO 1. INSTRUMENTO PARA EVALUAR CLIMA ORGANIZACIONAL

El instrumento utilizado para evaluar el clima organizacional de la clínica San Juan de Dios de Manizales fue tomado de un diseño realizado por la OPS que consta de 80 preguntas diseñadas que representan la evaluación de cuatro áreas críticas para describir el clima organizacional en una institución liderazgo, motivación, reciprocidad y participación. Cada una de ellas se desglosa en 4 subvariables para un mejor análisis de las mismas y por cada subvariable existen 5 afirmaciones en el instrumento, intercalándose de forma aleatoria e instrumentándose de la siguiente forma <sup>33</sup>

- **Liderazgo**

Subvariables	Afirmaciones	
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

Subvariables	Afirmaciones
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

Subvariables	Afirmaciones
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

Subvariables	Afirmaciones
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

### Definición de áreas críticas

- **Liderazgo.** Influencia que ejerce un individuo por medio de la capacidad de orientar y convencer a los otros, para llevar a cabo eficientemente los objetivos de la institución y lograr resultados.
- **Dirección:** Es el sentido en que se orienta la actividad, fijándose las metas

y los medios para lograrlo.

- Estímulo: por la excelencia. Incorporación de nuevos conocimientos e instrumentos técnicos para que el trabajador asuma las responsabilidades de la calidad del producto.
- Estímulo del trabajo en equipo: Es crear un ambiente de ayuda mutua donde la participación organizada no sea individual sino de complementación de conocimientos y experiencias del equipo de trabajo.
- Solución de conflictos: Capacidad de solucionar conflictos que surgen en la institución por síntesis de referencia.
- Motivación: Conjunto de reacciones y actitudes encaminadas a satisfacer las necesidades del trabajador en la institución.
- Realización personal: El trabajador habrá de conocer todas las oportunidades de autorrealización que tiene en su trabajo y tomará conciencia de la trascendencia histórica de su aportación.
- Reconocimiento de la aportación: Cuando la institución de crédito al esfuerzo realizado por cada persona o grupo en la ejecución de una tarea, incentivando al trabajador.
- Responsabilidad: Capacidad del trabajador de responder por sus deberes y actos, a partir del conocimiento, de su ubicación y proyección en la empresa.
- Adecuación de las condiciones de trabajo: Condiciones ambientales, físicas y psicosociales así como la calidad de los recursos y el estado óptimo de los equipos para realizar el trabajo.
- Reciprocidad: Relación mutua de dar y recibir entre el individuo y la organización.
- Aplicación al trabajo: Cuando el trabajador se encuentra identificado con su trabajo y con la institución manifestando alto nivel de responsabilidad y de ingenio creativo para solucionar los problemas institucionales.
- Cuidado del patrimonio institucional: Cuidado de los bienes, equipos y

materiales de la institución por los trabajadores.

- **Retribución:** Sistema de remuneración, promoción de reconocimientos, y la capacitación y desarrollo humano de los trabajadores.
- **Equidad.** Igualdad de condiciones para poder optar por cualquier beneficio institucional.
- **Participación:** Involucración de los trabajadores en la actividad de la institución aportando cada cual la parte que le corresponde para darle cumplimiento a los objetivos institucionales.
- **Compromiso con la productividad:** La productividad se da en la medida que la interacción de todas las partes realice de forma óptima con eficiencia y calidad los productos.
- **Compatibilidad de intereses.** Función básica de integrar la diversidad de intereses de los componentes en una sola dirección.
- **Intercambio de información.** Comunicación necesaria entre las personas y grupos para lograr una acción coordinada.
- **Involucración al cambio.** La actitud de promoción y compromiso ante las decisiones del cambio, su participación, aportes de sugerencias y adopción de nuevos hábitos, definen a las personas involucradas al cambio.

### **Metodología para aplicación del instrumento de clima organizacional**

El cuestionario a aplicar consta de 80 preguntas correspondientes a 4 variables, desglosadas en subvariables. Las variables son liderazgo, motivación, reciprocidad y participación.

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

La variable motivación está caracterizada en cuatro subvariables 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.

## **ANEXO 2**

### **INSTRUMENTO PARA EVALUAR LA SATISFACCION DE LOS USUARIOS**

La finalidad que tiene esta encuesta es contribuir a identificar las principales causas del nivel de insatisfacción o satisfacción del usuario externo en la Clínica San Juan de Dios de Manizales.

La encuesta esta validada por el Ministerio de Salud de Lima Perú. Incluye 44 preguntas que se encuentran distribuidas en 2 variables, 22 preguntas de Expectativas y 22 preguntas de Percepciones, distribuidas en cinco criterios o dimensiones de evaluación de la calidad <sup>34</sup>

- Fiabilidad: Preguntas del 01 al 05.
- Capacidad de Respuesta: Preguntas del 06 al 09.
- Seguridad: Preguntas del 10 al 13.
- Empatía: Preguntas del 14 al 18.
- Aspectos Tangibles: Preguntas del 19 al 22

Esta encuestada aparece en los anexos en la parte final del trabajo

## **ANEXO 3**

## **INSTRUMENTO PARA EVALUAR LA CALIDAD DEL SERVICIO**

Diversas investigaciones acerca de la aplicación del modelo SERVQUAL concluyen que ha sido el más utilizado para la evaluación de la calidad de los servicios públicos, entre ellos está incluida la Salud.<sup>34</sup>

El modelo de Parasumaram, Len Berry y Valerie Zeithaml determinó cinco dimensiones de la calidad, de las cuales solo una es visible:

1. Tangibles: Como la parte visible de la oferta: la apariencia y limpieza de las instalaciones físicas, equipo, personal y materiales de comunicación.
2. Confiables: la habilidad para desarrollar el servicio prometido en forma acertada y como fue dicho.
3. Respuesta del personal: respuesta pronta y deseada, deseo de ayudar a los usuarios y de proveer el servicio con prontitud y esmero.
4. Seguridad: conocimiento y cortesía del personal y su habilidad para producir confianza.
5. Calidez o empatía: el cariño, la atención individualizadas que se provee a los usuarios, el deseo de comprender las necesidades precisas del cliente y encontrarla respuesta más adecuada.<sup>34</sup>

En general, el modelo conceptual para la calidad del servicio SERVQUAL, está basado en la tesis que la percepción depende de la expectativa que se tenga de él, del grado en que se ha satisfecho dicha expectativa y el nivel de comunicación entre personal y usuario.<sup>34</sup>

Por su parte, el modelo también permite, en teoría, determinar cinco brechas entre la percepción del usuario y la del personal:

1. La brecha se da entre los servicios que el personal pretende dar y el servicio esperado por el usuario.
2. La brecha se da entre el servicio que el personal pretende dar y las

especificaciones del mismo,

3. La brecha entre las especificaciones del servicio y lo que obtiene el usuario.
4. La brecha entre lo que el usuario obtiene y se le había comunicado que se daría.
5. La brecha entre el servicio percibido y el servicio esperado.<sup>34</sup>

Teniendo en cuenta que se está trabajando en una institución de salud mental no se realizara encuesta a los pacientes que entraron en fase aguda a la institución o que se encuentran todavía hospitalizados, se tomara solo los pacientes que están egresando de hospitalización ya que de alguna forma se encuentra compensada su enfermedad, también los usuarios que salen de consulta externa ya que estos tienen un manejo ambulatorio, son pacientes estables en cuanto a su patología

## **6.7 ANÁLISIS DE INFORMACIÓN**

Clima Organizacional: Para la calificación se construyó una plantilla que lleva implícitas las respuestas correctas (sean V o F) de cómo debe ser percibido el clima ideal. Las respuestas correctas tienen el valor de un punto y las respuestas incorrectas se igualan a cero. Esto arroja un total de puntos por subvariables máximo de 5 puntos que sumado a las demás subvariables contenidas en cada área crítica alcanzarían el valor de 20. En total sumarían 80 puntos igual al número de reflexiones planteadas en el instrumento.

Para el análisis de los resultados se construyen gráficos por cada área crítica, donde el eje de las X se ubicaron las subvariables y en el eje de las Y los valores alcanzados por éstas, entre 0 y 5, reunirán los puntos de los valores alcanzados con una línea de manera que quede confeccionado el perfil que representará como se percibe el clima en esa área.

Para interpretar los resultados si el valor alcanzado por la subvariable es menor que 3 entonces el clima en dicha subvariables es insatisfactorio.

Análisis estadístico: La información recolectada fue analizada a través de tablas dinámicas, gráficos y porcentajes.

- Satisfacción del usuario: El análisis de los datos fueron expresados en porcentajes para cada criterio de evaluación de la calidad considerando el siguiente orden:
  - ✓ Fiabilidad
  - ✓ Capacidad de Respuesta
  - ✓ Seguridad
  - ✓ Empatía

## **6.8 COMPONENTE ÉTICO**

Lo principal a enfatizar en esta investigación, es que no se revelarán datos personales, que las personas que participaron en el proceso, lo hicieron de manera voluntaria y autorizaron el uso de los resultados de las respuestas del instrumento y el no uso de sus datos personales, únicamente se publicarán datos generales que se obtendrán posteriormente a el análisis estadístico realizado.

Con las estadísticas obtenidas se podrá dar un informe a la Clínica Psiquiátrica San Juan de Dios acerca de la situación actual de la institución en cuanto a Clima Organizacional y como este influye en la percepción de calidad y satisfacción de los usuarios.

## **6.8 CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Aunque se diseño el consetimiento informado, este no fue aplicado a los

participantes del proceso de investigación, ya que la organización no vio la necesidad del diligenciamiento. Esta decisión fue apoyada por el Comité de Bioética, quienes resaltan la importancia de garantizar la confidencialidad de información recolectada.

Durante el proceso de recolección de información, tanto personal como por medio de correo electrónico, se explica a los participantes sobre la forma del diligenciamiento de los instrumentos, haciendo claridad en que los datos proporcionados allí, serán confidenciales y no se revelarán datos personales, únicamente se realizará un análisis de los resultados obtenidos de forma global.

Con las estadísticas obtenidas se dio informe a la Clínica Psiquiátrica San Juan de Dios acerca de la situación actual de la institución en cuanto a Clima Organizacional y como este influye en la percepción de calidad y satisfacción de los usuarios.

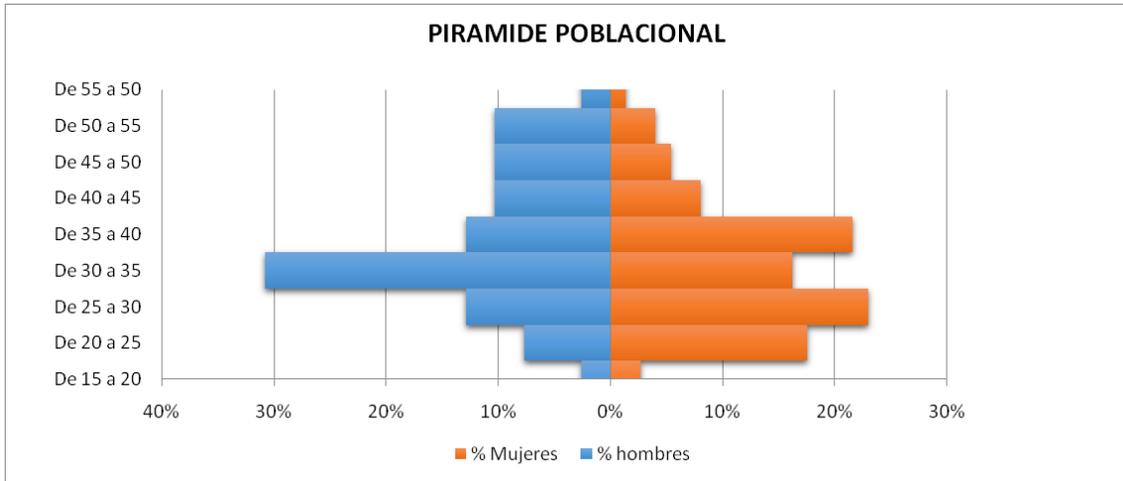
## **7. RESULTADOS Y ANÁLISIS**

### **RESULTADOS SEGÚN INSTRUMENTOS APLICADOS**

#### **7.1 Encuesta de Clima organizacional:**

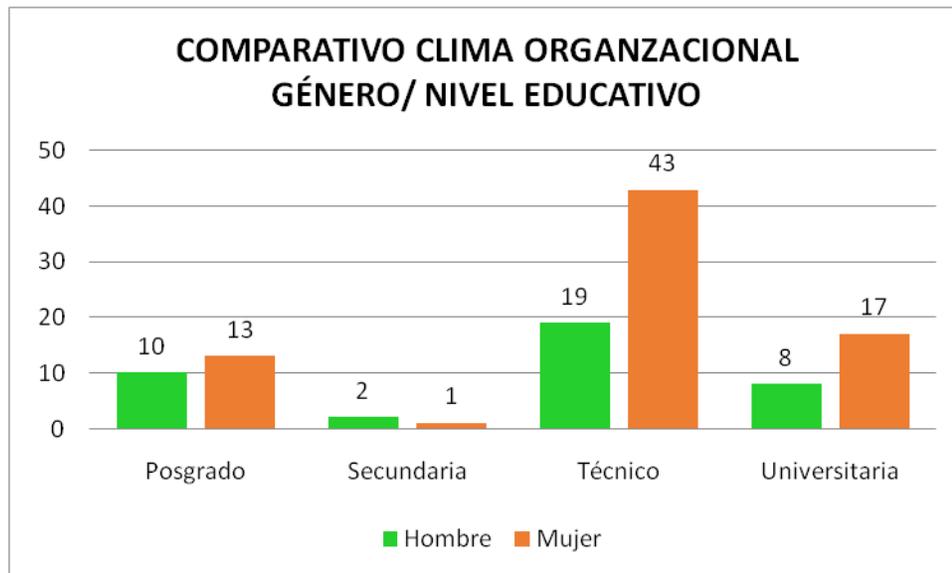
De acuerdo la muestra previamente definida, se realizó la aplicación del instrumento a los colaboradores de la Clínica Psiquiátrica San Juan de Dios, encontrando que del total de los colaboradores entrevistados (113), el 35% corresponde a hombres y el 65% restante a mujeres. Datos que según grafica población, presentan la siguiente distribución.

**Gráfico No. 1**



Encontrando una pirámide ensanchada en el punto medio, lo que indica que los colaboradores entrevistados tienen una fuerte representación de población joven y más direccionada a las mujeres.

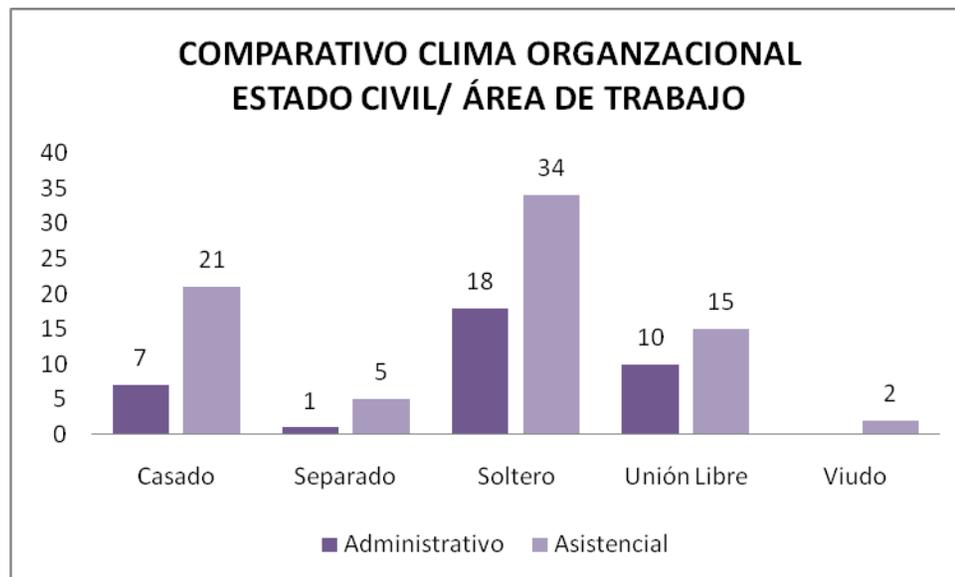
**Gráfico No. 2**



Otra información que se hace relevante al momento de analizar es la distribución de

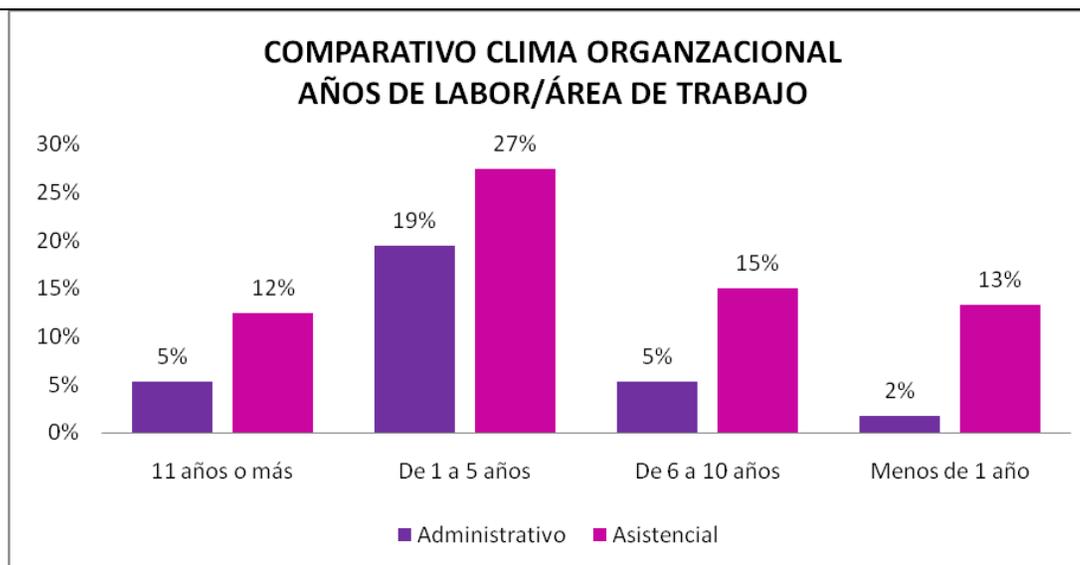
este mismo grupo poblacional, según su nivel educativo, en donde se evidencio que en casi todos los niveles las mujeres tienen una mayor representación, en especial en el nivel técnico.

**Gráfico No. 3**



Teniendo en cuenta que el estado civil es una variable que puede influir en la permanencia o estabilidad laboral de una persona, se evidencio un porcentaje alto de colaboradores con estado civil “soltero” en el área asistencial, siendo coherente con la distribución según el grupo de edad y el tiempo de labor en la IPS.

**Gráfico No. 4**



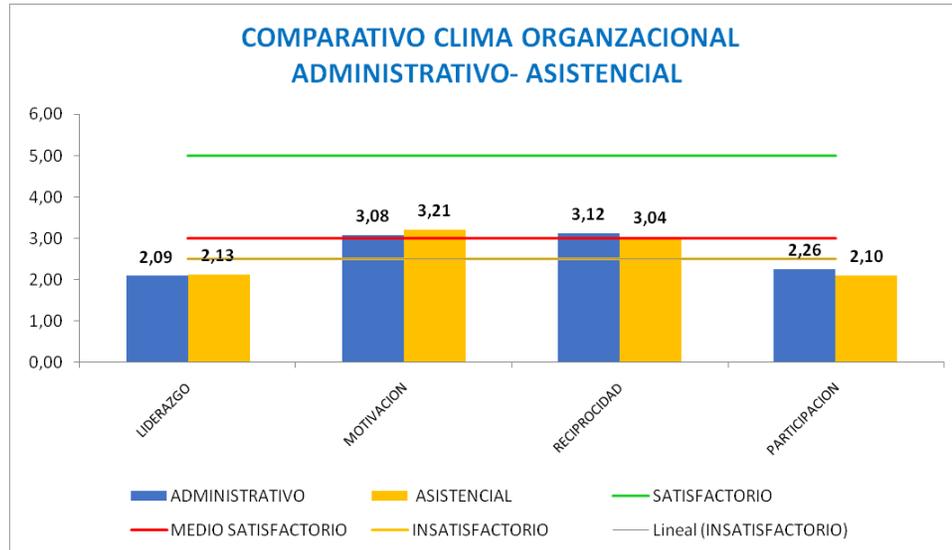
Siendo una institución de tantos años de experiencia en el sector salud, se observó que el 47 % de los colaboradores lleva aproximadamente laborado entre 1 y 5 años, con mayor representación en el área asistencial. Adicionalmente, se observó que el 17% de los encuestados lleva laborando en la institución más de 11 años, presentado a la institución con una entidad donde puede existir estabilidad laboral.

**TABLA No 8.**

CLIMA ORGANIZACIONAL ADMINISTRATIVO/ASISTENCIAL

VARIABLE	ASISTENCIAL	ADMINISTRATIVO	INSATISFACTORIO	MEDIO SATISFACTORIO	SATISFACTORIO	CATEGORIZACION ASISTENCIAL	CATEGORIZACION ADMINISTRATIVA
LIDERAZGO	2,13	2,09	2,5	3,0	5,0	INSATISFACTORIO	INSATISFACTORIO
MOTIVACION	3,21	3,08	2,5	3,0	5,0	SATISFACTORIO	SATISFACTORIO
RECIPROCIDAD	3,04	3,12	2,5	3,0	5,0	SATISFACTORIO	SATISFACTORIO
PARTICIPACION	2,10	2,26	2,5	3,0	5,0	INSATISFACTORIO	INSATISFACTORIO

**Gráfico No. 5**



Al realizar el comparativo entre el comportamiento del clima organizacional por área administrativa y asistencial, se evidenció que con un punto medio de 3 como satisfactorio, solo las variables de motivación y reciprocidad superan este margen. Mientras que las variables de liderazgo y participación se encontraron en un nivel insatisfactorio en ambas áreas, con promedios que oscilan entre 2,09 y 2,26.

Al analizar cada variable según el comportamiento de las subvariables encontramos:

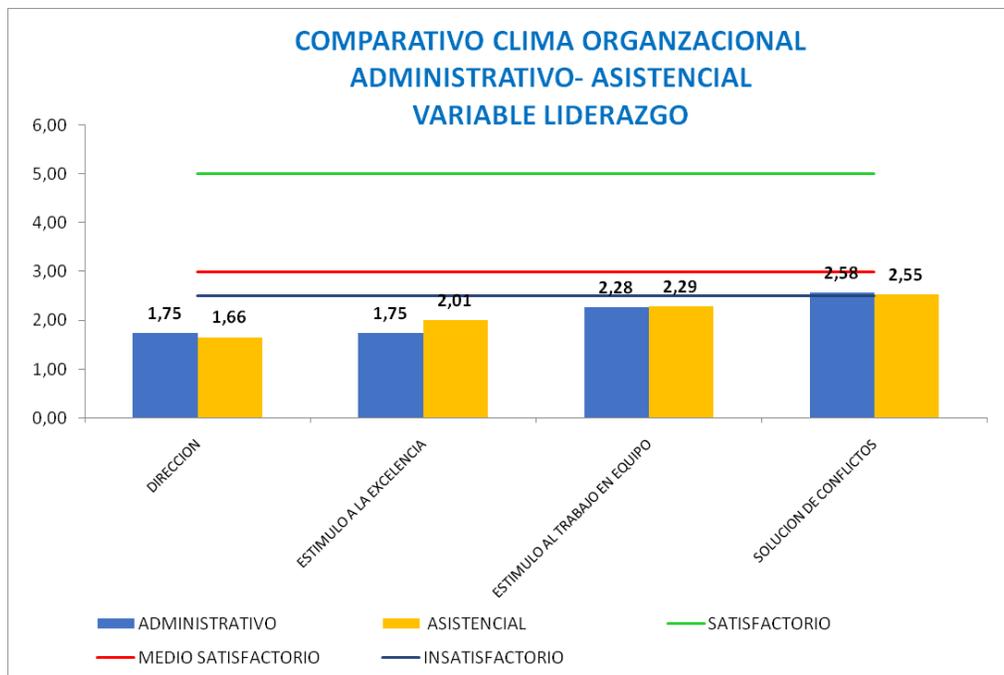
**TABLA No 9.**

VARIABLE		
LIDERAZGO	2,11	INSATISFACTORIO

DIMENSION	ASISTENCIAL	ADMINISTRATIVO	INSATISFACTORIO	MEDIO SATISFACTORIO	SATISFACTORIO	CATEGORIZACION ASISTENCIAL	CATEGORIZACION ADMINISTRATIVA
DIRECCIÓN	1,66	1,75	2,5	3,0	5,0	INSATISFACTORIO	INSATISFACTORIO
ESTIMULO A LA EXCELENCIA	2,01	1,75	2,5	3,0	5,0	INSATISFACTORIO	INSATISFACTORIO
ESTIMULO AL TRABAJO EN EQUIPO	2,29	2,28	2,5	3,0	5,0	INSATISFACTORIO	INSATISFACTORIO
SOLUCION DE CONFLICTOS	2,55	2,58	2,5	3,0	5,0	MEDIANAMENTE SATISFACTORIO	MEDIANAMENTE SATISFACTORIO

**Gráfico No. 6**



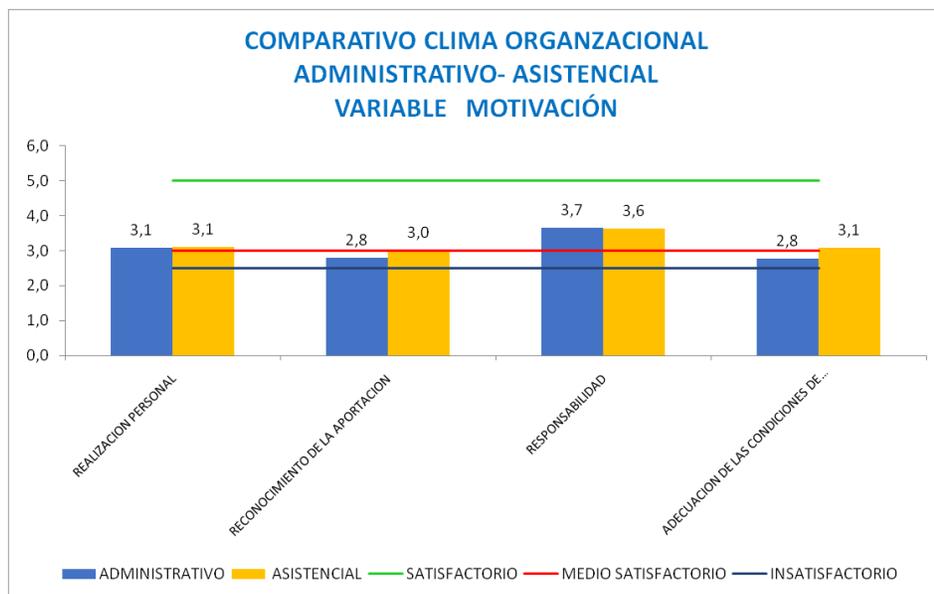
Para la variable de Liderazgo, el promedio general fue de 2,11 (insatisfactorio) para ambas áreas, en donde la subvariable de "Solución de conflicto" presenta un promedio de 2,58, el cual fue el más alto de todos los analizados, sin lograr alcanzar el punto medio. Según los datos obtenidos, se evidenció una puntuación baja en la fijación de metas y objetivos por parte de los líderes de la organización, lo que no permitió que las subvariables de estímulo a la excelencia" y el " estímulo al trabajo de equipo" obtenga los resultados esperados. Siendo necesario realizar actividades que apunten al mejoramiento de competencias individuales y colectivas, que redunden en un mejor ambiente laboral y trabajo en equipo. De acuerdo a los datos presentados la variable con la puntuación más baja es la de "Dirección" posiblemente por falta difusión de las metas establecidas para cada área.

**TABLA No 10.**

VARIABLE	
MOTIVACION	3,15 SATISFACTORIO

DIMENSION	ASISTENCIAL	ADMINISTRATIVO	INSATISFACTORIO	MEDIO SATISFACTORIO	SATISFACTORIO	CATEGORIZACION ASISTENCIAL	CATEGORIZACION ADMINISTRATIVA
REALIZACION PERSONAL	3,1	3,1	2,5	3,0	5,0	SATISFACTORIO	SATISFACTORIO
RECONOCIMIENTO DE LA APORTACION	3,0	2,8	2,5	3,0	5,0	SATISFACTORIO	MEDIANAMENTE SATISFACTORIO
RESPONSABILIDAD	3,6	3,7	2,5	3,0	5,0	SATISFACTORIO	SATISFACTORIO
ADECUACION DE LAS CONDICIONES DE TRABAJO	3,1	2,8	2,5	3,0	5,0	SATISFACTORIO	MEDIANAMENTE SATISFACTORIO

**Gráfico No. 7**



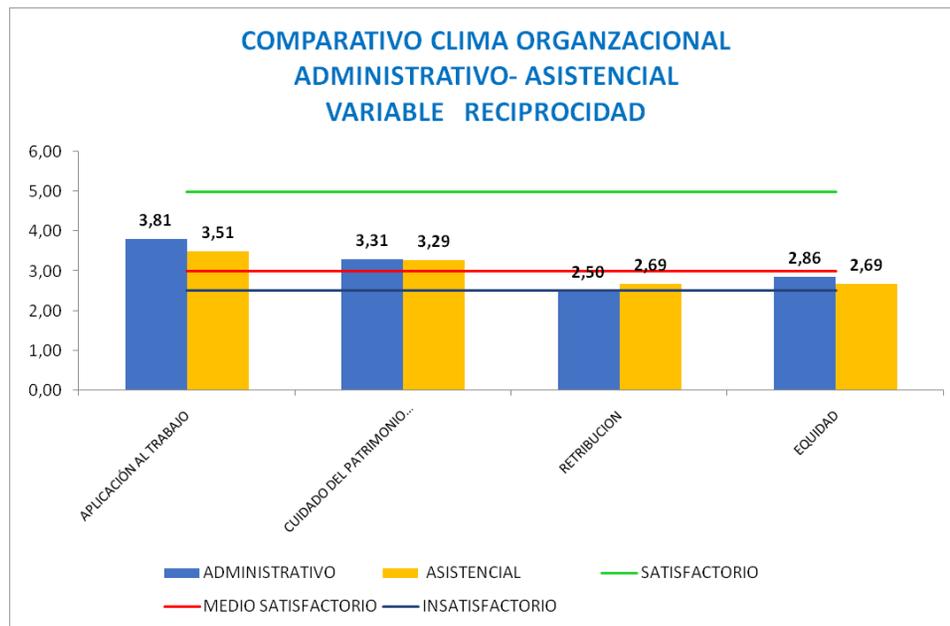
Para la variable Motivación, el promedio general fue de 3,15 (satisfactorio), Siendo la subvariable de responsabilidad la que obtiene el mejor promedio, tanto para el área administrativa como asistencial. En donde la subvariable de "realización personal" presenta el mismo resultado para las áreas analizadas, evidenciando que aparte de que los colaboradores trabajan por el cumplimiento de las funciones y deberes, también se sienten a gusto con su trabajo como parte del proyecto de vida. Para las subvariables de "Reconocimiento " y "adecuación de la condiciones de trabajo" se visualiza una puntuación inferior para el área administrativa que asistencial.

**TABLA No 11.**

VARIABLE		
RECIPROCIDAD	3,08	SATISFACTORIO

DIMESION	ASISTENCIAL	ADMINISTRATIVO	INSATISFACTORIO	MEDIO SATISFACTORIO	SATISFACTORIO	CATEGORIZACION ASISTENCIAL	CATEGORIZACION ADMINISTRATIVA
APLICACIÓN AL TRABAJO	3,51	3,81	2,5	3,0	5,0	SATISFACTORIO	SATISFACTORIO
CUIDADO DEL PATRIMONIO INSTITUCIONAL	3,29	3,31	2,5	3,0	5,0	SATISFACTORIO	SATISFACTORIO
RETRIBUCION	2,69	2,50	2,5	3,0	5,0	MEDIANAMENTE SATISFACTORIO	INSATISFACTORIO
EQUIDAD	2,69	2,86	2,5	3,0	5,0	MEDIANAMENTE SATISFACTORIO	MEDIANAMENTE SATISFACTORIO

**Gráfico No. 8**



Para la variable reciprocidad, el promedio general fue de 3,08 (satisfactorio). Una variable que permite medir en qué nivel de satisfacción se encontró el colaborador con la contraprestación que recibe de la institución.

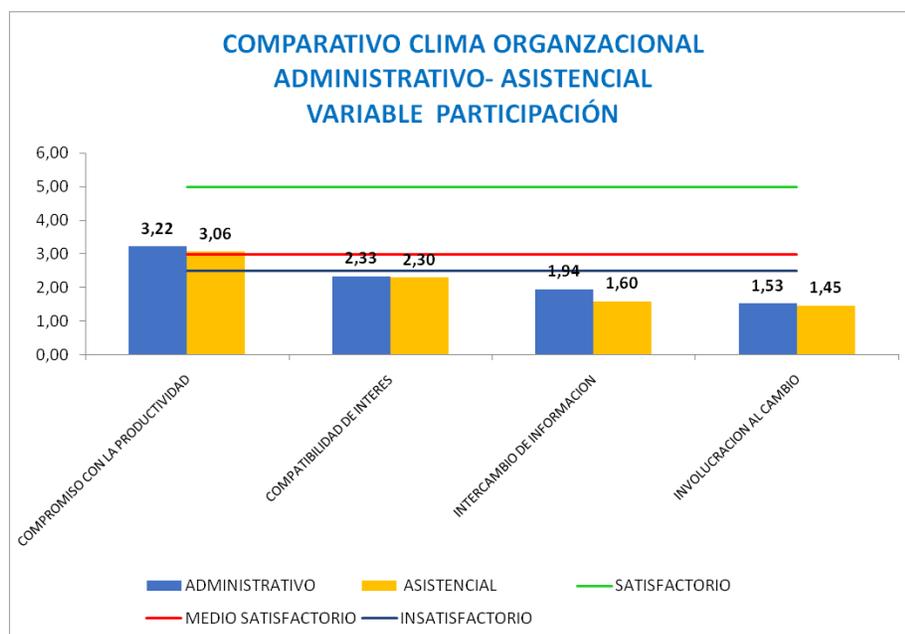
De acuerdo al gráfico No 8, podemos observar que para ambas áreas la puntuación de las subvariables se encuentra en un punto satisfactorio.

**TABLA No 12.**

VARIABLE	
PARTICIPACION	2,18 INSATISFACTORIO

DIMESION	ASISTENCIAL	ADMINISTRATIVO	INSATISFACTORIO	MEDIO SATISFACTORIO	SATISFACTORIO	CATEGORIZACION ASISTENCIAL	CATEGORIZACION ADMINISTRATIVA
COMPROMISO CON LA PRODUCTIVIDAD	3,06	3,22	2,5	3	5	SATISFACTORIO	SATISFACTORIO
COMPATIBILIDAD DE INTERES	2,30	2,33	2,5	3	5	INSATISFACTORIO	INSATISFACTORIO
INTERCAMBIO DE INFORMACION	1,60	1,94	2,5	3	5	INSATISFACTORIO	INSATISFACTORIO
INVOLUCRACION AL CAMBIO	1,45	1,53	2,5	3	5	INSATISFACTORIO	INSATISFACTORIO

**Gráfico No. 9**

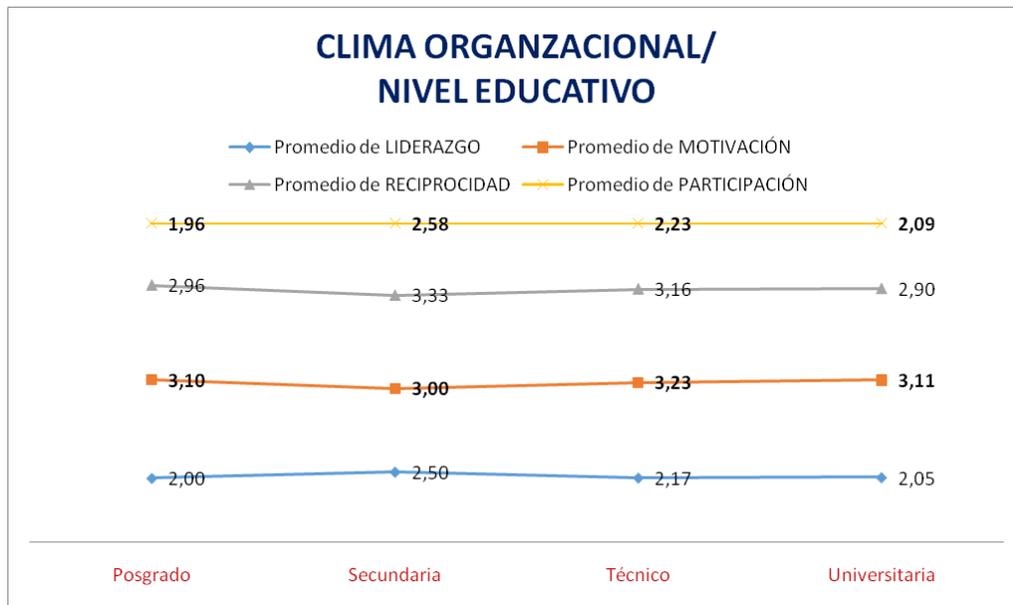


Para la variable participación, el promedio general fue de 2,18 (insatisfactorio). Siendo una de las variables más bajas de las 4 analizadas, se observó que el personal asistencial demuestra mayor insatisfacción en el tema de participación, lo que puede deberse al tipo de función que desempeña, que no le permite acceder a la información de manera oportuna.

La subvariable de "compromiso con la productividad" es la única subvariable que presenta un comportamiento satisfactorio para las dos áreas analizadas,

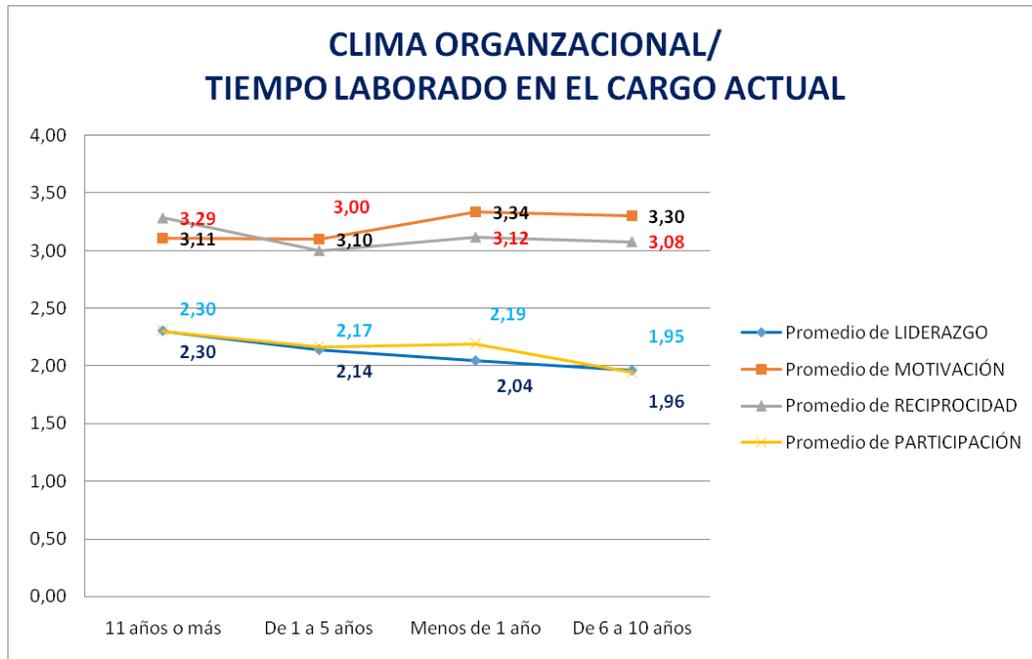
demostrando la responsabilidad de cada uno de los empleados en el rol que desempeña y por el cumplimiento de las metas organizacionales.

**Gráfico No. 10**



Después de realizar un cruce de las cuatro variables versus el nivel educativo de los empleados encontramos que "la motivación" presenta un nivel satisfactorio para los diferentes niveles educativos analizados, mientras que las variables de liderazgo y participación, se encuentran sobre el punto de insatisfacción para casi todos los niveles educativos. Si bien la variable de reciprocidad presenta una tendencia de descenso entre el nivel educativo de secundaria a posgrado, aún se encuentra en un punto medio satisfactorio, con posibilidad de intervención por parte de los jefes inmediatos.

**Gráfico No. 11**

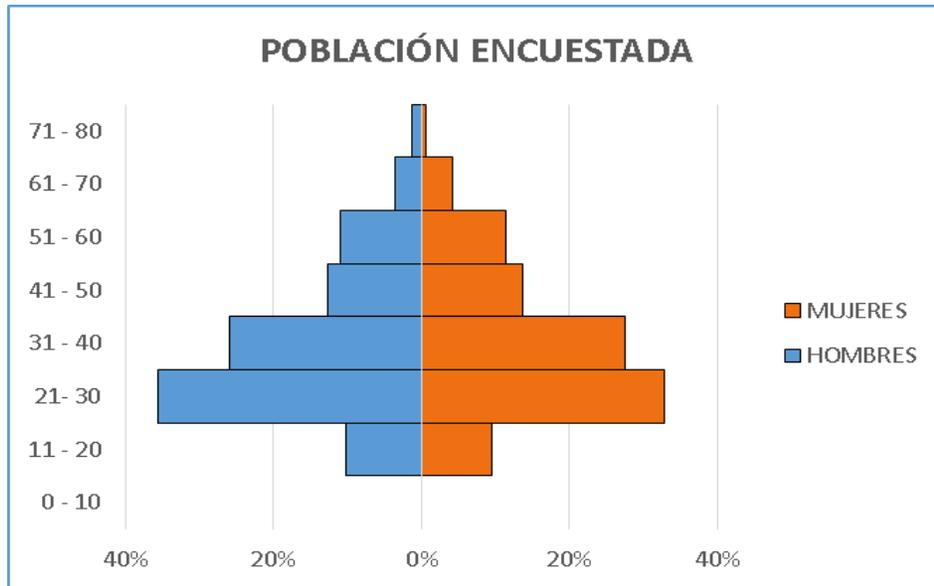


Al analizar el comportamiento de las variables según el tiempo de labor de los empleados de la Clínica, se observa una tendencia estable y medio satisfactoria para las variables de motivación y reciprocidad según los periodos analizados. Caso contrario sucede con las variables de liderazgo y participación, las cuales presentan una puntuación más baja para las personas entre 6 y 10 años de labor comparado con las que llevan más de 11 años.

## **7.2 Encuesta de Satisfacción del usuario**

Se realizó la aplicación del instrumento a usuarios de la Clínica Psiquiátrica San Juan de Dios, se entrevistaron en total 328 usuarios, donde el 49,6% corresponde a hombres y el 50,4% restante a las mujeres. Datos que según grafica población, presentan la siguiente distribución.

**Grafico No 12**



Es importante resaltar como el porcentaje de usuarios entrevistados es muy similar haciendo la comparación con los dos géneros.

La encuesta realizada a los usuarios de la clínica constaba de tres partes, la primera era la evaluación del servicio según lo que ellos deseaban como usuarios, cuál era su percepción acerca de un servicio de salud ideal, la segunda parte era la evaluación acerca del servicio recibido en la institución tomando los mismos criterios de la parte anterior y la tercera era una puntuación acerca de la importancia de 5 ítems en la clínica.

Inicialmente se realizó el análisis de la evaluación al servicio deseado, encontrando que en general todas las personas encuestadas evaluaron los 22 ítems de la encuesta que hacen referencia al servicio de salud deseado y que sería ideal para todas las personas como muy importantes o totalmente de acuerdo con cada criterio.

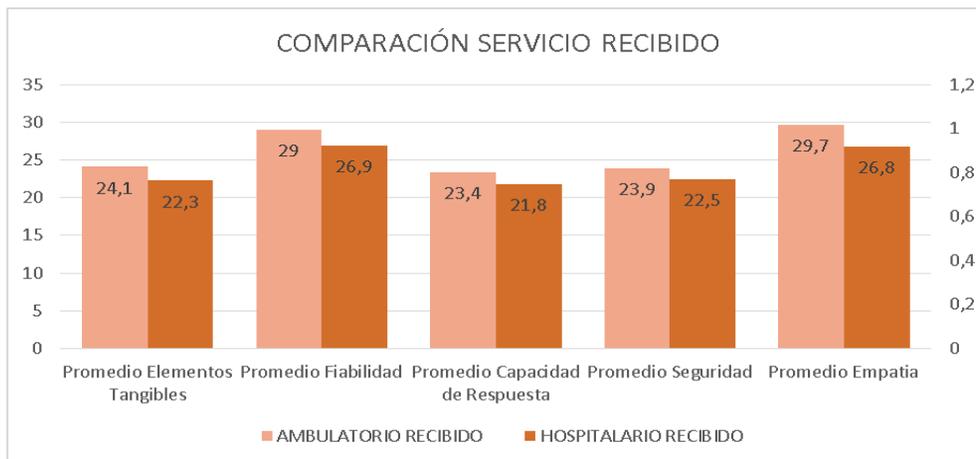
**Gráfico No 13**



Al comparar el servicio deseado en las dos áreas, se encuentra que el nivel de importancia de las 5 dimensiones es alto y todas las dimensiones fueron calificadas con un alto grado de importancia para los usuarios en ambas áreas.

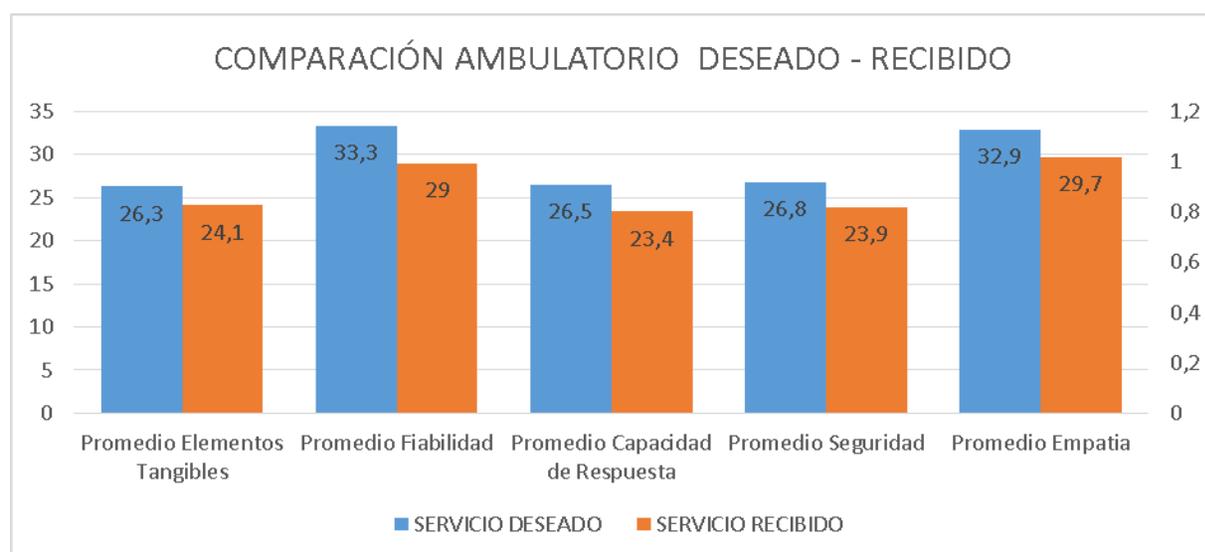
Posterior a conocer lo que los usuarios desean de la prestación de los servicios de salud, se muestra la percepción que tienen los usuarios acerca del servicio recibido tanto en el área ambulatoria como Hospitalaria de la Clínica San Juan de Dios de Manizales.

**Gráfico No 14**



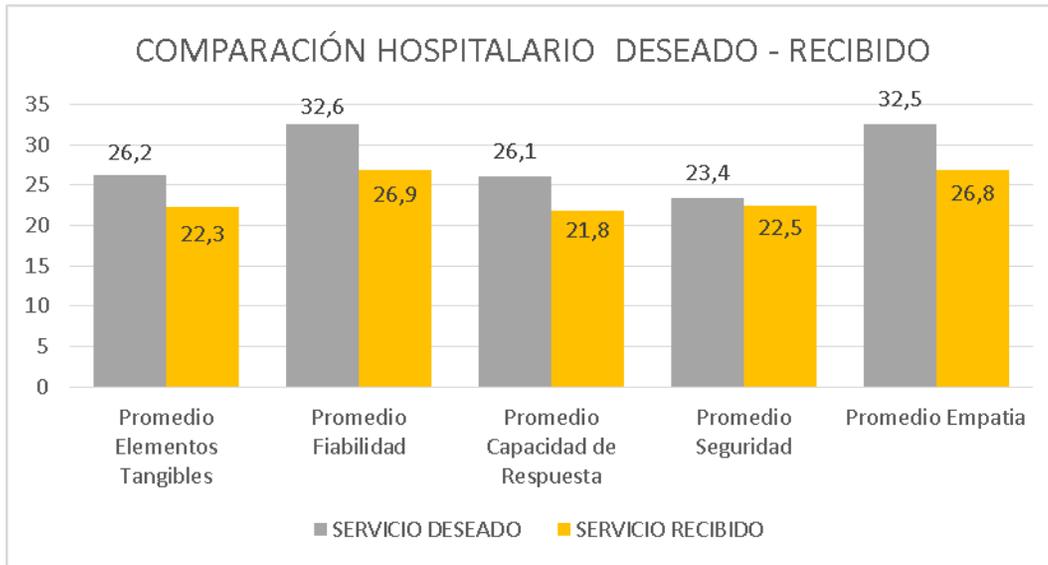
En la comparación del servicio recibido en el área ambulatoria y hospitalaria se nota que la satisfacción es menor en el área hospitalaria, lo que es entendible ya que los usuarios que se encuentran en esta área tienen más oportunidad para evaluar el servicio ya que el tiempo de estadía es mayor por lo cual la percepción que tienen del servicio es mucho más amplia.

### Grafico No 15



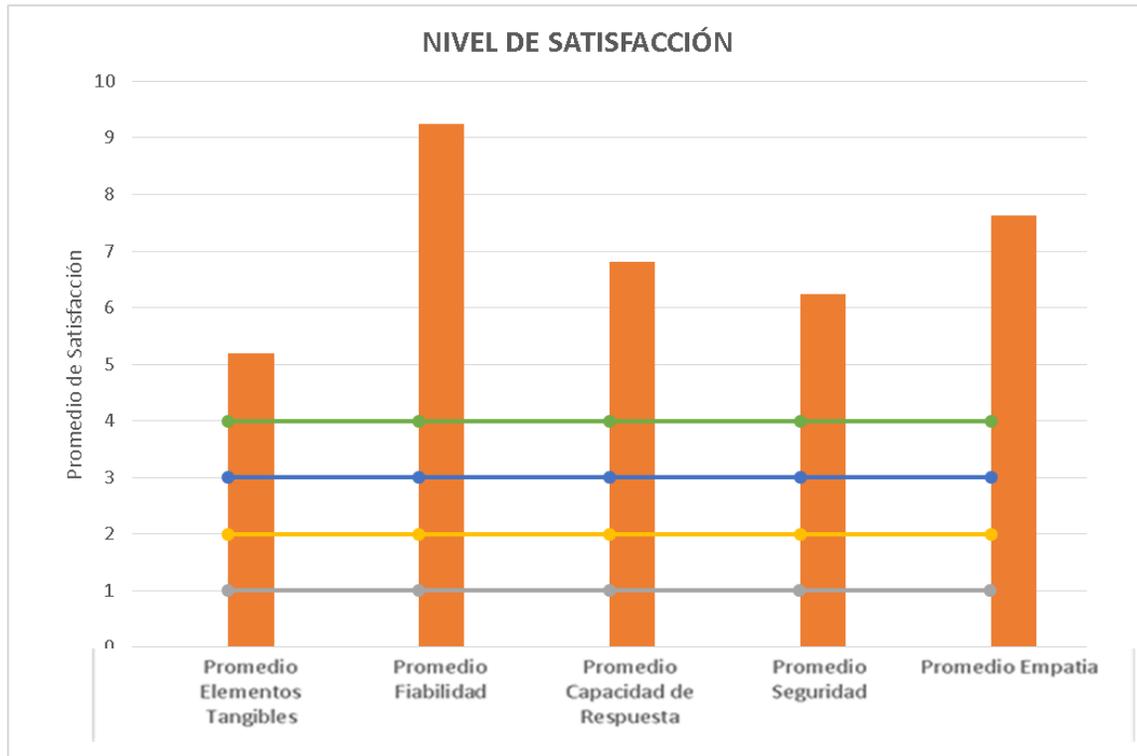
La brecha promedio que surge entre el servicio deseado y el servicio recibido en el área ambulatoria es de 3,14 puntos, lo que significa que presenta una insatisfacción leve en el área ambulatoria, el promedio de mayor puntaje es el de fiabilidad lo que quiere decir que en el área ambulatoria no tienen buena habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa.

**Grafico No 16**



La brecha promedio que surge entre el servicio deseado y el servicio recibido en el área Hospitalaria es de 4,1 puntos, lo que significa que los usuarios presentan una insatisfacción severa en el área hospitalaria, los dos promedios con más alto puntaje que quiere decir mayor insatisfacción son los promedios de fiabilidad y empatía que hace referencia a la atención, consideración, respeto y amabilidad del personal de contacto y la habilidad que tienen en una institución para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa.

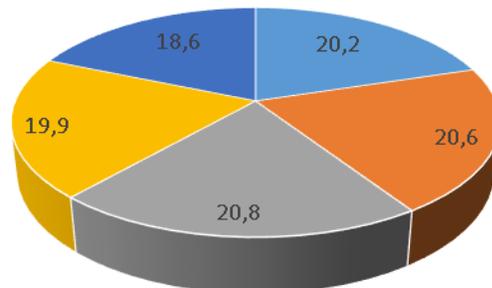
**Grafico No 17**



este no se siente confiado y cuidado en la institución.

**Grafico No 18**

## EVALUACIÓN DE IMPORTANCIA



■ Apariencia      ■ Servicio prometido      ■ Pronto Servicio  
■ Cortesía      ■ Atención personalizada

En la evaluación que realiza el usuario acerca de lo que considera como importante en la institución, se puede observar que los cinco ítems están calificados de una forma muy similar, se podría decir que los cinco son importantes en general para el usuario, el ítem calificado con mayor valor (20,8) que quiere decir que es el más importante es el que se refiere a la disponibilidad que se tiene en la institución para ayudar a los clientes y proveer un pronto servicio.

### ANÁLISIS ADICIONAL

- 1. Comparación de los resultados obtenidos con los estudios de los Antecedentes**

RESULTADOS OBTENIDOS	RESULTADOS DE OTROS ESTUDIOS	CONCLUSIONES
<p>Relación entre la insatisfacción de los colaboradores de área asistencial en variables como las de motivación y participación.</p>	<p>La investigación de Paz Delgado, Alba Lucía y Marín Betancur, Sandra Milena, en el año 2014 con la Universidad Autónoma de Manizales. Llegó a la conclusión “el clima organizacional en la IPS de la Universidad Autónoma es poco satisfactorio”.</p> <p>Rosa Mercedes Sabauste Arroyo con la Universidad Católica de los Ángeles Chimbote, en la ciudad de Cañete, Perú. Donde se demostró la relación directa que existe entre el clima laboral, la calidad de atención y satisfacción del cliente.</p>	<p>La satisfacción de los colaboradores en los servicios de salud en las instituciones, tiende a guardar relación directa con la percepción que estos tienen del reconocimiento que se les dé por parte de compañeros y superiores; cuestión que se puede evidenciar en el nivel de motivación y participación de los mismos.</p> <p>El clima laboral que se percibe entre colaboradores de la institución prestadora de servicios de salud, tiende incidir directamente en la calidad de atención y satisfacción de clientes y usuarios de la institución.</p>
<p>La variable de participación, es necesario establecer acciones tendientes a mejorar la comunicación al interior de la organización.</p>	<p>(Agudelo RD, Echeverry C, Echeverry CL, Beltrán W, Moreno MA, 2015) La Investigación concluyó que el clima organizacional para los empleados del hospital depende de gran manera de las relaciones interpersonales entre ellos, siendo éste un factor importante para un buen clima laboral.</p>	<p>Se observa incidencia en la calidad de la comunicación y relaciones interpersonales entre compañeros de trabajo, con el buen desempeño que estos pueden llegar a tener.</p>

**2. ¿Los resultados son soportados con que autores? ¿Cómo se soporta la investigación con los autores encontrados?**

Según nuestro trabajo investigativo sobre clima organizacional los resultados son soportados con los siguientes autores:

**LIKERT:** Plantea tres variables que se pueden encontrar en una organización y que cuando estas variables se relacionan entre sí, surgen dos tipos de clima organizacional uno autoritario (explotador y paternalista) y otro participativo (consultivo y en grupos) según encuestas realizadas en la Clínica San Juan de Dios de Manizales se notó que el clima que se maneja allí es autoritario paternalista.

**TAYLOR:** En la escuela clásica incluye **planes o sistemas de incentivos salariales**, dentro de la Clínica San Juan de Dios se incentivan los trabajadores al parecer de la manera poco correcta o tal vez sus colaboradores tiene poco sentido de pertenencia ya que se evidencia en las encuestas realizadas que una de las variables insatisfechas fue la de motivación, eso da a entender que la organización debe retomar estrategias, de esta forma la motivación dentro de la empresa mejoraría.

**KOTLER Y KELLER: (Satisfacción del usuario)** en la investigación realizada se evidencio que la satisfacción de los usuarios fue insatisfactoria moderada( servicio de hospitalización) la estancia hospitalaria influyó en las respuestas recibidas, son usuarios con estancias prolongadas donde tienen una percepción más amplia de la situación, el rendimiento de la Clínica San Juan de Dios tal vez no cumplió con las expectativas de los usuarios, pero cabe anotar que es una institución con mayor puntaje en liderazgo, participación y tiene también unos elementos tangibles con muy buen puntaje.

**3. ¿Cuál es el Clima Organizacional de los empleados de la clínica San Juan de Dios y como este incide en la atención de los usuarios durante el II Semestre del 2018?**

Se aplicaron encuestas a ambos grupos, con la intención de medir, conocer lo que los trabajadores piensan, creen y cuál es la experiencia que se ha definido ampliamente que influyen en la percepción del clima organizacional. Al tabular los resultados nos damos cuenta que la percepción de los trabajadores sobre el clima organizacional en su institución no es satisfactorio y al revisar la tabulación de las encuestas aplicadas a los usuarios nos damos cuenta que también tienen una percepción no satisfactoria sobre algunos servicios brindados con calidad en esta institución, que está íntimamente ligado a la estandarización de procesos, humanización, eficiencia, pertinencia y si la institución tiene trabajadores descontentos se ve reflejado en la prestación de los servicios.

Consideramos que los instrumentos aplicados guardan estrecha relación y responden al planteamiento del problema, pues estamos midiendo percepción que tiene que ver con lo que opinan tanto los trabajadores como los usuarios.

Se debe revisar cada proceso al interior de la institución como gestión del talento humano donde se resuelve muchos de los factores que están generando inconformidades y mal ambiente en las diferentes dependencias (sistema de reconocimiento, resolución de conflictos, relación entre jefes y empleados, carga laboral etc.

## 8. CONCLUSIONES

- Después de analizar los datos obtenidos durante el proceso de investigación, se observó que el clima organizacional de la Clínica San Juan de Dios

presenta un nivel “medio satisfactorio” en las cuatro dimensiones que los componen. En donde la variable participación, es la que obtiene un menor promedio, en especial, para el área asistencial

- Al comparar los resultados obtenidos en cada una de las dimensiones con el tiempo de labor de los colaboradores, se evidencia que algunas variables como reciprocidad y motivación presentan una tendencia al descenso a medida que pasa el tiempo, caso contrario ocurre con las variables de liderazgo y participación que presenta una tendencia ascendente, sin que esto quiera decir que se encuentran en el óptimo deseado.
- En el área ambulatorio la dimensión percibida como mas importante por parte de los usuarios externos fue la de elementos tangibles, lo que nos lleva a concluir como la Clínica San Juan de Dios de Manizales le ha apostado a tener instalaciones atractivas, cómodas y llamativas así como también equipos que fomenten la buena atención en salud, en el mismo servicio ambulatorio la dimensión que menos se acerco fue la fiabilidad, esta dimensión hace un llamado a la institución acerca de cómo se debe promover en el personal la pronta resolución de problemas para el usuario dándole importancia y ayudando en todo tiempo para la resolución de problemas, dudas o inquietudes.
- La relación de las brechas promedio que surgen de la comparación entre el servicio deseado y el servicio recibido en el área Hospitalaria y del área ambulatoria respectivamente es de 4,1/3,14 puntos, lo que denota que la satisfacción es menor en el área hospitalaria ya que en esta área tienen más oportunidad para evaluar el servicio porque el tiempo de estadía es mayor en la institución y por ello la percepción que tienen del servicio es mucho más amplia.
- Podemos encontrar que existe relación entre la insatisfacción de los

colaboradores del área asistencial primordialmente y la satisfacción de los usuarios. En la evaluación del clima organizacional las variables evaluadas con un nivel mayor de insatisfacción fueron las de motivación y participación, logrando un promedio de satisfacción con el clima laboral de “medio satisfactorio” y la satisfacción del usuario en el área de hospitalización fue evaluada como insatisfacción severa y la dimensión con mayor puntaje fue la de empatía que hace referencia a la atención, consideración, respeto y amabilidad del personal de contacto, es por esto que consideramos que la satisfacción del personal que labora en la Clínica en el área asistencial afecta proporcionalmente a la satisfacción de los usuarios de la misma área.

- Después de analizar los datos obtenidos durante el proceso de investigación, se observó que el clima organizacional de la Clínica San Juan de Dios presenta un nivel “medio satisfactorio” en las cuatro dimensiones que los componen. En donde la variable participación, es la que obtiene un menor promedio, en especial, para el área asistencia.

## 9. RECOMENDACIONES

- Teniendo en cuenta los resultados obtenidos de la variable liderazgo, es necesario realizar actividades que apunten al mejoramiento de competencias individuales y colectivas, que redunden en un mejor ambiente laboral y trabajo en equipo, en donde exista una mayor presencia del área de Talento Humano.
- Aunque la variable motivación se encuentra en un punto satisfactorio, es importante fortalecer al interior de la organización aspectos como el reconocimiento y la adecuación de las condiciones necesarias para la realización del trabajo, logrando así, tener un impacto positivo en el

ambiente laboral.

- Con relación a la variable de participación, es necesario establecer acciones tendientes a mejorar la comunicación al interior de la organización que garantice que la información llegue a todos los niveles de la entidad y que el personal se sienta participe de las actividades programadas, que favorezcan la percepción del colaborador y mejoren los puntajes obtenidos.
- Teniendo en cuenta que en el área de hospitalización la dimensión que estuvo más alejada de la meta fue la empatía, se sugiere promover en el personal que labora en esta área, acciones tendientes a mejorar la relación con el usuario, la atención que se le brinda, el respeto y amabilidad con la que se le trata.
- Promover e incentivar en el personal que labora en el área asistencial el buen trato a los usuarios, humanización del servicio y actividades de cuidado para otorgarle a los usuarios la importancia que se merecen para así lograr una mayor satisfacción por parte de estos en el área de hospitalización.
- Realizar actividades de comunicación asertiva, veraz y eficiente en el personal que labora en el área ambulatoria para aumentar la habilidad para ejecutar el servicio que se promete a los usuarios de forma fiable y cuidadosa.
- Realizar actividades para incentivar en el personal la eficiencia, efectividad y pronta respuesta a los usuarios para así responder a la necesidad que estos tienen de ser ayudados rápidamente y proveerles un pronto

servicio.

## 10. BIBLIOGRAFÍA

1. James Gibson. Teoría de la organización y empresa. Organizaciones, Décima Edición. Santiago. Mc Graw Hill interamericana. 2001. Disponible en: <http://www.escipol.cl/spa/cultura/biblioteca/pdfs/Organizaciones%20comporta>

miento%20estructura%20procesos%20GIBSON%20JAMES.PDF.

2. Idalberto Chiavenato. Administración de recursos humanos. Quinta Edición. Mc Graw Hill. 1999. Disponible en: <https://psicomaldonado.files.wordpress.com/2013/10/administrac3b3n-de-recursos-humanos-5-ed-idalberto-chiavenato.pdf>.

3. Elvira Ivone González Jaimes. Factores de Riesgo Laboral y la Salud Mental en Trabajadores de la Salud. Psicología Iberoamericana. (Julio-diciembre, 2011), Vol. 19, No. 2, pp. 67-77.

4. Gestión.org (Internet). Beatriz Soto. Que es el clima Organizacional. Disponible en: <https://www.gestion.org/recursos-humanos/clima-laboral/4004/que-es-el-clima-organizacional/>.

5. Ania Davila Diaz. Clima organizacional. Universidad Agraria de la Habana "Fructuoso Rodríguez Pérez" [citado 13 noviembre/2016]. Disponible en: <http://www.monografias.com/trabajos86/el-clima-organizacional/el-clima-organizacional.shtml>.

6. Sabauste Arroyo RM. Clima laboral en el área de atención al cliente de Emapa cañete S.A. Universidad Católica de los Ángeles Chimbote, Cañete, Perú. 2013. <http://es.scribd.com/document/188920622/PROYECTO-TESIS-IV-ULADECH-CANETE-BARBOZA>.

7. Bustamante Ubilla MA, Grandón Avendaño ML, Lapo Maza MC. Caracterización del clima organizacional en hospitales de alta complejidad en Chile. Estudios Gerenciales, [S.l.], p. 432-440, ene. 2016. ISSN 01235923. Disponible

en:[https://www.icesi.edu.co/revistas/index.php/estudios\\_gerenciales/article/view/2133](https://www.icesi.edu.co/revistas/index.php/estudios_gerenciales/article/view/2133).

8. Segredo Pérez Alina María, Clima organizacional en la gestión del cambio para el desarrollo de la organización Rev. Cubana Salud Pública vol.39 no.2 Ciudad de La Habana abr.-jun. 2013 Escuela Nacional de Salud. La Habana, Cuba. Estudios Gerenciales 30 (2014) 184–189 © 2012 Universidad ICESI. Publicado por Elsevier.

9. Chiavenato I. Administración de recursos humanos. 9a ed. México: McGraw-Hill;2011. p.66. Recuperado a partir de:[https://educacionparatodalavida.files.wordpress.com/2016/05/administracion\\_de\\_recursos\\_humanos\\_9na\\_e.pdf](https://educacionparatodalavida.files.wordpress.com/2016/05/administracion_de_recursos_humanos_9na_e.pdf).

10.Paz Delgado AL, Marín Betancur SM. Clima organizacional de la IPS Universidad Autónoma de Manizales. Tesis Doctoral. Universidad Autónoma de Manizales; 2014. Recuperado a partir de: <http://repositorio.autonoma.edu.co/jspui/bitstream/11182/727/1/CLIMA%20ORGANIZACIONAL.pdf>.

11.Montero W. Diagnóstico del clima organizacional y satisfacción laboral en el personal de enfermería del Hospital Especializado Granja Integral. Trabajo de investigación para optar al título de Especialista en Gestión Pública de la Universidad Nacional a Distancia; Tolima, 2015. Recuperado a partir de <http://stadium.unad.edu.co/preview/UNAD.php?url=/bitstream/10596/6229/1/93239309.pdf>

12.Agudelo RD, Echeverry C, Echeverry CL, Beltrán W, Moreno MA. Clima organizacional en un hospital público de Quindío Colombia. Trabajo de

investigación para optar al título de Especialista. Universidad Católica de Manizales, Manizales, 2015. Disponible en: <http://repositorio.ucm.edu.co:8080/jspui/handle/10839/1073?locale-attribute=en>.

13. Manual de calidad. Versión 11. Documentos de Gestión de Calidad. Clínica San Juan de Dios. Manizales. 2016. Pag 9.

14. Ramos D, Clima organizacional, definición, teoría, dimensiones y modelos de abordaje [monografía internet] Colombia Cundinamarca 2012 [citado el 18 de Mar. 2018]; Disponible desde <http://repository.unad.edu.co/bitstream/10596/2111/1/Monografia%20Clima%20Organizacional.pdf>.

15. Ponte Rodríguez E. Revista Educación en Valores. Universidad de Carabobo. Enero - junio 2016 Vol. 1 N° 25 Disponible en: <http://servicio.bc.uc.edu.ve/multidisciplinarias/educacion-en-valores/v1n25/vol1n252016.pdf>.

16. Pedraza G. Teorías administrativas. Teoría científica. Disponible en: <http://teoadministrativas1.blogspot.com.co/2012/04/teoria-cientifica.html>.

17. Chiavenato I. Introducción a la teoría general de la administración. Séptima Edición. México. Mc Graw Hill. 2007. p.104.339.419 Recuperado a partir de: <https://naghelsy.files.wordpress.com/2016/02/introduccion-a-la-teoria-general-de-la-administracion-7ma-edicion-idealberto-chiavenato.pdf>

18. Werther WB, Davis K. Administración de recursos humanos. El capital humano de las empresas. Sexta Edición. México. Mc Graw Hill. 2008.p 424.

Recuperado a partir de: Barner A. Organizaciones Modernas. México, Editorial Uteha, 2002. pág. 5. Recuperado a partir: <http://publicaciones.urbe.edu/index.php/cicag/article/viewArticle/495/1234>

19.Barner A. Organizaciones Modernas. México, Editorial Uteha, 2002. pág. 5. Recuperado a partir: <http://publicaciones.urbe.edu/index.php/cicag/article/viewArticle/495/1234>.

20.Méndez AC. Clima organizacional en Colombia. Bogotá: Universidad del Rosario. (2006). Recuperado de: [http://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/914/Clima%20organizacional\\_.pdf](http://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/914/Clima%20organizacional_.pdf).

21.Kotler P, Keller K. Dirección de Marketing. Duodécima Edición. Pearson Educación, S.A. México.2006. p. 11. Recuperado a partir de: <https://asesoresenturismoperu.files.wordpress.com/2016/05/182-direccion-de-marketing-philip-kotler.pdf>.

22.Ley 100 de 1993(internet). Colombia. (23 de diciembre de 1993). Disponible en [https://docs.supersalud.gov.co/PortalWeb/Juridica/Leyes/L0100\\_93.pdf](https://docs.supersalud.gov.co/PortalWeb/Juridica/Leyes/L0100_93.pdf)

23.Decreto 1011 de 2006(internet). Colombia. (3 de abril de 2006). Disponible en [https://www.minsalud.gov.co/Normatividad\\_Nuevo/DECRETO%201011%20DE%202006.pdf](https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/DECRETO%201011%20DE%202006.pdf).

24.Revista.unal.edu.co (internet). Colombia. (2016). (13 de abril de 2018) Disponible en

<https://revistas.unal.edu.co/index.php/innovar/article/view/54321/54871>.

25.Sandoval M. Concepto Y Dimensiones Del Clima Organizacional. Hitos de Ciencias Económico Administrativas 2004; 27:78-82.

26.García Solarte, Mónica. Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una aproximación Conceptual. Cuadernos de Administración, núm. 42, julio-diciembre, 2009, pp. 43-61. Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal.

27.Pritchard y Karasick. Las dimensiones de relaciones sociales y de conflicto y cooperación retomando la dimensión de apoyo propuesta por Likert. Red Tercer Milenio. 2009.

28.Ramos D. C. El clima organizacional “definición, teoría, dimensiones y modelos de abordaje”. Universidad Nacional abierta y a distancia. UNAD. 2012. Pág. 38.

29.Guzmán V. Comunicación organizacional. Red tercer milenio. 2012. Pág. 70.

30.Guillermo Ernesto García Villamizar. Clima organizacional: hacia un nuevo modelo. 2007. Porik An. Pág. 168.

31.Mónica Ivette Sum Mazariegos. Motivación y desempeño laboral. Estudio realizado con el personal administrativo de una empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango. Universidad Rafael Landívar. 2015. Disponible en: <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Sum-Monica.pdf>.

32. Andrade Horacio, retomado por Vanessa Guzmán paz. Comunicación organizacional. Red tercer milenio. 2012. Pág. 71.

33. Instrumento que evalúa clima organizacional. Organización Panamericana de la Salud. Disponible en: <https://qualitasbiblo.files.wordpress.com/2013/01/metodologc3ada-de-evaluac3b3n-del-clima-organizacional-ops-80-preguntas.doc>.

34. Instrumento que evalúa clima organizacional. Organización Panamericana de la Salud. Disponible en: <https://qualitasbiblo.files.wordpress.com/2013/01/metodologc3ada-de-evaluac3b3n-del-clima-organizacional-ops-80-preguntas.doc>.

**ANEXOS:**

1. CARTAS DE AUTORIZACIÓN.



Manizales, agosto 10 de 2018

Doctora  
**PATRICIA GOMEZ GONZALEZ**  
 Director (a) Especialización en Administración en Salud  
 Universidad Católica de Manizales  
 Ciudad

**Asunto:** Aprobación de realización de trabajo de investigación en la Clínica San Juan de Dios de Manizales.

Reciba un cordial saludo

Siendo un proceso académico que apunta al mejoramiento organizacional, se aprueba la realización del trabajo de investigación sobre "**Clima organizacional y Percepción externa de la calidad de los servicios de salud en instituciones prestadoras de servicios de salud. 2018-2019**" en la Clínica San Juan de Dios de Manizales, haciendo claridad, que el equipo que realizará la aplicación de los instrumentos, debe tener en claro que la información obtenida será de carácter confidencial, únicamente se usará para fines académicos del trabajo de investigación.

De acuerdo a lo anterior, se autoriza a los estudiantes abajo relacionados, para el ingreso y aplicación del instrumento a los colaboradores y usuarios de la institución.

ASISTENTE DE INVESTIGACIÓN	NO DE CEDULA
Jessica Torregrosa Hernández	1.052.968.338
Rosario Parra Giraldo	1.053.825.517
Daniel González Daza	1.053.810.108
Lillys Eneida Geovo Arias	35.696.244
Claudia Patricia Pineda Fernández	30.403.061
Luisa Fernanda Montoya Millán	41.871.566

De antemano agradezco la atención prestada

Atentamente,

**LENIS ALEXANDRA VALDERRAMA SANCHEZ**  
 Directora General



13 AGO 2018

Hora: 5:38  
 Recibido: *Shirley Acosta*  
 NIT 8006479  
 Se recibe un sobre sellado  
 sin verificar contenido

2. FORMATO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO.



CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA RELACIÓN ENTRE DESEMPEÑO  
LABORAL Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE LA CLÍNICA  
PSIQUIÁTRICA SAN JUAN DE DIOS.

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

Fecha de diligenciamiento del formato (DD/MM/AA)

Yo, \_\_\_\_\_ identificado (a) con Cedula de Ciudadanía  
número \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ hago las siguientes  
declaraciones:

Por medio del presente documento, en forma libre, en pleno uso de mis facultades mentales y sin limitaciones o impedimentos de carácter médico o legal, habiendo recibido información acerca del instrumento del Ministerio de Salud a diligenciar, el cual diligenciaré con el único motivo de evaluar el clima organizacional y la satisfacción del usuario en la Clínica San Juan de Dios de Manizales, otorgo mi consentimiento para participar en la investigación, de acuerdo con las siguientes consideraciones:

- Que se respete mi derecho a la privacidad y a la intimidad, por ello, al momento de diligenciar el instrumento no autorizo que mis datos personales sean publicados.
- Autorizo el uso de dato sacá tomado para realizar futuras investigaciones en pro de los avances científicos locales, regionales, nacionales e internacionales siempre y cuando se guarde los principios de confidencialidad y reserva de identidad. Acepto libre y voluntariamente participar en este proyecto de investigación.

Firma y Cedula del participante \_\_\_\_\_

Firma y Cedula del responsable \_\_\_\_\_



¡Gracias por participar!

Manizales, agosto 15 de 2018

Señores

**COMITÉ DE BIOÉTICA**

**CLÍNICA SAN JUAN DE DIOS**

Ciudad

**Asunto:** Realización de trabajo de investigación en la Clínica San Juan de Dios de Manizales.

Como proceso académico, la Dra. Alexandra Valderrama en representación de la Clínica San Juan de Dios, autorizó al grupo de estudio del cual hago parte, para realizar el proyecto de investigación con personal colaborador y los usuarios de la IPS. Dicho proyecto hace parte de un trabajo de investigación que viene realizando por varios años la Universidad Católica de Manizales, y para quienes solo se aportara los datos obtenidos en la aplicación de los instrumentos definidos por los investigadores principales.

Es importante aclarar que los estudiantes, se comprometen a manejar la confidencialidad frente a la información recopilada y los nombres de los participantes que suministrarán dicha información, pues ésta será manipulada sólo con fines investigativos, que busca indagar sobre las percepciones de los empleados dentro de los diferentes niveles de la institución, con relación al clima organizacional, y como este afecta la atención brindada a usuarios de la IPS.

Teniendo en cuenta la información solicitada en cada una de los instrumentos aquí relacionados, solicitamos al Comité de Bioética evaluar la pertinencia de que se genere un consentimiento informado por cada uno de los participantes en dicho proceso, toda vez, que la aplicación del instrumento se realizara de manera voluntaria y anónima.

Agradecemos la atención

Recibi: 



ORDEN HOSPITALARIA DE SAN JUAN DE DIOS

**Clínica San Juan de Dios**

MANIZALES | COLOMBIA  
Agosto 17 / 2018

**Clínica San Juan de Dios**

Calle 72 No. 28-20 | Manizales | Colombia

PBX: + 57 6 887 0448 Ext 101 | Fax: + 57 6 887 0648

www.clinicasanjuandedios.com.co | cpsiquia@une.net.co

Doctora:

**PATRICIA GOMEZ GONZALES**

Directora Especialización en administración en salud

Universidad Católica de Manizales

Ciudad

El comité de Bioética institucional de la clínica San Juan de Dios manifiesta:

Que ante el estudio de investigación presentado por los estudiantes de administración en salud: Jessica Torregrosa Hernández, Rosa Parra Giraldo, Daniel Gonzales Daza, Lillys Eneida Geovo Arias, Claudia Patricia Pineda Fernández y Luisa Fernanda Montoya Millán y que corresponde a "Clima organizacional y percepción externa de la calidad de los servicios de salud en instituciones prestadoras de servicios de salud 2018-2019" autorizado para su ejecución por la directora general de la clínica San Juan de Dios: Alexandra Valderrama; que este no presenta ninguna objeción para su desarrollo y que no sería requerimiento el consentimiento informado de las personas que participen. Solo se recomienda que se deba guardar siempre la confidencialidad de los datos de los participantes.

Atentamente:

Gloria Isabel Acevedo Restrepo

Presidente

Martha Alexandra Garzón Forero

Secretaria

### 3. INSTRUMENTOS UTILIZADOS.

#### 3.1. INSTRUMENTO CLIMA ORGANIZACIONAL.

##### DATOS GENERALES DE IDENTIFICACIÓN

1. Principal área de trabajo. Marque UNA SOLA OPCIÓN.

1.1 Administrativa \_\_\_\_\_

1.2 Asistencial \_\_\_\_\_

2. Cargo: \_\_\_\_\_

3. Edad \_\_\_\_\_

4. Sexo

4.1. Hombre \_\_\_\_ 4.2 Mujer \_\_\_\_\_

5. Estado civil.

5.1 Soltero \_\_\_\_ 5.2 Casado \_\_\_\_ 5.3 Separado \_\_\_\_ 5.4 Viudo \_\_\_\_ 5.5 Unión Libre \_\_\_\_

6. Escolaridad.

6.1 Primaria\_\_\_\_ 6.2 Secundaria\_\_\_\_ 6.3 Técnico\_\_\_\_ 6.4 Universitaria\_\_\_\_ 6.5 Posgrado\_\_\_\_

5. Jornada Laboral

7.1 Medio tiempo\_\_\_\_ 7.2 Tiempo Completo\_\_\_\_

8. Tipo de contrato.

8.1 Prestación de servicios \_\_\_\_ 8.2 Término indefinido \_\_\_\_ 8.3 Definido \_\_\_\_

9. Tiempo laborado en su cargo actual.

9.1 Menos de 1 año \_\_\_\_ 9.2 De 1 a 5 años \_\_\_\_ 9.3 De 16 a 20 años \_\_\_\_

9.4 21 años o más \_\_\_\_

No	Reflexiones	Respuesta	
		V	F
1	El jefe se preocupa porque entendamos bien nuestro trabajo		
2	Generalmente todos aportamos ideas para mejorar nuestro trabajo		
3	La mayoría del trabajo de esta unidad exige raciocinio		
4	En esta organización se busca que cada cual toma decisiones de cómo realizar su propio trabajo.		
5	El ambiente que se respira en esta institución es tenso.		
6	La gente se esfuerza por cumplir a cabalidad con sus obligaciones		
7	Con frecuencia nuestros compañeros hablan mal de la institución		
8	Esta institución ofrece buenas oportunidades de capacitación		
9	Aquí las promociones carecen de objetividad		
10	Los problemas que surgen entre los grupos de trabajo se resuelven de manera óptima para la institución.		
11	Los objetivos de los departamentos son congruentes con los objetivos de la organización.		
12	La información requerida por los diferentes grupos fluye lentamente.		
13	La adopción de nuevas tecnologías se mira con recelos.		
14	Ocurre con frecuencia que cuando se presenta un problema especial no se sabe quien tiene que resolverlo.		
15	Aquí se preocupan por mantener informado al personal de las nuevas técnicas relacionadas con el trabajo, con el fin de mejorar la calidad del mismo.		
16	Aquí todos los problemas se discuten de manera constructiva.		
17	Para cumplir con las metas del trabajo tenemos que recurrir a todas nuestras capacidades.		
18	En este trabajo me siento realizado profesionalmente.		
19	En esta institución se estimula a la persona que trabaja bien.		
20	En realidad nunca se ejecutan las ideas que damos sobre el mejoramiento del trabajo.		
21	Las condiciones de trabajo son buenas.		
22	Aquí uno se siente auto motivado con el trabajo.		

23	Da gusto ver el orden que reina en nuestro local de trabajo.		
24	Yo me siento muy motivado por formar parte de este grupo.		
25	Las normas disciplinarias se aplican con subjetividad.		
26	Cuando hay un reto para la organización todos los departamentos participan activamente en la solución.		
27	Lo importante es cumplir los objetivos del departamento, lo demás no interesa.		
28	Generalmente, cuando se va a hacer algo mi departamento es el último en enterarse.		
29	Las iniciativas de los grupos no reciben respaldo de los niveles superiores.		
30	Si un trabajo parece difícil se retarda hasta que se pueda.		
31	A nuestro superior solo le podemos decir los que quiere oír.		
32	En este departamento se reconoce lo valioso de los trabajadores.		
33	No existe una determinación clara de las funciones que cada uno debe desempeñar.		
34	Casi nadie ahorra esfuerzo en el cumplimiento de sus obligaciones.		
35	Cuando uno no sabe como hacer algo nadie le ayuda.		
36	Cuando tenemos un problema de índole laboral nadie se interesa en resolverlo.		
37	Existen grupos cuyas normas y valores no favorecen el trabajo de la institución.		
38	Los programas de desarrollo de esta empresa preparan al trabajador para avanzar dentro de una carrera ocupacional determinada.		
39	Aquí únicamente están pendiente de los errores.		
40	Aquí se traslada o se expulsa al trabajador con facilidad.		
41	En general el trabajo se hace superficial o mediocrementemente.		
42	Casi todos hacen su trabajo como mejor le parece.		
43	Realmente nos preocupa el prestigio de la empresa.		
44	La eficiencia en el trabajo no implica reconocimiento de ninguna clase.		
45	Aquí cada departamento trabaja por su lado.		
46	Aquí el poder está concentrado en unos pocos departamentos.		
47	Periódicamente tenemos problemas debido a la circulación de información inexacta (chismes).		

48	Aquí uno puede desarrollar su ingenio y creatividad.		
49	Nuestro jefe es comprensivo pero exige muy poco.		
50	A menudo se inician trabajos que no se sabe porque se hacen.		
51	El jefe no se preocupa porque se aporten ideas que mejoren la calidad del trabajo.		
52	Los programas de capacitación son para pocos.		
53	En esta organización ser promovidos significa poder enfrentar desafíos mayores.		
54	Existe poca libertad de acción para la realización del trabajo.		
55	Los problemas se analizan siguiendo métodos sistemáticos para encontrar soluciones creativas.		
56	La dedicación de este grupo merece reconocimiento.		
57	Toda la decisión que se toma es necesario consultarla con los superiores antes de ponerla en práctica.		
58	Normalmente las personas se responsabilizan de controlar su propio trabajo.		
59	La mayoría significativa de los funcionarios de esta institución nos sentimos satisfechos con el ambiente físico del departamento.		
60	Defendemos con vehemencia el trabajo y la imagen de nuestro departamento.		
61	El espíritu de equipo de esta organización es excelente.		
62	Los recursos limitados de nuestro departamento los compartimos fácilmente con otros grupos de la organización.		
63	Los que poseen información no la dan a conocer fácilmente.		
64	En esta organización existen grupos que se oponen a todos los cambios.		
65	Cada uno cuenta con los elementos necesarios de trabajo.		
66	Por lo general, las personas que trabajan bien son reconocidas en la institución.		
67	Por lo general, tenemos muchas cosas por hacer y no sabemos por cual empezar.		
68	Cuando analizamos un problema las posiciones que adoptan algunos de mis compañeros no siempre son sinceras.		
69	Normalmente se da un reconocimiento especial al buen desempeño del trabajo.		
70	A mi jefe no le preocupa la calidad del trabajo.		
71	A la gente le gusta hacerse cargo de los trabajos importantes.		

72	En general todos tratan con cuidado los bienes de la institución.		
73	Aquí los resultados son fruto del trabajo de unos pocos.		
74	Los obreros se sienten orgullosos de pertenecer a esta institución.		
75	Cada uno es considerado como conocedor de su trabajo y se le trata como tal.		
76	El desempeño de las funciones es correctamente evaluado.		
77	Los diferentes niveles jerárquicos de la institución no colaboran entre ellos.		
78	Aquí todos los departamentos viven en conflicto permanentemente.		
79	Aquí la información está concentrada en unos pocos grupos.		
80	Los niveles superiores no propician cambios positivos para la institución.		

### 3.2. INSTRUMENTO PARA EVALUAR LA CALIDAD DEL SERVICIO

#### SERVQUAL

Instrucciones: Basado en su experiencia como usuario de los servicios de salud, piense en el tipo de institución de salud que brindaría una excelente calidad en el servicio.

Gracias por su colaboración.

Código de la institución

Código del municipio según la DIAN más las iniciales de la IPS (Todo unido).

---

Datos generales

1. Nombre de la institución

---

2. Área de trabajo prestadora del servicio. Marque UNA SOLA OPCIÓN.

2.1 Directiva \_\_\_\_ 2.2 Apoyo operativo \_\_\_\_ 2.3 Asistencial ambulatorio \_\_\_\_

2.4 Asistencial hospitalario \_\_\_\_ 2.5 Apoyo diagnóstico y terapéutico \_\_\_\_

3. Edad (años cumplidos) \_\_\_\_

4. Sexo

4.1. Hombre \_\_\_\_ 4.2 Mujer \_\_\_\_

5. Estado civil.

5.1 Casado \_\_\_\_ 5.2 Separado \_\_\_\_ 5.3 Soltero \_\_\_\_ 5.4 Unión Libre \_\_\_\_

5.5 Viudo \_\_\_\_

6. Escolaridad.

6.1 Primaria\_\_\_\_ 6.2 Secundaria\_\_\_\_ 6.3 Técnico\_\_ 6.4 Universitaria\_\_\_\_ 6.5  
Posgrado\_\_\_\_

7. Zona de procedencia

7.1 Zona urbana \_\_\_\_ 7.2 Zona rural \_\_\_\_

8. Tipo de régimen en salud

8.1 Contributivo \_\_\_\_ 8.2 Subsidiado \_\_\_\_ 8.3 No asegurado \_\_\_\_

### **Cuestionario de medición 1. Servicio deseado**

Basándose en sus experiencias como usuario de los servicios que ofrecen las instituciones de salud, por favor, indique el grado que usted piensa que una institución que ofrece una excelente calidad en el servicio debe tener respecto a las características descritas en cada uno de los enunciados.

Si usted siente que la característica no es totalmente esencial, señale el número 1. Si cree que la característica es absolutamente esencial para una institución de salud, señale el número 7. Si su decisión no es muy definida, señale uno de los números intermedios.

No existen respuestas correctas ni incorrectas, solo nos interesa obtener un número que realmente refleje lo que usted piensa respecto a las instituciones de salud que ofrecen una excelente calidad en el servicio.

1. Las instituciones de salud deben tener equipos modernos

1 2 3 4 5 6 7

2. Las instalaciones físicas de las instituciones de salud deben lucir atractivas.

1 2 3 4 5 6 7

3. Los empleados de las instituciones de salud deben tener buena apariencia.

1 2 3 4 5 6 7

4. Los materiales asociados con el servicio (panfletos, tarjetas, etc.) deben ser atractivos a la vista en las instituciones de salud.

1 2 3 4 5 6 7

5. Cuando las instituciones de salud prometen hacer algo en un cierto tiempo, lo deben cumplir

1 2 3 4 5 6 7

6. Cuando un cliente tenga un problema, las instituciones de salud deben mostrar un interés sincero en resolverlo

1 2 3 4 5 6 7

7. Las instituciones de salud deben prestar el servicio correcto a la primera.

1 2 3 4 5 6 7

8. Las instituciones de salud deben proveer sus servicios en el tiempo que ellos prometieron hacerlo.

1 2 3 4 5 6 7

9. Las instituciones de salud deben insistir en llevar sus registros y documentos libres de errores.

1 2 3 4 5 6 7

10. Los empleados de la institución de salud deben informar exactamente cuándo serán desempeñados los servicios

1 2 3 4 5 6 7

11. Los empleados de la institución de salud deben dar un pronto servicio a los clientes.

1 2 3 4 5 6 7

12. Los empleados de la institución de salud siempre deben estar dispuestos a ayudar a los clientes.

1 2 3 4 5 6 7

13. Los empleados de la institución de salud nunca deben estar tan ocupados como para no atender a un cliente.

1 2 3 4 5 6 7

14. El comportamiento de los empleados de la institución de salud debe inspirar confianza.

1 2 3 4 5 6 7

15. Los clientes deben sentirse seguros en sus negociaciones con la institución de salud

1 2 3 4 5 6 7

16. Los empleados de la institución de salud deben ser consistentemente amables con los clientes.

1 2 3 4 5 6 7

17. Los empleados de las instituciones de salud deberán estar capacitados para responder a las preguntas de los clientes.

1 2 3 4 5 6 7

18. Las instituciones de salud deberán dar a sus clientes atención individual.

1 2 3 4 5 6 7

19. Las instituciones de salud deberán tener horarios convenientes para todos sus clientes.

1 2 3 4 5 6 7

20. Las instituciones de salud deben tener empleados que den a los clientes atención personal.

1 2 3 4 5 6 7

21. Las instituciones de salud excelentes se deben preocupar por cuidar los intereses de sus clientes.

1 2 3 4 5 6 7

22. Los empleados de las instituciones de salud deberán entender las necesidades específicas de sus clientes.

1 2 3 4 5 6 7

## **Cuestionario de medición 2. Servicio recibido**

El siguiente cuestionario contiene aspectos con respecto al servicio que usted recibe en esta institución de salud. Por favor califique según como usted percibe que recibió cada característica, número 1 significa que usted está totalmente en desacuerdo con que esta institución tenga esa característica y el número 7 significa que está totalmente de acuerdo con el aspecto. Si su decisión no es muy definida, señale uno de los números intermedios.

No existen respuestas correctas ni incorrectas, solo nos interesa obtener un número que realmente refleje lo que usted percibe respecto a las institución.

1. La institución de salud cuenta con equipos modernos

1 2 3 4 5 6 7

2. Las instalaciones físicas de la institución de salud lucen atractiva.

1 2 3 4 5 6 7

3. Los empleados de la institución de salud cuentan con buena apariencia.

1 2 3 4 5 6 7

4. Los materiales asociados con el servicio (panfletos, tarjetas, etc.) son atractivos a la vista.

1 2 3 4 5 6 7

5. Cuando esta institución de salud promete hacer algo en un cierto tiempo, lo hace

1 2 3 4 5 6 7

6. Cuando tiene un problema, la institución de salud muestra interés sincero en resolverlo

1 2 3 4 5 6 7

7. La institución de salud presta el servicio correcto a la primera.

1 2 3 4 5 6 7

8. La institución de salud presta sus servicios en el tiempo que promete hacerlo

1 2 3 4 5 6 7

9. La institución de salud lleva sus registros y documentos libres de errores

1 2 3 4 5 6 7

10. Los empleados de la institución de salud le informan exactamente cuándo serán prestados los servicios

1 2 3 4 5 6 7

11. Los empleados de las instituciones de salud le dan un pronto servicio.

1 2 3 4 5 6 7

12. Los empleados de las instituciones de salud siempre están dispuestos a ayudarlo.

1 2 3 4 5 6 7

13. Los empleados de la institución de salud nunca estuvieron tan ocupados como para no atenderlo.

1 2 3 4 5 6 7

14. El comportamiento de los empleados de la institución de salud le inspira confianza.

1 2 3 4 5 6 7

15. Se siente seguro en sus negociaciones con la institución de salud (pagos, facturación)

1 2 3 4 5 6 7

16. Los empleados de la institución de salud son consistentemente amables con usted.

1 2 3 4 5 6 7

17. Los empleados de la institución de salud están capacitados para responder a sus preguntas.

1 2 3 4 5 6 7

18. La institución de salud le da atención individual.

1 2 3 4 5 6 7

19. La institución de salud tiene horarios convenientes para todos los clientes.

1 2 3 4 5 6 7

20. La institución de salud tienen empleados que dan a los clientes atención personal.

1 2 3 4 5 6 7

21. La institución de salud se preocupa por cuidar sus intereses.

1 2 3 4 5 6 7

22. Los empleados de la institución de salud entienden sus necesidades específicas.

1 2 3 4 5 6 7

### **CUESTIONARIO 3. DEL SERVQUAL**

Instrucciones: A continuación se listan cinco características de las instituciones que ofrecen servicios de salud. Deseamos conocer que tan importante es cada una de esas características si usted está evaluando los servicios de salud. Por favor, distribuya un total de 100 puntos entre las cinco características de acuerdo con la importancia que para usted tenga cada una de ellas: entre más importante sea una

característica, más puntos se le asignarán. No olvide asegurarse que la suma de todos los puntos debe ser 100.

1. La apariencia de las instalaciones, equipo, personal y materiales de comunicación.

Puntos:

2. La habilidad de la institución de salud para desempeñar el servicio prometido confiable y correctamente.

Puntos:

3. La disponibilidad de la institución de salud para ayudar a los clientes y proveer un pronto servicio.

Puntos:

4. El conocimiento y cortesía de los empleados y su habilidad para inspirar confianza.

Puntos:

5. El cuidado y la atención personalizada que la institución de salud brinda a sus clientes.

Puntos:

Total de puntos distribuidos 100 puntos