

**Clima Organizacional Y Percepción De La Calidad De Los Servicios De Salud En  
Laboratorio Clínico Bioimagen Ltda de la Ciudad de Cali en el año 2018.**

**María Del Mar Castro Rodríguez**

**Cristian Adrián Garcés**

**Jonathan David Mejía Cobilla**

**Wilmer Andrés Quiroz García**

**Asesora**

**Paula Andrea Peña**

**Universidad Católica de Manizales**

**Facultad de ciencias para la salud**

**Especialización en administración de la salud**

**Cali**

**2019**

## TABLA DE CONTENIDO

<b>Lista de tablas</b>	<b>pág. 4</b>
<b>Lista de gráficos</b>	<b>pág. 6</b>
<b>1. Información del proyecto</b>	<b>pág. 8</b>
<b>2. Resumen</b>	<b>pág. 9</b>
<b>2.1 Resumen</b>	<b>pág. 9</b>
<b>2.2 Introducción</b>	<b>pág. 11</b>
<b>2.3 Marco legal</b>	<b>pág. 20</b>
<b>2.4 Planteamiento del problema</b>	<b>pág. 22</b>
<b>2.4.1 Pregunta de investigación</b>	<b>pág. 26</b>
<b>2.5 Justificación</b>	<b>pág. 26</b>
<b>3. Objetivos</b>	<b>pág. 28</b>
<b>3.1 Objetivo general</b>	<b>pág. 28</b>
<b>3.2 Objetivo específico</b>	<b>pág. 29</b>
<b>4. Metodología</b>	<b>pág. 29</b>
<b>4.1 Enfoque y diseño</b>	<b>pág. 29</b>
<b>4.2 Población</b>	<b>pág. 30</b>
<b>4.3 Muestra</b>	<b>pág. 30</b>
<b>4.4 Censo</b>	<b>pág. 30</b>
<b>4.5 Plan de recolección de la información</b>	<b>pág. 31</b>

<b>4.6 Instrumentos</b>	<b>pág. 32</b>
<b>4.7 Plan de análisis de la información</b>	<b>pág. 36</b>
<b>4.8 Componente ético</b>	<b>pág. 38</b>
<b>4.9 Consentimiento informado</b>	<b>pág. 40</b>
<b>5. Resultados y discusión</b>	<b>pág. 40</b>
<b>5.1 Resultados clima laboral</b>	<b>pág. 40</b>
<b>5.2 Resultados calidad</b>	<b>pág. 63</b>
<b>5.3 Análisis de la relación entre clima laboral y calidad</b>	<b>pág. 91</b>
<b>6. Conclusiones</b>	<b>pág. 92</b>
<b>7. Recomendaciones</b>	<b>pág. 93</b>
<b>8. Glosario</b>	<b>pág. 95</b>
<b>9. Bibliografía</b>	<b>pág. 98</b>

## LISTA DE TABLAS

- Tabla 1.** Resultado Variable Liderazgo en Bioimagen Ltda.
- Tabla 2.** Resultado Variable Motivación en Bioimagen Ltda.
- Tabla 3.** Resultado Variable Reciprocidad en Bioimagen Ltda.
- Tabla 4.** Resultado Variable Participación en Bioimagen Ltda.
- Tabla 5.** Sexo de los clientes
- Tabla 6.** Zona de Procedencia de los clientes
- Tabla 7.** Estado Civil de los Clientes
- Tabla 8.** Escolaridad de los Clientes
- Tabla 9.** Régimen de Salud de los Clientes
- Tabla 10.** Estadístico de fiabilidad para la dimensión: Tangible.
- Tabla 11.** Estadísticos generados para la dimensión: Tangible en Bioimagen Ltda.
- Tabla 12.** Media para la dimensión: Tangible en Bioimagen Ltda.
- Tabla 13.** Estadístico de fiabilidad para la dimensión: Confiabilidad.
- Tabla 14.** Estadísticos generados para la dimensión: Confiabilidad en Bioimagen Ltda.
- Tabla 15.** Media para la dimensión: Confiabilidad en Bioimagen Ltda.
- Tabla 16.** Estadístico de fiabilidad para la dimensión: Velocidad de Respuesta.
- Tabla 17.** Estadísticos generados para la dimensión: Velocidad de Respuesta en Bioimagen
- Tabla 18.** Media para la dimensión: Velocidad de Respuesta en Bioimagen Ltda.
- Tabla 19.** Estadístico de fiabilidad para la dimensión: Aseguramiento.
- Tabla 20.** Estadísticos generados para la dimensión: Aseguramiento en Bioimagen Ltda
- Tabla 21.** Media para la dimensión: Aseguramiento en Bioimagen Ltda.

**Tabla 22.** Estadísticos generados para la dimensión: Empatía en Bioimagen Ltda.

**Tabla 23.** Media para la dimensión: Empatía en Bioimagen Ltda

**Tabla 24.** Media general por las cinco dimensiones para los servicios de salud en ayudas diagnosticas Bioimagen Ltda (percepciones).

## **LISTA DE GRÁFICOS**

- Gráfico 1.** Distribución por Sexo de los Trabajadores
- Gráfico 2.** Histograma de Edad de los Trabajadores
- Gráfico 3.** Distribución por Estado Civil de los Trabajadores
- Gráfico 4.** Distribución por Escolaridad de los Trabajadores
- Gráfico 5.** Distribución por Área de Trabajo de los Empleados
- Gráfico 6.** Distribución por Tipo de Contrato de los Trabajadores
- Gráfico 7.** Distribución por Jornada Laboral
- Gráfico 8.** Distribución por Tiempo Laborado en Bioimagen Ltda
- Gráfico 9.1** Variable Liderazgo en Trabajadores de Bioimagen Ltda
- Gráfico 9.2** Variable Liderazgo en Trabajadores de Bioimagen Ltda
- Gráfico 10.1** Variable Motivación en Trabajadores de Bioimagen Ltda
- Gráfico 10.2** Variable Motivación en Trabajadores de Bioimagen Ltda
- Gráfico 11.1** Variable Reciprocidad en Trabajadores de Bioimagen Ltda
- Gráfico 11.2** Variable Reciprocidad en Trabajadores de Bioimagen Ltda
- Gráfico 12.1** Variable Participación en Trabajadores de Bioimagen Ltda
- Gráfico 12.2** Variable Participación en Trabajadores de Bioimagen Ltda
- Gráfico 13.1** Variables del Clima Laboral en Bioimagen Ltda
- Gráfico 13.2** Variables del Clima Laboral en Bioimagen Ltda
- Gráfico 14.** Distribución por sexo de los clientes
- Gráfico 15.** Histograma de edad de los clientes de Bioimagen Ltd
- Gráfico 16.** Distribución por zona de procedencia de los clientes

**Gráfico 17.** Distribución por Estado Civil de los Clientes

**Gráfico 18.** Distribución por Escolaridad de los Clientes

**Gráfico 19.** Distribución por Régimen de los Clientes

**Gráfico 20.** Dimensión Tangible: Percepción y Expectativa en Bioimagen Ltda

**Gráfico 21.** Dimensión Confiabilidad: Percepción y Expectativa en Bioimagen Ltda

**Gráfico 22.** Dimensión Velocidad de Respuesta: Percepción y Expectativa en Bioimagen

**Gráfico 23.** Dimensión Aseguramiento: Percepción y Expectativa en Bioimagen Ltda

**Gráfico 24.** Dimensión Empatía: Percepción y Expectativa en Bioimagen Ltda

**Gráfico 25.** Dimensiones en general de la satisfacción del cliente

**Gráfico 26.** Brechas para cada dimensión

**Gráfico 27.** Importancia de las dimensiones para el servicio de salud.

**Gráfico 28.** Satisfacción del cliente por Sexo y dimensión en Bioimagen Ltda

**Gráfico 29.** Satisfacción del cliente por Zona y dimensión en Bioimagen Ltda



Universidad  
Católica  
de Manizales

## VICERRECTORÍA ACADÉMICA

### CENTRO INSTITUCIONAL DE INVESTIGACIÓN, PROYECCIÓN Y DESARROLLO

#### 1. INFORMACIÓN GENERAL DEL PROYECTO

**Título: Clima Organizacional Y Percepción De La Calidad De Los Servicios De Salud En Laboratorio Bioimagen Ltda de la Ciudad de Cali en el año 2018.**

#### **Investigadores:**

María Del Mar Castro Rodríguez

Cristian Adrián Garcés

Johnattan David Mejía Covilla

Wilmer Andrés Quiroz García

**Línea de Investigación:** Gestión de calidad

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

#### **Lugar de Ejecución del Proyecto:**

Ciudad: Santiago de Cali

Departamento: Valle del Cauca

**Duración del Proyecto (periodos académicos):** 2 Semestres.

## 2. RESUMEN

### 2. 1. RESUMEN

El siguiente estudio ayuda a determinar la relación entre clima organizacional y la percepción de la calidad de los servicios de salud en ayudas diagnósticas en Bioimagen Ltda de la ciudad de Santiago de Cali durante el año 2018.

La percepción del trabajador sobre el ambiente laboral, el concepto de la empresa y líderes institucionales, la motivación que esta ejerce sobre cada empleado.

Un buen clima organizacional se considera como uno de los aspectos más importantes en una compañía, la investigación realizada ofrecerá de forma puntual información para el mejoramiento o fortalecimiento de aspectos que afectan directamente al empleado de la organización.

El estudio se realizó aplicando una encuesta a los dos grupos evaluados, trabajadores y pacientes, donde se utilizaron los instrumentos de encuestas de clima laboral de la organización panamericana de la salud para los trabajadores y el instrumento Servqual para los usuarios.

Como resultado se evidenció que la calificación media para clima laboral es de 2.52 con una apreciación de medianamente satisfactoria, con más tendencia a la insatisfacción, debido a problemas internos donde se refleja baja participación y bajo liderazgo en el personal. En los usuarios dio como resultado que su percepción aumentó en un 0,1 en comparación con la expectativa del servicio, es decir recibieron

un servicio mejor de lo que ellos estaban esperando, donde su puntaje es de una media de 6,7 que demuestra que para los usuarios es más importante sentir que el servicio recibido es confiable, es decir que sintieron que los colaboradores tenían la habilidad para cumplir el servicio prometido con eficiencia, eficacia y efectividad. En relación entre clima y calidad se evidencia que no existe correlación, es decir a pesar de una calificación medianamente satisfactoria e insatisfactoria, se evidencia que la percepción de la calidad por parte de los usuarios supera sus expectativas.

#### **ABSTRACT**

The following study helps determine the relationship between organizational climate and the perception of the quality of health services in diagnostic aids in Bioimagen Ltda in the city of Santiago de Cali during 2018.

The worker's perception of the work environment, the concept of the company and institutional leaders, the motivation that this exercises on each employee.

A good organizational climate is considered one of the most important aspects in a company, the research carried out will offer in a timely manner information for the improvement or strengthening of aspects that directly affect the employee of the organization.

The study was carried out by applying a survey to the two groups evaluated, workers and patients, where the instruments of labor climate surveys of the Pan American

health organization for workers and the Servqual instrument for users were used.

As a result, it was evidenced that the average rating for the work climate is 2.52 with an average satisfaction rating, with a greater tendency to dissatisfaction, due to internal problems that reflect low participation and low leadership in the personnel. In the users it resulted that their perception increased by 0.1 compared to the expectation of the service, that is they received a better service than what they were expecting, where their score is of an average of 6.7 that shows that for users it is more important to feel that the service received is reliable, that is, they felt that the collaborators had the ability to fulfill the promised service with efficiency, effectiveness and effectiveness. In relation to climate and quality, it is evident that there is no correlation, that is to say, despite a fairly satisfactory and unsatisfactory rating, it is evident that the perception of quality by users exceeds their expectations.

## **2.2. INTRODUCCIÓN**

Clima organizacional. Según Carlos E. Méndez, el clima organizacional ocupa un lugar destacado en la gestión de las personas y en los últimos años ha tomado un rol protagónico como objeto de estudio en organizaciones de diferentes sectores y tamaños que buscan identificarlo y utilizan para su medición las técnicas, el análisis y la interpretación de metodologías particulares.

Según Méndez, el clima organizacional se orienta hacia la identificación y el análisis de aspectos internos de carácter formal e informal que afectan el comportamiento de los empleados a partir de las percepciones y actitudes que tienen sobre el clima de la

organización y que influyen en su motivación laboral. 8

Un buen clima o un mal clima organizacional, tendrá consecuencias para la organización a nivel positivo y negativo, definidas por la percepción que los miembros tienen de la organización. Entre las consecuencias positivas, se pueden mencionar las siguientes: logro, afiliación, poder, productividad, baja rotación, satisfacción, adaptación, innovación, entre otros. Las consecuencias negativas pueden ser desmotivación, desmejoramiento del desempeño laboral, conflictos interpersonales, entre otros.

Para Goncalvez es un fenómeno que interactúa entre los factores de una organización y las tendencias motivacionales que se traducen en comportamientos que se reflejan en la organización, tales como la productividad, la rotación, la satisfacción entre otros, definiendo el clima organizacional como “las percepciones que el trabajador tiene de las estructuras y procesos que ocurren en un medio laboral”, esta definición otorga un alto grado de importancia a la posición del trabajador en la organización que se focaliza en las percepciones que él tiene de la misma. A partir de este planteamiento, se puede determinar que la vivencia subjetiva que se menciona, estaría nutrida esencialmente por la interacción que se da entre la organización y el trabajador, es decir el medio en el cual se expresan las impresiones -o percepciones- de estas dos partes, el medio donde se evidencia si los trabajadores se sienten a gusto o disgusto con sus jefes y viceversa, si los directivos están a gusto o disgusto con la organización, en acuerdo o desacuerdo con las políticas y decisiones de la organización, apoyados o no, respetados y valorados

o bien remunerados, y donde la organización se satisface o no con el desempeño de sus empleados, con su rendimiento, con sus ideas innovadoras y con su cumplimiento laboral. Además de estos postulados, que definen el clima organizacional en función de las percepciones que tienen los empleados acerca de su entorno, se encuentran los aportes del autor Carlos Eduardo Méndez Álvarez, quien propone la creación de un instrumento para medir el clima organizacional (IMCOC) y quien además se sustenta en definiciones sobre este tema.

IMCOC Creado en 1980 por Carlos Méndez, sus siglas significan: instrumento para medir el clima en organizaciones colombianas, este método fue presentado en su libro “Clima Organizacional en Colombia”. El IMCOC es un método de análisis para su intervención”, en donde Méndez publica los resultados del estudio de cultura organizacional a 176 empresas colombianas entre 1980 y 2005. El IMCOC es una herramienta que ayuda a directivos a tomar decisiones para mejorar la cultura organizacional de sus empresas. Entre sus características están la de ser acumulativo en los resultados encontrados, sus teorías son generalizaciones empíricas, explica y predice, y es aplicable.

La calidad según Donadebian la define como una propiedad de la atención en salud y a la vez es un juicio frente a ella, lo que constituye las bases del desarrollo del control de la calidad en la asistencia sanitaria analizados en tres pilares fuertes como análisis de estructura, proceso y resultado.

Para Carreño y Sarmiento en su investigación “Calidad de vida laboral en trabajadores de una Empresa Social del Estado de Tunja”, su objetivo era evaluar el nivel de la calidad de la vida laboral de los trabajadores, llegando a la conclusión que se debe mejorar el trabajo en grupo, realizar encuentros motivacionales, implementar políticas para que los trabajadores puedan alcanzar beneficios a través de su trabajo, designar funciones equitativas para equilibrar la carga laboral.

Cogollo Z, Gómez E en su investigación Condiciones laborales en enfermeras de Cartagena, Colombia su objetivo de su investigación era Identificar las condiciones laborales del profesional de Enfermería en instituciones de Salud en la ciudad de Cartagena, donde como resultados se evidencio que en Cartagena el personal de enfermería identifica las condiciones de trabajo como deficientes en retribución económica, personal de apoyo, infraestructura física de los puestos de trabajo, materiales y equipos en el lugar de trabajo y alta carga laboral. 9

En el estudio de factores determinantes en la calidad del servicio de sanitario en México: caso ABC los autores Pedraza N, Lavin J Gonzalez A y Bernal L tenían como objetivo determinar los factores determinantes en la calidad de servicio de salud desde la percepción del usuario en el hospital ABC de tercer nivel en Tamaulipas México. El estudio es de tipo descriptivo donde se utilizó el instrumento SERVQUAL a 120 personas entre noviembre 2013 y enero 2014 dando como resultados una baja valoración en el tiempo de espera en la consulta externa (52.5% de los usuarios). El

48.3 % de los usuarios calificó de nivel incipiente el servicio de urgencias y el 43.3% indicó que el tiempo de espera para las consultas de especialidad va de pésimo a regular. El estudio reveló las áreas débiles del Hospital ABC donde recomiendan realizar planes de mejora que contribuyan al mejoramiento de la percepción del usuario referente a la calidad de los servicios. 10

El siguiente estudio emplea los modelos SERVQUAL evaluando la calidad de los servicios y SERVQHOS para evaluar la calidad percibida de la atención hospitalaria. El objetivo fue revisar artículos relacionados con los modelos en mención durante el periodo 2010-2015. Se presenta una revisión exploratoria de literatura de las bases de datos Pubmed, ScienceDirect, SciELO, LILACS y Cochrane. Las etapas de la investigación fueron. 1) búsqueda bibliográfica, 2) sistematización de datos, 3) elección del artículo y análisis primario y 4) evaluación y análisis final de los artículos. De las publicaciones identificadas, el 71,4% de los estudios, 19 artículos y 1 informe de investigación, se realizaron entre los años 2012 y 2014. Los países que más publicaron correspondieron al 64,2% y fueron España con ocho artículos, Irán con cinco artículos y Colombia con cuatro artículos y un informe. SERVQUAL y SERVQHOS son los modelos de estudio más destacados en Colombia. A nivel mundial se encuentran centralizados los estudios en España, Medio oriente y Colombia con una mayor aplicabilidad en el modelo SERVQUALy en general, las investigaciones se enfocan en la evaluación en los servicios de hospitalización, hemodiálisis y AP. 11

En el estudio aplicación de ecuaciones estructurales y servqual en un servicio de salud, el objetivo es comprobar la relación entre las dimensiones de la calidad operacional y la general percibida por los usuarios También explicar el comportamiento de las ecuaciones estructurales y el modelo servqual en las organizaciones que buscan proporcionar un servicio que genere ventajas competitivas a través de la adopción de herramientas dirigidas a elevar la calidad de sus procesos y a mejorar el nivel de desempeño frente a sus usuarios. El estudio tuvo dos fases: 1. Realiza la aplicación de la técnica 2.) Se ejecutó el modelado de ecuaciones estructurales que expone la conexión de las variables calidad-servicio. Se buscó responder a la hipótesis “La percusión de la calidad general del servicio es un concepto separado de la calidad operacional” se intenta probar que una forma, es lo que la institución hace desde desde sus procesos de conformidad con los requerimientos de cada usuario (calidad general) y otra la que perciben los usuarios cuando experimentan el servicio (calidad operacional) Se evaluó la encuesta de satisfacción del usuario con el Alpha de Cronbach. Para probar la hipótesis, se estableció el modelo de ecuaciones estructurales, el cual se desarrolló con base en los conceptos de a calidad operacional y el de calidad general. Los resultados obtenidos en la investigación evidenciaron un nivel alto de calidad, por el grado de aprobación de los usuarios con relación a los servicios ofrecidos por la organización de salud, reportando entre 0,6 y 0.7 como efecto. Aunque el servicio de salud puede operar consecutivamente en un nivel aceptable de calidad, su desempeño y búsqueda de competitividad obedecerán potentemente del grado de

calidad que sus usuarios le atribuyan.

El estudio Clima organizacional: una investigación en la Institución Prestadora de Servicios de salud (IPS) de la Universidad Autónoma de Manizales El objetivo de esta investigación es determinar procesos de intervención del clima organizacional en la Institución prestadora de servicios de salud (IPS) de la Universidad Autónoma de Manizales. Se explica que el comportamiento de un individuo en el trabajo no depende únicamente de sus características personales, sino también de la forma en la que este percibe su clima de trabajo y los componentes de la organización. Para esto se realiza un estudio descriptivo, transversal y observacional. el enfoque de la investigación es empírico-analítico, pues busca, a partir de la teoría, abordar y explicar el comportamiento de un fenómeno (clima organizacional de IPS-UAM); por el otro, es descriptivo y transversal: descriptivo, ya que busca caracterizar las dimensiones del clima organizacional que propone la OPS (liderazgo, motivación, reciprocidad y participación) e identificar las dimensiones a intervenir, y transversal, puesto que se aplica en un solo corte de tiempo a los sujetos de estudio. El universo está conformado por todos los empleados que hacen parte de la IPS-UAM y que tienen un contrato vigente al momento de realización de la presente investigación. El universo consta de los 84 trabajadores activos en la IPS. Se utilizó el instrumento de medición propuesto por la Organización Panamericana de la Salud (OPS) para medir clima organizacional. Se concluye que el clima organizacional en la IPS de la Universidad Autónoma es poco satisfactorio. La variable de liderazgo fue la que mejor calificación obtuvo. Las

autoridades no contribuyen en la realización personal y profesional. No existe retribución por parte de las autoridades a sus actividades laborales. No se reconoce el buen desempeño. Existen oportunidades de mejora en cuanto a la percepción respecto a los líderes. Existe también una percepción poco satisfactoria del clima organizacional, especialmente en el servicio de odontología. 12

Caracterización del clima organizacional en hospitales de alta complejidad en Chile, El presente estudio tiene por objetivo caracterizar el clima organizacional al interior de 2 hospitales de alta complejidad de Chile, determinando las dimensiones más y menos influyentes; para definir las instituciones con que se trabajarían se tuvieron en cuenta aspectos como la tecnología utilizada, capacidad resolutiva, la función que ocupan dentro de la red asistencial, considerando los servicios de apoyo diagnóstico y terapéutico, además del grado de especialización de sus recursos humanos, todo ello de acuerdo con lo establecido en la Norma Técnica N.º 0150 aprobada por la Resolución Exenta N.º 646 del Ministerio de Salud de Chile (2013); Para su desarrollo se aplicó un cuestionario que consta de 71 variables agrupadas en 14 dimensiones a una muestra de 561 funcionarios. La interpretación de los resultados se realizó a través del análisis del valor promedio estandarizado y su confiabilidad ratificada mediante el alfa de Cronbach. A partir de lo anterior, se determinó que las dimensiones que influyen por encima del promedio fueron: identidad, motivación laboral y responsabilidad; en tanto que las dimensiones que muestran un nivel de impacto por debajo del promedio resultaron ser: equipo y distribución de personas y material, administración del

conflicto y comunicación.

Caracterización del clima organizacional en el Hospital Infantil de la Cruz Roja. Su objetivo es Caracterizar el Clima Organizacional del Hospital Infantil Universitario de la Cruz Roja Colombiana Seccional Caldas, Rafael Henao Toro, mediante el diligenciamiento de encuesta de clima organizacional, de la Organización Panamericana de Salud en el periodo comprendido de agosto a noviembre de 2014 en Manizales. Para la caracterización de clima organizacional en el Hospital Infantil Universitario de la Cruz Roja Colombiana Seccional Caldas de la ciudad de Manizales, se utilizará la Metodología Cuantitativa, ya que permite examinar los datos de manera numérica, especialmente en el campo de la Estadística, como un estudio de tipo descriptivo, por el análisis y alcance de los objetivos. Las dimensiones que se analizarán en esta investigación serán las que propone la Organización Panamericana de Salud: motivación, liderazgo, participación y reciprocidad, a través de su medición. Es un estudio de tipo transversal y descriptivo, que mide a la vez la prevalencia de la exposición y del efecto en una muestra poblacional en un solo momento temporal, es decir que a través de un solo instrumento se obtendrá la información y el análisis de la medición de las variables, que se aplicó en una sola ocasión y en un solo momento a los empleados del Hospital Infantil.

Para Caracterizar el Clima Organizacional del Hospital Infantil Universitario de la Cruz Roja Colombiana Seccional Caldas, Rafael Henao Toro, se aplicó el instrumento de la Organización Panamericana de Salud encuesta de clima organizacional, en el

periodo comprendido de agosto a noviembre de 2014 en Manizales Se hace evidente el menor número de encuestas administrativas, es de anotar que por ser institución de salud, el porcentaje más alto de empleados la constituye el área asistencial.

De acuerdo a los valores para categorizar los resultados del diagnóstico de Clima Organizacional Hospital Infantil de la Cruz Roja Manizales, 2014, con base al Instrumento de medición de clima organizacional de la OPS se encontró que el clima organizacional no es satisfactorio. Analizando cada una de las variables y subvariables se identifica que en el modelo de liderazgo se presentan debilidades, en la variable de motivación, el personal siente que no existen incentivos que motiven el desarrollo de los empleados, se identifica como frágil el proceso de comunicación y no se imparte a los empleados capacitación oportunamente, lo cual puede llegar a convertirse en factores de riesgo para el logro de los objetivos institucionales. 13

## **2.3 MARCO TEORICO**

### **2.3.1 MARCO LEGAL**

Decreto 515 de 2006 Artículo 2°. Mecanismos y acciones de prevención. Los mecanismos de prevención de las conductas de acoso laboral previstos, tanto en la Ley 1010 de 2006, como en el presente Decreto, constituirán actividades tendientes a generar una conciencia colectiva de convivencia en el clima organizacional que promueva el trabajo en condiciones dignas y justas, la armonía entre quienes

comparten vida laboral y el buen ambiente al interior de las organizaciones.

En la resolución 2646 de 2008 se definen las características de la organización del trabajo como aquellas que contemplan las formas de comunicación, la tecnología, la modalidad de organización del trabajo y las demandas cualitativas y cuantitativas de la labor, define igualmente las características del grupo social de trabajo que comprende el clima de relaciones, la cohesión y la calidad de las interacciones, así mismo como el trabajo en equipo.

**DECRETO 1567 DE 1998**

Por el cual se crean (sic) el sistema nacional de capacitación y el sistema de estímulos para los empleados del Estado.

**LEY 1562 DE 2012**

Por la cual se modifica el Sistema de Riesgos Laborales y se dictan otras disposiciones en materia de Salud Ocupacional.

**DECRETO 2539 DE 2005**

Por el cual se establecen las competencias laborales generales para los empleos públicos de los distintos niveles jerárquicos de las entidades a las cuales se aplican los Decretos-ley 770 y 785 de 2005.

**LEY 100 DE 1993**

El sistema de seguridad social integral es el conjunto de instituciones, normas y procedimientos, de que disponen la persona y la comunidad para gozar de una calidad de vida, mediante el cumplimiento progresivo de los planes y programas que el Estado y la sociedad desarrollen para proporcionar la cobertura integral de las contingencias, especialmente las que menoscaban la salud y la capacidad económica, de los habitantes del territorio nacional, con el fin de lograr el bienestar individual y la integración de la comunidad.

## **2.4 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA. PREGUNTAS DEL CONOCIMIENTO**

En la obra, Administración de los recursos humanos de Chiavenato se promueve el trabajo en equipo ya que de forma individual se dificulta más llegar al objetivo propuesto; esto es lo que ocurre en las empresas u organizaciones donde las actividades de todos se engranan para lograr los mismos objetivos y obtener éxito; Esto es posible cuando los colaboradores actúan de forma armónica, con valores, buena comunicación, estilos de liderazgo basados en la política de la organización. Según Chiavenato *"Una organización sólo existe cuando dos o más personas se juntan para cooperar entre sí y alcanzar objetivos comunes, que no pueden lograrse mediante iniciativa individual"*<sup>1</sup>.

El clima organizacional es un factor fundamental para todas las organizaciones, la realización del diagnóstico del ambiente laboral ayuda a visualizar las fortalezas y debilidades permitiendo corregir situaciones existentes e innovar en ideas para

mejoramiento. Esto cobra importancia en la medida que se logre apuntar a las metas de la organización y se integren modelos factibles y vanguardistas que enriquezcan al personal como sujetos, pero también trasciendan de ser un empleado, a ser un colaborador comprometido e identificado con la organización.

Aunque muchas instituciones de salud hoy en día tienen estrategias de satisfacción para el usuario como para sus colaboradores existen herramientas de gestión que no se llevan a cabo en su totalidad lo cual hace que se evidencien algunos factores negativos que influyen en el ambiente laboral de la institución como: Deserción laboral, salarios por debajo del mercado, escala salarial inequitativa, pocos incentivos, falta de pertenencia y motivación de los empleados, lo que se ve reflejado al momento de la prestación del servicio contribuyendo al deterioro de la calidad de la atención de los servicios de salud.

El colaborador es parte fundamental del desarrollo de las actividades cotidianas brindadas por la empresa prestadora de servicios de salud, por lo cual es indispensable que el empleador brinde un ambiente laboral agradable al empleado con el fin de aprovechar sus virtudes, habilidades y competencias al máximo, al encontrar en el personal condiciones de insatisfacción con el empleo actual, en su defecto con la remuneración, el ambiente laboral, se verá reflejado en el desarrollo de su labor, en la productividad, trato frente a los usuarios incidiendo notablemente en los resultados de la organización.

La satisfacción del trabajador en el desempeño de sus labores, ha sido considerada

recientemente como un *“factor determinante en la calidad de la atención”*. No es posible conseguir que una persona realice un trabajo, con calidad y eficiencia si no se encuentra satisfecha durante el desempeño y con los resultados del mismo. 2

*“El desempeño laboral asume compromisos y responsabilidades, para lo cual se requiere óptima capacidad para establecer relaciones interpersonales, ya que en todos los puestos se trabaja siempre en grupo y por lo mismo es útil conocer los mecanismos de las relaciones humanas basadas en respeto y tolerancia”*. 2

El clima organizacional es un aspecto muy sensible a la mentalidad que predomina en las organizaciones. Es contingente y situacional, pues depende de aspectos como la cultura de cada organización, la estructura organizacional adoptada, las características del contexto ambiental, el negocio de la organización, la tecnología utilizada, los procesos internos y otra infinidad de variables. *“En la medida en que se consideren los procesos de clima organizacional en las instituciones de salud se puede mitigar el riesgo de dichas situaciones que afecten el cumplimiento de las metas organizacionales en diferentes factores”*. 3

En ese sentido el administrador o directivos de la organización, deben tener un modelo que les permita detectar oportunamente las variables que puedan afectar a la misma, y que a la vez motiven al empleado a trascender en la organización el administrador además de tener en cuenta el clima organizacional en su institución, también debe procurar la prestación de servicios de salud con calidad.

La calidad se puede definir como *“El sistema que permita, estimule y retribuya una*

buena atención a la salud y que desaliente al mismo tiempo comportamientos inadecuados de cualquier índole, ya sea por parte de los médicos, de los usuarios o de los administradores” 4.

En la reforma del sector salud en la década de los noventa, se creó el Sistema general de seguridad social en salud (SGSSS) mediante la ley 100 de 1993, en esta se contempla la calidad como un atributo fundamental de la atención integral en salud que se le brinda a la población. “Tiene como objetivo proveer de servicios de salud a los usuarios de manera accesible y equitativa, a través de un nivel profesional óptimo, teniendo en cuenta el balance entre beneficios, riesgos y costos, con el propósito de lograr la adhesión y satisfacción de dichos usuarios como lo estipula el decreto 1011 del 2006”.<sup>5</sup>

Pero para el 2018 se evidencian falencias en modelo de salud en Colombia, la población percibe mala calidad del servicios y vulnerabilidad de los derechos de la salud, según Munera los usuarios definen calidad como atención donde no se presentan barreras de acceso, relación usuario – personal de salud cordial, excelente atención, gastos acorde con posibilidad de pago y según Cano la calidad es definida por los usuarios como los servicios prestados oportunamente, se solucionan problemas y se da un trato humanizado. 6

Teniendo en cuenta la información anterior se puede establecer una relación estrecha entre el clima organizacional de las instituciones de salud y lo que perciben los

usuarios y sus familias de la calidad de los servicios de salud ofrecidos; Se podría hacer una relación directamente proporcional, entre mayor satisfacción laboral se tenga , mejor será el trabajo en equipo e interacción con los compañeros de trabajo y más alta estará la percepción del paciente de la calidad de los servicios prestados, para comprobar esta relación se realizara esta investigación.

#### **2.4.1 PREGUNTA DE INVESTIGACION**

¿Cómo es la relación entre clima organizacional y la percepción de la calidad de los servicios de salud en el laboratorio Bioimagen Ltda cali 2018

#### **2.5 JUSTIFICACIÓN**

El clima organizacional es la percepción del ambiente laboral que tienen los individuos dentro de la empresa, este tiene relación directa con el rendimiento en el trabajo, la motivación y las necesidades básicas personales o familiares que reflejan comportamientos según el ambiente laboral. El clima organizacional describe las particularidades organizacionales enfocadas a la motivación y estimulación del ambiente laboral; Por lo que un estudio del ambiente laboral permite identificar las falencias o fortalezas involucrando a los colaboradores en el proceso, para que sientan que la organización se preocupa por sus necesidades y problemas. Un buen clima organizacional se considera como uno de los aspectos más importantes en una compañía, la investigación realizada ofrecerá de forma puntual información para el mejoramiento o fortalecimiento de aspectos que afectan directamente al empleado de la

organización.

Bioimagen Ltda es una organización que tiene implementado Sistema de Gestión de calidad Integral, que incluye procesos con calidad, compromiso ambiental, aseguramiento de los servicios prestados, programa de seguridad del paciente, bienestar de los colaboradores, la mejora continua enfocados en las políticas y pilares institucionales. Por tanto, en esta ocasión se realizará una investigación donde se van a especificar los diferentes elementos que conforman el clima organizacional y como este puede incidir en el desempeño de los empleados, en la prestación de los servicios y en la percepción de la calidad del servicio prestado. El clima organizacional es un moderador de la satisfacción tanto laboral para las organizaciones como de percepción de calidad para los pacientes.

Empresarialmente este aspecto puede ser muy poco tratado, el estudio que se realizará en Bioimagen Ltda será de gran apoyo para el área de talento humano para trabajar con sus colaboradores ya que es una herramienta para fortalecer y mejorar el ambiente laboral, encaminada a todos los aspectos relacionados con la motivación y satisfacción de los empleados y los usuarios, permitiendo la realización de un plan de mejoramiento en el que se involucra a los integrantes de la compañía para la realización de un buen trabajo en equipo que se verá reflejado en la satisfacción del cliente, productividad, eficiencia, cumplimiento de metas, el buen estado emocional y social de cada colaborador asegurando que la labor realizada sea con compromiso, dedicación y calidad.

*“La calidad en la prestación de los servicios de salud y la eficiencia organizacional se derivan del rendimiento y productividad de cada uno de los empleados” 7, es evaluado teniendo en cuenta la confiabilidad, veracidad, rapidez de la atención y oportunidad en la entrega de resultados por cada uno de los usuarios donde al final son ellos los que califican el servicio, dando cumplimiento a los indicadores de calidad y la satisfacción generada al recibir el servicio.*

La importancia de la calidad en los servicios de salud es compleja, pues el concepto de calidad puede ser variable según el punto de vista de cada persona dependerá mucho de su formación profesional, de su experiencia con los servicios de salud y la experiencia de su familiar, por eso para poder evaluarla y tener un concepto global se deben realizar una medición a cada uno de los aspectos que pueden influir en su concepto pues el personal de salud puede basar la calidad en la rapidez de la atención y en el impacto favorable que tenga el paciente con la decisión médica tomada y el paciente puede basar su concepto en la amabilidad con la que fue atendido, en la respuesta que le dieron a sus inquietudes, en la importancia que le dieron su caso y en que se siente después del tratamiento, esta percepción del paciente está ligada al trabajo del equipo de salud y para que este tenga una buena interacción el clima laboral debe ser cálido.

### **3. OBJETIVOS**

#### **3.1. OBJETIVO GENERAL**

Determinar la relación entre clima organizacional y la percepción de la calidad de los

servicios de salud en ayudas diagnosticas Bioimágen Ltda de la ciudad de Santiago de Cali de durante el año 2018.

### **3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Medir la percepción de los colaboradores frente a las áreas críticas del clima organizacional en el Laboratorio Bioimágen de la ciudad de Cali.
- Describir la percepción de los clientes frente las dimensiones de calidad en las instituciones objeto de estudio Laboratorio Bioimágen de la ciudad de Cali.
- Establecer relación entre las áreas críticas del clima organizacional y las dimensiones de la calidad del servicio en salud percibido por los clientes en las instituciones objeto de estudio Laboratorio Bioimágen de la ciudad de Cali.

## **4. METODOLOGÍA**

### **4.1 ENFOQUE Y DISEÑO**

La investigación realizada es de tipo descriptivo cuantitativo transversal , esta permitirá medir la calidad de los servicios de salud prestados por el Laboratorio Clínico Bioimagen LTDA; Este estudio de tipo descriptivo tiene como objetivo identificar el estado del clima organizacional de los colaboradores de la empresa y el grado de percepción y satisfacción de los usuarios, los efectos y a realizar un análisis consiste en llegar a conocer el entorno, costumbres y actitudes predominantes a través

de la descripción de las actividades, objetos, procesos y personas.

El estudio se realiza en la empresa BIOIMAGEN LTDA, a partir del análisis del clima organizacional mediante la satisfacción del colaborador al pertenecer a la compañía y la percepción de calidad del usuario al recibir el servicio de la atención.

#### **4.2 POBLACIÓN**

La población a estudio para el clima organizacional es la población tomada del laboratorio Bioimagen en la ciudad de Cali donde laboran 21 personas. Para la percepción de la calidad son usuarios que pertenecen a la EPS Medimas teniendo en cuenta régimen subsidiado como contributivo, los cuales fueron atendidos en el último trimestre 1021 usuarios.

#### **4.3 MUESTRA**

Para medir la satisfacción de los usuarios teniendo en cuenta que en el último trimestre se atendieron 1024 pacientes se aplicó la encuesta a 274 de ellos para conocer su percepción de la atención recibida con un margen de error del 5% y un nivel de confianza del 95%.

Las características de la población pueden mostrar generalidades tanto en el grupo de los empleados como de los usuarios. El muestreo se realizó por medio de la calculadora de muestras entregada por la UCM.

**4.4 CENSO:** La empresa cuenta con 21 colaboradores, se tendrían en cuenta la totalidad de estos para la participación en el estudio investigativo.

#### **4.5 PLAN DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN**

Para la recolección de la información se tuvieron en cuenta los siguientes criterios:

##### **Colaboradores:**

1. Las encuestas se aplicaron al total de los colaboradores, para esto se tuvo en cuenta los turnos en que asistían cada uno
2. El cuestionario se realizó en el momento de la pausa activa de cada uno de los turnos.
3. Se realizó la aplicación del instrumento a toda persona mayor de 18 años que quiera dar su percepción del servicio en estudio.
4. Se analizaron los resultados obtenidos.

##### **Usuarios:**

1. Al ingreso del paciente al laboratorio la orientadora era quien entregaba el cuestionario.
2. Al momento de la toma de muestra se solicitó el cuestionario diligenciado.
3. Después de la atención se realizó entrega del cuestionario en el cual el paciente

expreso su percepción de la atención recibida.

4. Para seleccionar los cuestionarios se tuvo en cuenta factores como ser mayor edad, que todas las preguntas del cuestionario tuvieran respuesta.

#### **4.6 INSTRUMENTOS**

El clima organizacional constituye uno de los elementos a considerar en los procesos organizativos, de gestión, cambio e innovación. Por su repercusión inmediata adquiere relevancia, tanto en los procesos, como en los resultados, y ello incide directamente en la calidad del propio sistema y su desarrollo.

Para el trabajo de investigación se seleccionó la aplicación del instrumento Determinación del Clima Organizacional en instituciones prestadoras de servicios de salud de los centros tutoriales de Manizales, Popayán, Pitalito y Santiago de Cali correspondientes a la Especialización de Administración de la Salud” que evalúa clima organizacional. El cual fue diseñado por la Organización Panamericana de la Salud (OPS) Esta encuesta consta de 80 preguntas donde el encuestador proporcione directamente la encuesta a los participantes o encuestados, y ellos mismo respondieron o marcaron sus respuestas, en este caso falso (F) o verdadero (V). Estas 80 preguntas están intercaladas de forma aleatoria, están distribuidas en grupos de 20, donde se valoran o miden las 4 variables del clima laboral (liderazgo, motivación, reciprocidad y participación); a su vez de estas 20 preguntas, 5 corresponde o miden a cada una de las

4 sub variables.

**La variable liderazgo:** Es la influencia ejercida por ciertas personas especialmente los jefes, en el comportamiento de otros para lograr resultados. Tiene como sub variables: dirección, estímulo a la excelencia, estímulo al trabajo en equipo y solución de conflictos.

**La variable motivación:** conjunto de intenciones y expectativas de las personas en su medio organizacional, es un conjunto de reacciones y actitudes naturales propias de las personas que se manifiestan cuando determinados estímulos del medio circundante se hacen presentes. Está caracterizada en cuatro sub variables que son: la realización personal, el reconocimiento a la aportación, la responsabilidad y adecuación de las condiciones de trabajo.

**La variable reciprocidad:** relación de dar y recibir mutuamente entre el individuo y la organización. Se caracteriza por: aplicación al trabajo, cuidado del patrimonio institucional, retribución y equidad.

**La variable participación:** se refiere a la contribución de los diferentes individuos y grupos formales e informales al logro de objetivo implementando compromiso con la productividad, compatibilidad de intereses, intercambio de información e involucración al cambio.

El cuestionario a realizar a los empleados de Bioimagen remitirse al Anexo 1.

Criterios de inclusión y exclusión para aplicación del cuestionario.

**Inclusión colaboradores:**

- Colaboradores que lleve más de seis meses de labores con la empresa o compañía
- Personal asistencial y/o administrativo
- Colaboradores que acepten participar voluntariamente en la investigación sin ningún tipo de remuneración o retribución por el servicio prestado.
- Usuarios mayores de 18 años

**Inclusión usuarios:**

- Clientes que hayan recibido servicios en salud prestados por la compañía y acepten participar voluntariamente de la investigación.
- Usuarios mayores de 18 años
- Personal que cuente con el tiempo y la disponibilidad para desarrollar la encuesta aplicada por el grupo de investigación.

**Exclusión colaboradores:**

- Colaboradores que tenga menos de seis meses de labores en la institución
- Colaboradores que se encuentre de vacaciones en el periodo de aplicación del instrumento.

- Colaboradores que esperen algún tipo de retribución económica o benéfica en la prestación de sus servicios.
- Colaboradores menores de 18 años

**Exclusión usuarios:**

- Usuarios con poco tiempo y paciencia para la realización de la encuesta.
- Usuarios que según su estado de salud o que visiten el servicio de urgencias no puedan colaborar con la realización del test.
- Asistentes de investigación participantes en la realización de la investigación.

El segundo instrumento es el cuestionario SERVQUAL el cual mide las expectativas y las percepciones del usuario antes y después de recibir una atención en el laboratorio BIOIMAGEN.

Este cuestionario consta de 49 preguntas distribuidas de la siguiente manera: 22 preguntas que miden las expectativas del usuario, 22 preguntas que miden las percepciones del usuario sobre la atención que ha recibido y 5 preguntas donde se mide la importancia de cada una de las dependencias, estas últimas preguntas tienen un valor de 100.

Las 44 preguntas anteriores tienen una escala del 1 al 7 donde 1 es la más baja calificación y 7 la más alta. se evaluará la percepción del usuario desde su ingreso al servicio, pasando por el área de la atención, desarrollo y conclusión del servicio

prestado por la compañía.

#### **4.7 PLAN DE ANÁLISIS DE INFORMACIÓN**

Para realizar el análisis del instrumento de clima organizacional 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 construyeron gráficos por cada área crítica, donde el eje de las X se colocó las subvariables y en el eje de las Y los valores alcanzados por éstas, entre 0 y 5. Reuniendo los puntos de los valores alcanzados con una línea de manera que quede confeccionado el perfil que represento como se percibió el clima en esa área, se construyeron tablas en Excel dependiendo de las edades del personal que contribuyó con la realización de la encuesta. Sacando los resultados y las conclusiones, podemos concluir que según aplicando la encuesta vemos si la percepción de los colaboradores frente al servicio de salud cumple o no con las satisfacción y calidad que esperan.

#### **Valor Categorización**

0.0 – 2.5 **insatisfecho**

2.6 – 3.0 **Poco satisfecho**

### 3.1 – 5.0 Satisfecho

Se establecieron dentro del cuestionamiento variables cualitativas y cuantitativas para identificar según la percepción de las diferentes categorías influyentes en el clima laboral como: Relaciones interpersonales, toma de decisiones, motivación, cooperación, liderazgo, estado civil, grado de escolaridad, tipo de contratación y edad; el análisis de estas características influyen directamente en el trabajo diario de cada persona y que es percibido por los usuarios , por lo que con la tabulación y análisis de los datos se podrá conocer las variables que representan fortalezas o debilidades, oportunidades o amenazas para la empresa y poder contribuir al mejoramiento interno y al servicio al usuario.

#### **Análisis instrumento Servqual**

Para el análisis se hizo comparaciones entre la expectativa y las percepciones del usuario. Esto se realizó con el promedio del resultado de las encuestas. Con los resultados se midió según las dimensiones que son Tangibles, confiabilidad, velocidad de respuesta, aseguramiento y empatía.

**TANGIBLE:** refiere los aspectos físicos que el cliente percibe en la organización. Cuestiones tales como limpieza y modernidad son evaluadas en tres elementos distintos

**CONFIABILIDAD:** habilidad de desarrollar el servicio prometido precisamente como se pactó y con exactitud. Mide la eficiencia, eficacia, efectividad.

**VELOCIDAD DE RESPUESTA:** es la Disposición inmediata para atender a los clientes y dar un pronto servicio, se deben tener en cuenta factores como duración, espera, inicio y terminación del servicio

**ASEGURAMIENTO:** Es el conocimiento y cortesía de los empleados y su habilidad para comunicarse e inspirar confianza.

**EMPATIA:** refiere a Proveer cuidados y atención individualizada a los clientes.

Estas mediciones se realizaron por medio de gráficas para comparar las expectativas y percepciones, así como la brecha entre la una y la otra.

#### **4.8 COMPONENTE ÉTICO**

La investigación realizada se basa en los conceptos de seres humanos por lo que no tiene implicación en la vida de estos, no sufrirá daño ni inmediato ni tardío, es una investigación con fines administrativos para el mejoramiento institucional y del servicio a los pacientes. La resolución 8430 de 1993 en la que el Ministerio de Salud establece las normas científicas, técnicas y administrativas para la investigación en salud.

**Artículo 6,** literal G: Se llevará a cabo cuando se obtenga la autorización: del representante legal de la institución investigadora y de la institución donde se realice la investigación; el Consentimiento Informado de los participantes; y la aprobación del proyecto por parte del Comité de Ética en Investigación de la institución.

**ARTICULO 7.** Cuando el diseño experimental de una investigación que se realice en seres humanos incluya varios grupos, se usarán métodos aleatorios de selección, para obtener una asignación imparcial de los participantes en cada grupo, y demás normas técnicas determinadas para este tipo de investigación, y se tomarán las medidas pertinentes para evitar cualquier riesgo o daño a los sujetos de investigación.

Por lo que se podría asegurar que al tener el permiso de la institución educativa y de la organización a la que se aplicara las encuestas y teniendo en cuenta que no se revelaran datos específicos de las personas participantes estaríamos frente a una investigación que no causa daño.

**ARTICULO 11.** Para efectos de este reglamento las investigaciones se clasifican en las siguientes categorías: a. Investigación sin riesgo: Son estudios que emplean técnicas y métodos de investigación documental retrospectivos y aquellos en los que no se realiza ninguna intervención o modificación intencionada de las variables biológicas, fisiológicas, psicológicas o sociales de los individuos que participan en el estudio, entre los que se consideran: revisión de historias clínicas, entrevistas, cuestionarios y otros en los que no se le identifique ni se traten aspectos sensitivos de su conducta.

Según el artículo 11 el tipo de estudio realizado no representa riesgo alguno, pues es una técnica documental en la que utilizamos la aplicación de los cuestionarios para concluir la estrecha relación entre el clima laboral y la percepción de calidad de los pacientes de Bioimagen; no representa el sondeo de conceptos y el sentir como empleado o paciente un riesgo inminente para la salud o la vida de los participantes. 15

#### **4.9 CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Para la realización de este estudio no se requería la realización de consentimiento informado.

### **5. RESULTADOS Y DISCUSION**

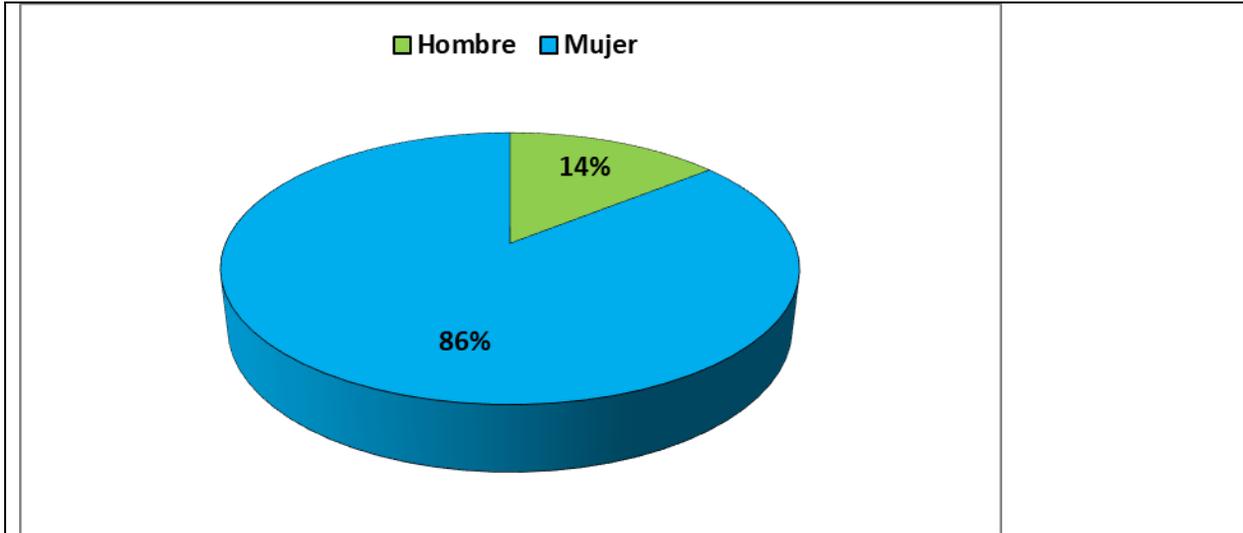
#### **5.1 Resultados clima laboral**

A continuación, se detallan los resultados encontrados para los 21 trabajadores que participaron en la investigación.

#### **Análisis descriptivo para variables sociodemográficas**

Los siguientes análisis muestran la distribución para los trabajadores de las variables sexo, edad, estado civil, escolaridad, área de trabajo, jornada laboral, tipo de contrato y tiempo de labor con la entidad Bioimagen Ltda

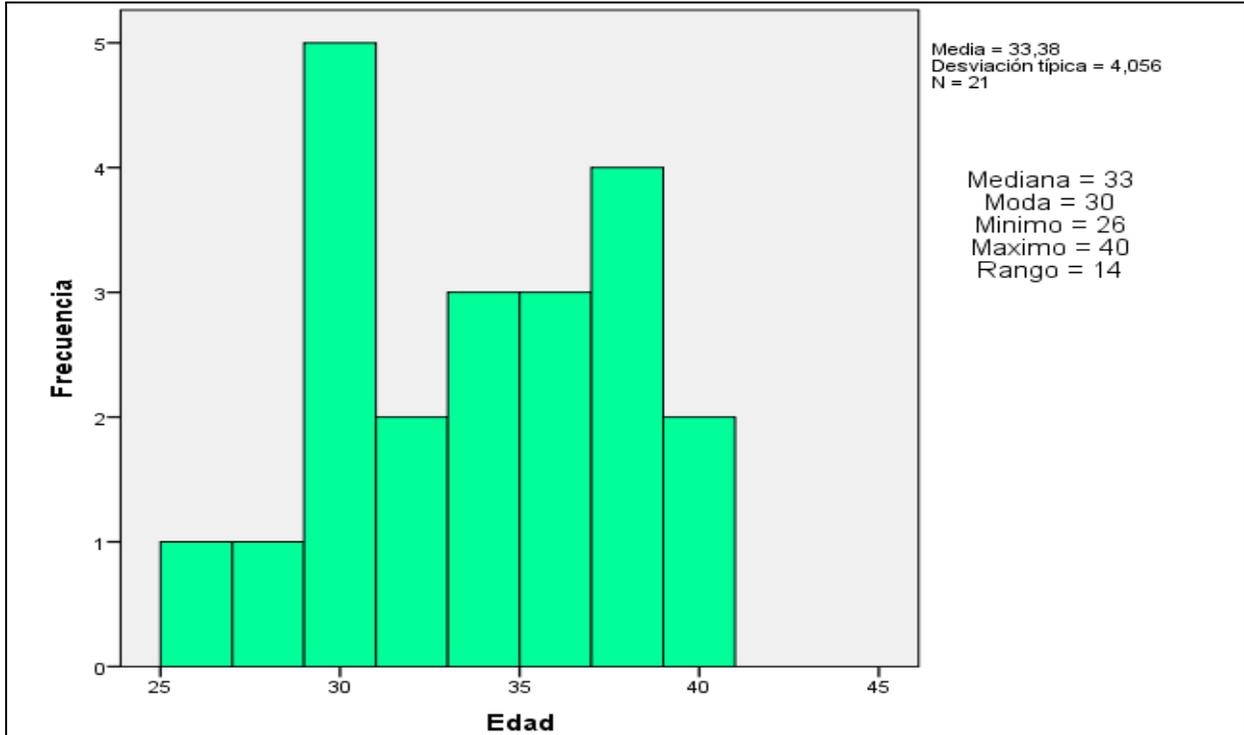
**Gráfico 1.** Distribución por Sexo de los Trabajadores



Fuente: Clima Organizacional Y Percepción De La Calidad De Los Servicios De Salud En Laboratorio Bioimagen Ltda de la Ciudad de Cali en el año 2018.

Los resultados encontrados nos dicen que predomina el sexo femenino entre los trabajadores con un 86% (18) y solo se tiene 3 hombres, que representan el 14% del total de participantes en la presente investigación. Quiere decir que en la entidad por cada trabajador hombre que hay, aproximadamente hay 6 mujeres.

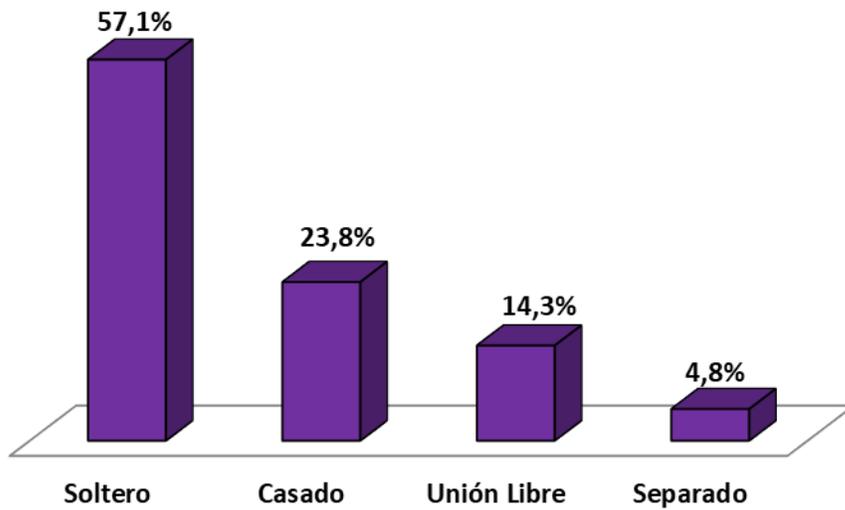
**Gráfico 2.** Histograma de Edad de los Trabajadores



Fuente: Clima Organizacional Y Percepción De La Calidad De Los Servicios De Salud En Laboratorio Bioimagen Ltda de la Ciudad de Cali en el año 2018.

La edad media de los trabajadores participantes de la investigación fue de 33,38 años donde se obtuvieron edades muy variables (4,05 desviación estándar), la mediana para la edad fue de 33 años (es decir el 50% de los trabajadores tienen una edad entre 26 y 33 años) en un rango de 26 a 40 años siendo estos la edad mínima y máxima respectivamente que respondieron la encuesta de clima laboral.

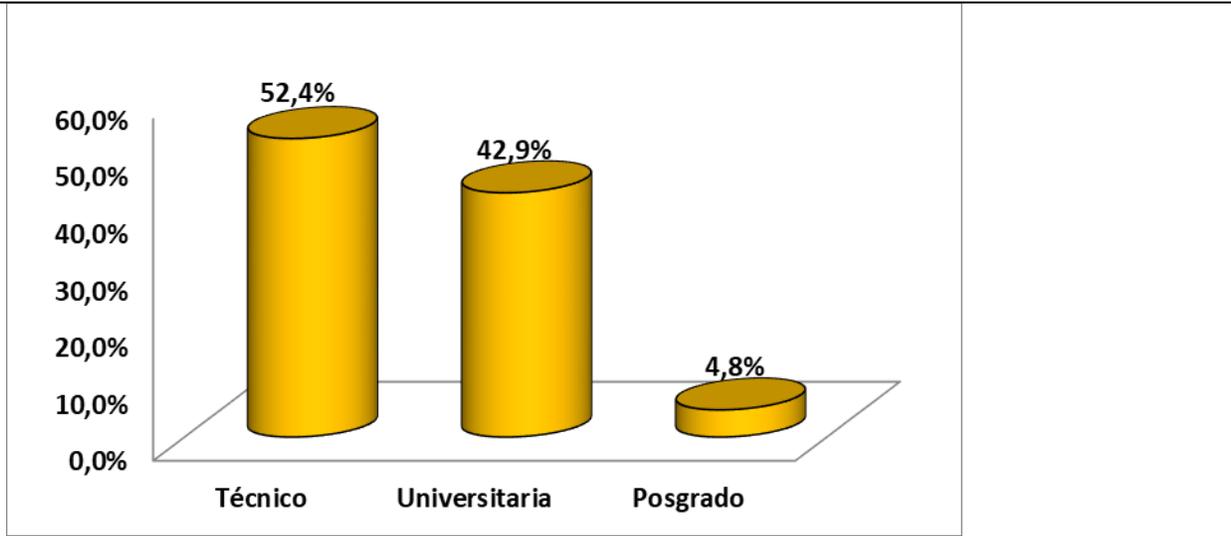
**Gráfico 3.** Distribución por Estado Civil de los Trabajadores



Fuente: Clima Organizacional Y Percepción De La Calidad De Los Servicios De Salud En Laboratorio Bioimagen Ltda de la Ciudad de Cali en el año 2018.

De acuerdo a los resultados de la variable estado civil; se observa que un 57,1% (12) de los trabajadores son solteros, 23,8% (5) son casados, 14,3% (3) permanecen en unión libre y los separados que representan el 4,8% (1) de la distribución total.

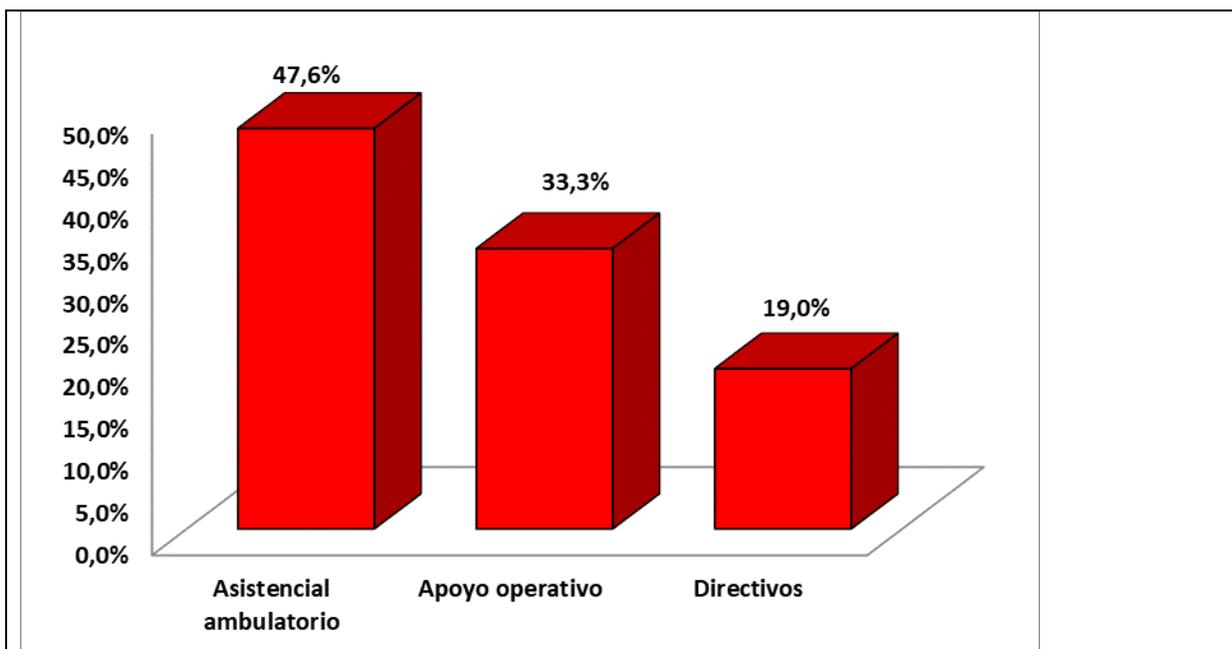
**Gráfico 4.** Distribución por Escolaridad de los Trabajadores



Fuente: Clima Organizacional Y Percepción De La Calidad De Los Servicios De Salud En Laboratorio Bioimagen Ltda de la Ciudad de Cali en el año 2018.

Al observar la información de la distribución según la escolaridad de los trabajadores participantes de la investigación, se evidencia que el mayor porcentaje lo ocupa el nivel técnico con un 52,4% (11), seguido por el nivel de universitario con un 42,9% (9) y un 4,8% (1) de trabajadores que poseen un nivel de posgrado en sus estudios.

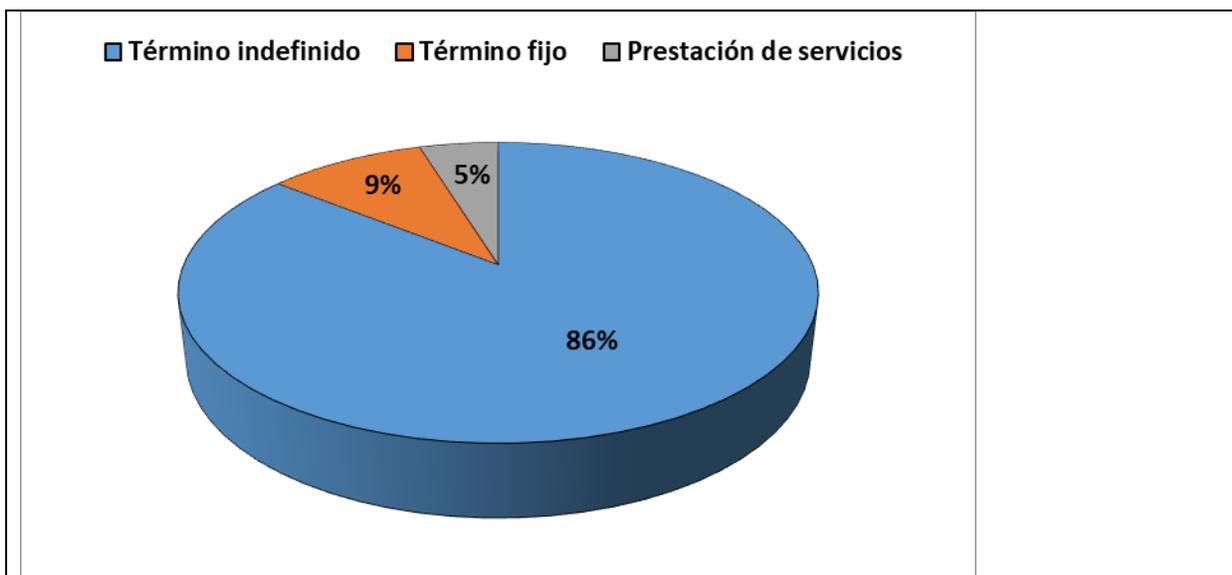
**Gráfico 5.** Distribución por Área de Trabajo de los Empleados



Fuente: Clima Organizacional Y Percepción De La Calidad De Los Servicios De Salud En Laboratorio Bioimagen Ltda de la Ciudad de Cali en el año 2018.

En los resultados del grafico anterior se observa la variable área de trabajo de los empleados de Bioimagen Ltda donde nos muestra que predomina el área asistencial ambulatoria en la investigación con una participación de 10 trabajadores representando el 47,6%. Con respecto al área apoyo operativo y directivos están representados en el estudio con un 33,3% (7) y 19% (4) respectivamente.

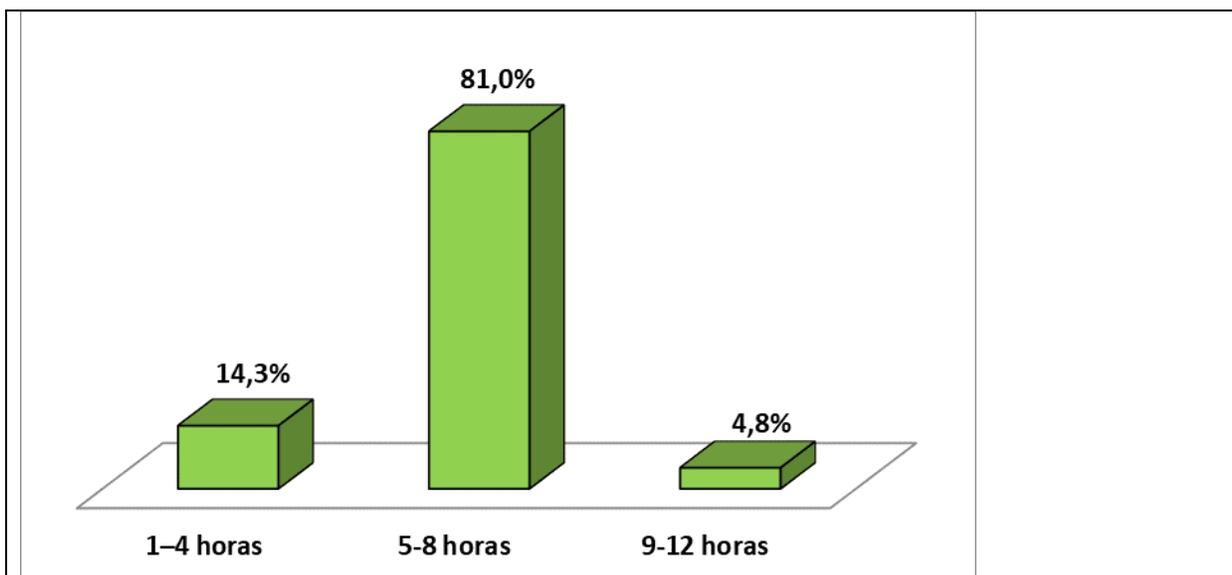
**Gráfico 6.** Distribución por Tipo de Contrato de los Trabajadores



Fuente: Clima Organizacional Y Percepción De La Calidad De Los Servicios De Salud En Laboratorio Bioimagen Ltda de la Ciudad de Cali en el año 2018.

La siguiente variable en revisar, será la variable tipo de contrato (**Gráfico 6**) que informa como se está contratando a los trabajadores de Bioimagen Ltda; lo primero que informa esta variable es que un 86% (18) de los participantes del estudio poseen un contrato a término indefinido, mientras que los que tienen un contrato a término fijo son el 9% (2) del total de los participantes y el 5% (1) restante de los trabajadores están representados en contratos por prestación de servicios.

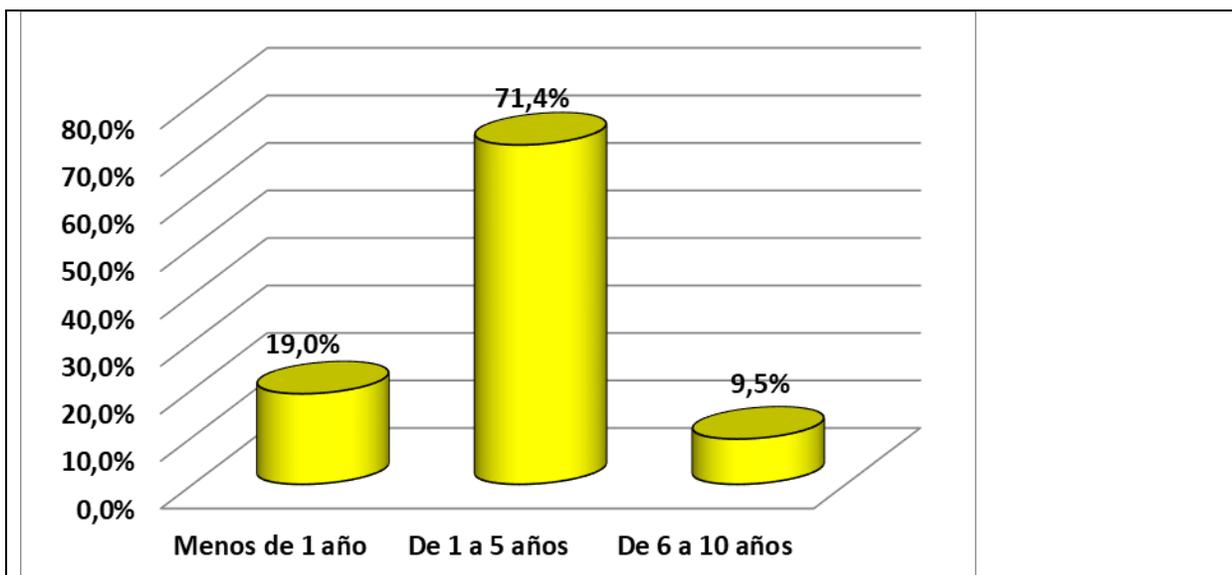
**Gráfico 7.** Distribución por Jornada Laboral



Fuente: Clima Organizacional Y Percepción De La Calidad De Los Servicios De Salud En Laboratorio Bioimagen Ltda de la Ciudad de Cali en el año 2018.

La variable jornada laboral (**Gráfico 7**) mide por rangos, el tiempo en horas al día de la jornada laboral que tienen los trabajadores de Bioimagen Ltda, de los resultados su puede decir que el 81% (17) de los trabajadores participantes del estudio tienen una jornada laboral entre 5 y 8 horas, mientras que el 14,3% (3) trabajan entre 1 y 4 horas diarias y el 4,8% (1) de estos empleados laboran entre 9 y 12 horas en el día; como resultado general de esta variable se puede decir que el 95,3% de los trabajadores participantes del estudio tienen una jornada laboral entre 1 y 8 horas diarias.

**Gráfico 8.** Distribución por Tiempo Laborado en Bioimagen Ltda



Fuente: Clima Organizacional Y Percepción De La Calidad De Los Servicios De Salud En Laboratorio Bioimagen Ltda de la Ciudad de Cali en el año 2018.

De acuerdo con los resultados de la variable tiempo laborado en la institución se puede observar que el 71,4% (15) de los trabajadores llevan en la compañía entre 1 y 5 años de labor, mientras que el 19% (4) tiene menos de 1 año de estar laborando con Bioimagen Ltda y solo 2 (9,5%) trabajadores llevan laborando entre 6 y 10 años.

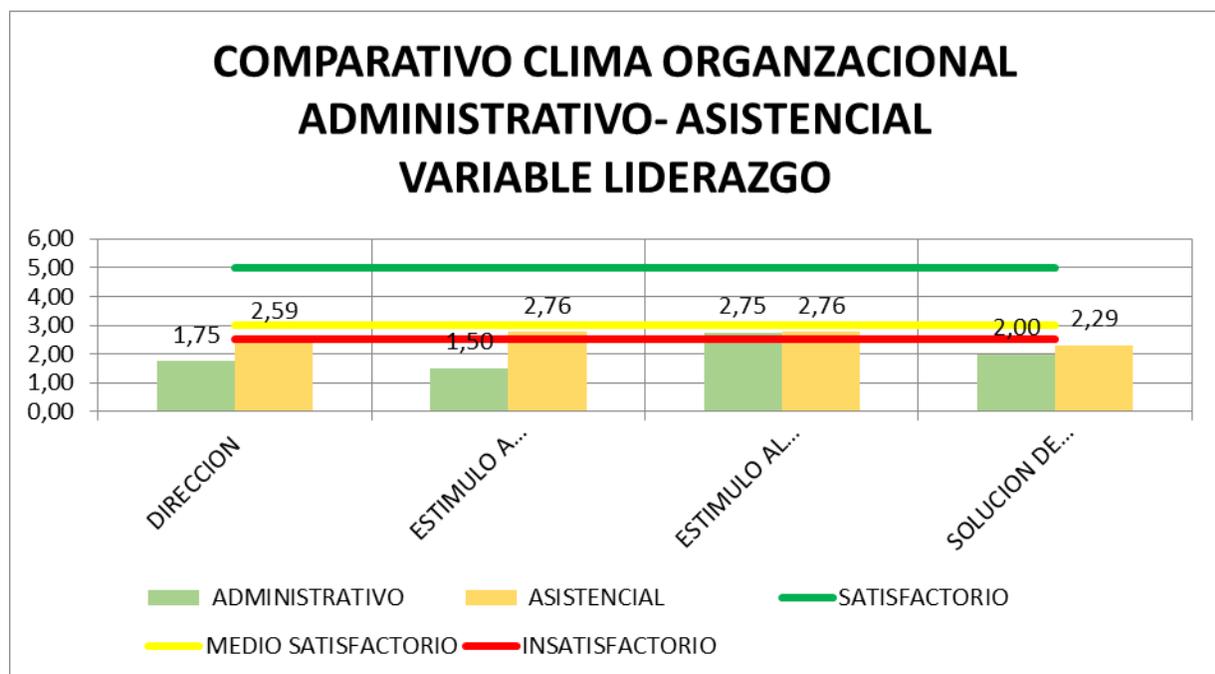
### **Análisis para las dimensiones del clima laboral**

A continuación, se presentan los análisis para cada una de las variables para clima laboral en la empresa de salud Bioimagen Ltda. La muestra de trabajadores (21) respondió un cuestionario estructurado de 80 ítems. Estas preguntas se agrupan en cuatro variables que miden el clima laboral: liderazgo, motivación, reciprocidad y participación. Los análisis buscan para cada variable encontrar el nivel de percepción del trabajador, que permita corroborar los objetivos de la investigación.

## Variable Liderazgo

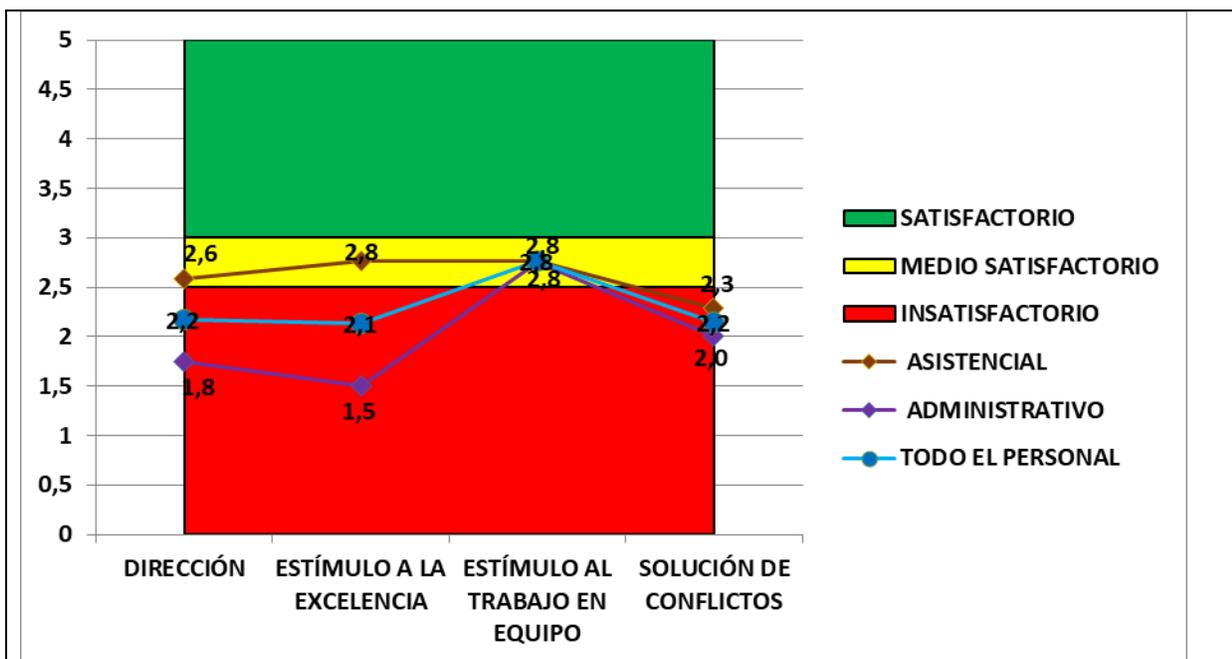
Esta variable tiene 20 ítems y recoge información del trabajador sobre la percepción que tienen de la influencia ejercida por ciertas personas especialmente los jefes, en el comportamiento de otros para lograr resultados. Tiene como sub variables: dirección, estímulo a la excelencia, estímulo al trabajo en equipo y solución de conflictos.

**Gráfico 9.1** Variable Liderazgo en Trabajadores de Bioimagen Ltda



Fuente: Clima Organizacional Y Percepción De La Calidad De Los Servicios De Salud En Laboratorio Bioimagen Ltda de la Ciudad de Cali en el año 2018.

**Gráfico 9.2** Variable Liderazgo en Trabajadores de Bioimagen Ltda



Fuente: Clima Organizacional Y Percepción De La Calidad De Los Servicios De Salud En Laboratorio Bioimagen Ltda de la Ciudad de Cali en el año 2018.

Las gráficas 9.1 y 9.2 se evidencian que todo el personal se encuentra medio satisfactorio con el estímulo al trabajo en equipo (2,8); mientras que en las variables de dirección (2,2), estímulo a la excelencia (2,1) y solución de conflictos (2,2) se encuentran insatisfechos lo que nos dice que dentro de la organización no se identifican las metas que se deben alcanzar, los medios para lograrlos, no se tiene énfasis en el mejoramiento constante y no se confrontan estas dificultades que se tienen para resolverlas. Por otra parte, el personal administrativo se encuentra insatisfecho en los aspectos como dirección (1,8), estímulo a la excelencia (1,5) y la solución de conflictos (2,0); mientras que en el estímulo al trabajo en equipo se encuentra medio satisfactorio (2,8). Con respecto al personal asistencial solo se encuentra insatisfecho con la solución de conflictos (2,3), en el resto de las variables se encuentra medio satisfactorio lo que hace pensar que esta área de trabajo tiene una percepción aceptable acerca de que en la organización se busca el logro de objetivos comunes mediante la orientación de las actividades

y la incorporación de nuevos conocimientos e instrumentos técnicos.

**Tabla 1.** Resultado Variable Liderazgo en Bioimagen Ltda.

Variable	Puntaje	Categoría
Liderazgo	2,3	Insatisfactorio

Fuente: Clima Organizacional Y Percepción De La Calidad De Los Servicios De Salud En Laboratorio Bioimagen Ltda de la Ciudad de Cali en el año 2018.

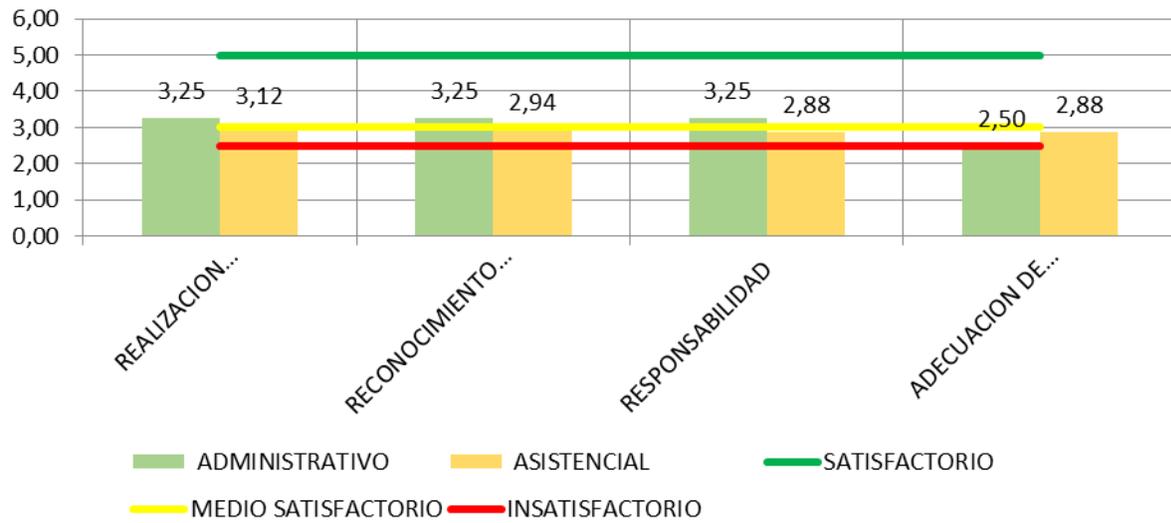
En la tabla anterior se muestra que para la variable Liderazgo en general el nivel de percepción del trabajador es de insatisfactorio, ya que no perciben influencia de individuos dentro de la organización que los guie en la consecución eficiente y eficaz de objetivos previamente determinados.

### **Variable Motivación**

Esta variable tiene 20 ítems y permite conocer un conjunto de intenciones y expectativas de los trabajadores en su medio organizacional, mediante un conjunto de reacciones y actitudes naturales propias de las personas que se manifiestan cuando determinados estímulos del entorno laboral se hacen presentes. Está caracterizada en cuatro sub variables que son: la realización personal, el reconocimiento a la aportación, la responsabilidad y adecuación de las condiciones de trabajo.

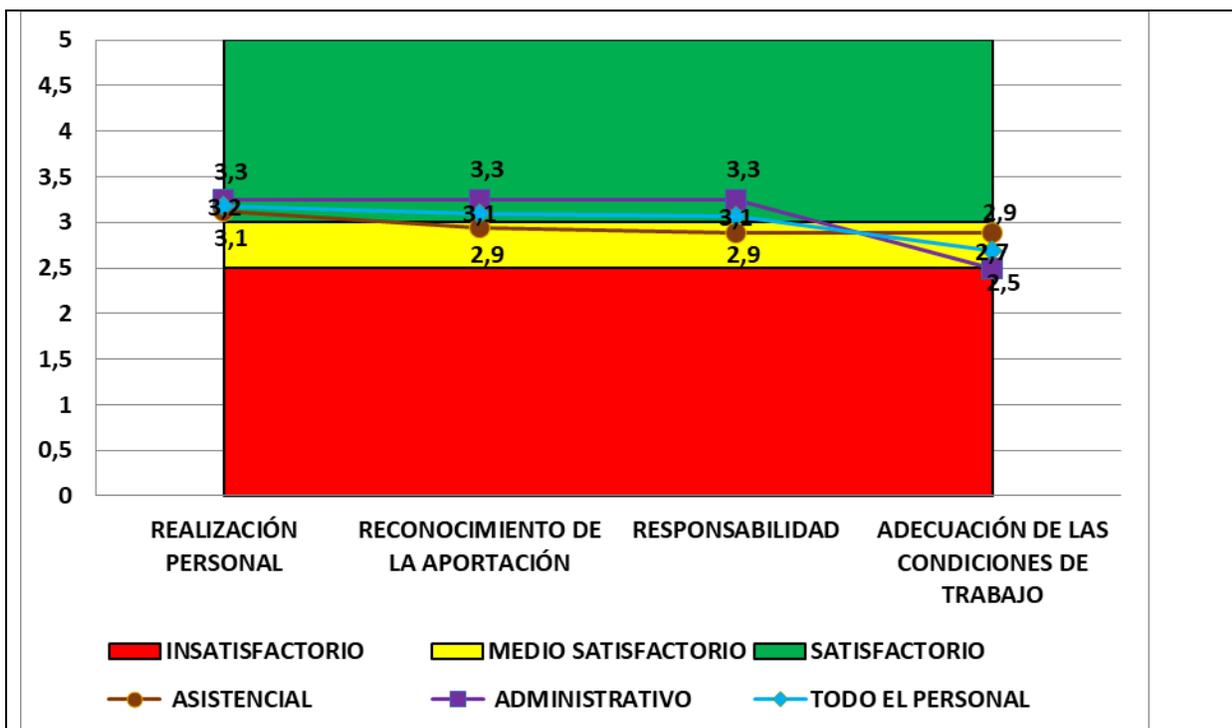
**Gráfico 10.1** Variable Motivación en Trabajadores de Bioimagen Ltda

## COMPARATIVO CLIMA ORGANIZACIONAL ADMINISTRATIVO- ASISTENCIAL VARIABLE MOTIVACIÓN



Fuente: Clima Organizacional Y Percepción De La Calidad De Los Servicios De Salud En Laboratorio Bioimagen Ltda de la Ciudad de Cali en el año 2018

**Gráfico 10.2** Variable Motivación en Trabajadores de Bioimagen Ltda



Fuente: Clima Organizacional Y Percepción De La Calidad De Los Servicios De Salud En Laboratorio Bioimagen Ltda de la Ciudad de Cali en el año 2018.

El clima laboral para la variable Motivación en Bioimagen Ltda según las graficas 10.1 y 10.2 se evidencia que todo el personal se encuentra satisfecho con la realización personal (3,2), el reconocimiento de la aportación (3,1) y la responsabilidad (3,1); mientras que en la variables de adecuación de las condiciones de trabajo (2,7) se encuentran medio satisfechos lo que refleja que dentro de la organización las condiciones ambientales, físicas y psicológicas en que se realizan las labores son aceptables para sus trabajadores. Por otra parte el personal administrativo se encuentra satisfecho en los aspectos de la realización personal (3,3), el reconocimiento de la aportación (3,3) y la responsabilidad (3,3); mientras que en la adecuación de las condiciones de trabajo se encuentra insatisfactorio (2,5). Con respecto al personal asistencial solo se encuentra satisfecho con la realización personal (3,1), en el resto de las variables se encuentra medio satisfactorio lo que hace pensar que esta área de trabajo

tiene una percepción aceptable acerca de que en la organización se reconoce y se da crédito al esfuerzo realizado para el cumplimiento de las labores asignadas mediante el entorno y los recursos que se les proporciona.

**Tabla 2.** Resultado Variable Motivación en Bioimagen Ltda.

Variable	Puntaje	Categoría
Motivación	3,0	Medio Satisfactorio

Fuente: Clima Organizacional Y Percepción De La Calidad De Los Servicios De Salud En Laboratorio Bioimagen Ltda de la Ciudad de Cali en el año 2018.

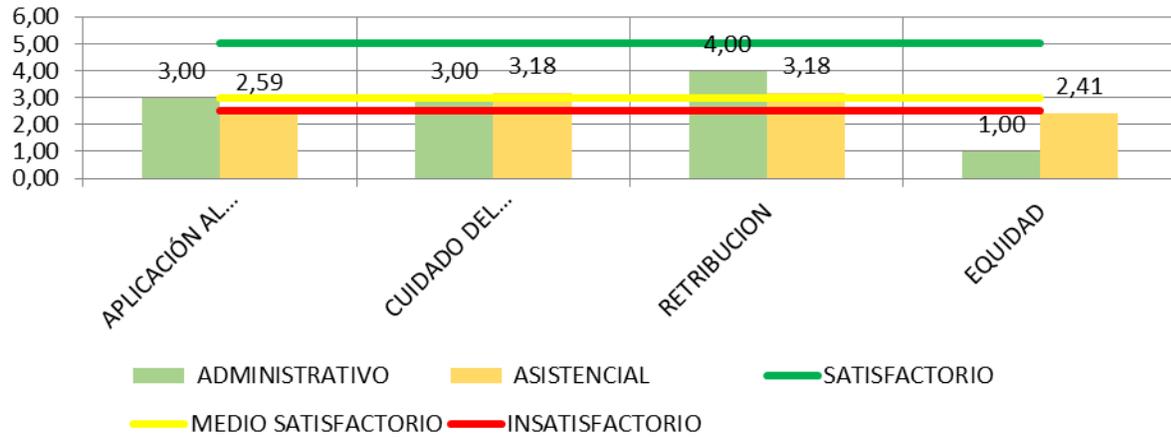
El resultado de la variable Motivación en general nos muestra el nivel de percepción del trabajador que es de medio satisfactorio, esto puede ser debido a la realización personal que el trabajador experimento en su ejercicio diario dentro de la institución y que les brindó un crecimiento personal, donde a pesar de la situación de la empresa la responsabilidad fue una característica constante y persistente en su quehacer diario.

### **Variable Reciprocidad**

Esta variable tiene 20 ítems y recoge información del trabajador sobre la percepción que se tiene en la relación de dar y recibir mutuamente entre el empleado y la organización. Se caracteriza por: aplicación al trabajo, cuidado del patrimonio institucional, retribución y equidad.

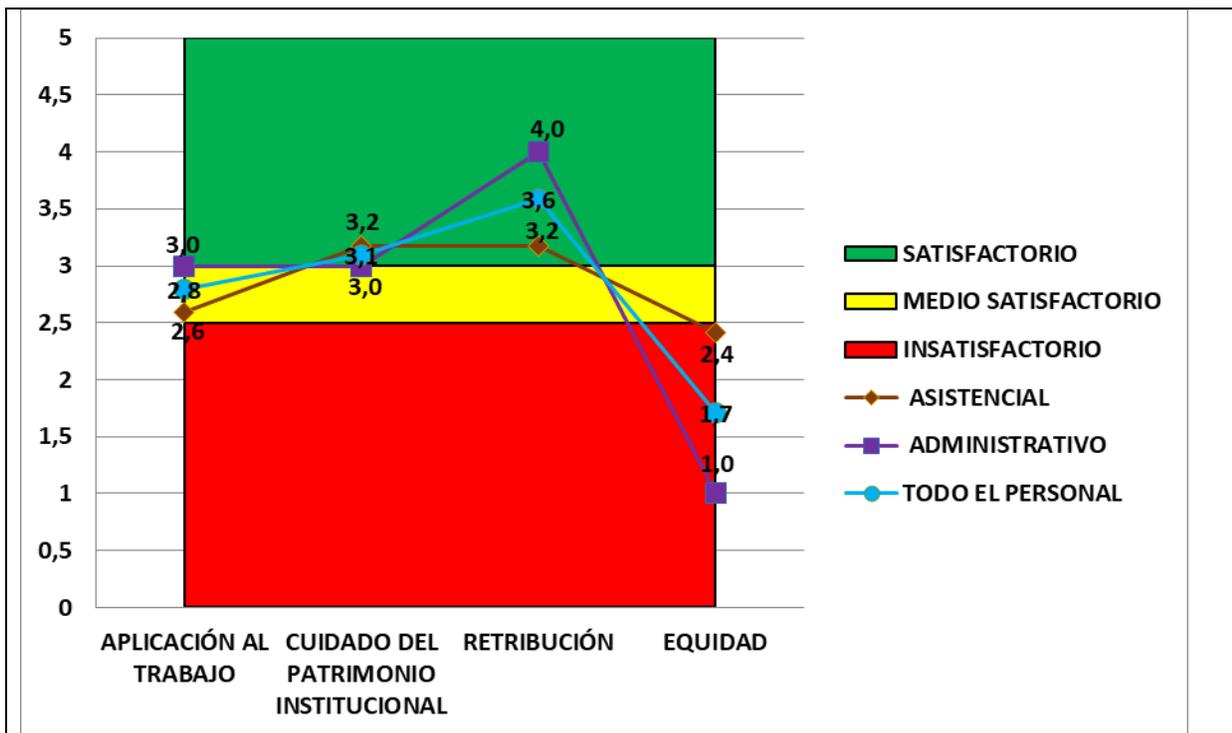
### **Gráfico 11.1** Variable Reciprocidad en Trabajadores de Bioimagen Ltda

## COMPARATIVO CLIMA ORGANIZACIONAL ADMINISTRATIVO- ASISTENCIAL VARIABLE RECIPROCIDAD



Fuente: Clima Organizacional Y Percepción De La Calidad De Los Servicios De Salud En Laboratorio Bioimagen Ltda de la Ciudad de Cali en el año 2018.

**Gráfico 11.2** Variable Reciprocidad en Trabajadores de Bioimagen Ltda



Fuente: Clima Organizacional Y Percepción De La Calidad De Los Servicios De Salud En Laboratorio Bioimagen Ltda de la Ciudad de Cali en el año 2018.

El clima laboral dentro de la organización en la variable Reciprocidad dio como resultado que todo el personal se encuentra satisfecho con el cuidado del patrimonio institucional (3,1) y la retribución (3,6); mientras que en las variables de aplicación al trabajo (2,8) y equidad (1,7) se encuentran medio satisfechos e insatisfechos respectivamente, lo que nos dice que dentro de la organización no se tiene un sistema equitativo que trate a todos los trabajadores en condiciones de igualdad en lo referente al trabajo y a los beneficios adquiridos. Ahora por área de trabajo los resultados para el personal administrativo son de satisfecho para la retribución (4,0) y medio satisfactorio para aplicación al trabajo (3,0) y cuidado del patrimonio institucional (3,0); mientras que con la variable equidad (1,0) se encuentran los trabajadores administrativos insatisfechos. Con respecto al personal asistencial, este se encuentra satisfecho con el cuidado del patrimonio institucional (3,2) y la retribución (3,2), la variable

aplicación al trabajo (2,6) se encuentra medio satisfactorio, mientras que con la variable equidad (2,4) se encuentran insatisfechos los trabajadores; lo que hace pensar que esta área de trabajo tiene una percepción buena acerca de la defensa del prestigio y los valores propios de la imagen institucional.

**Tabla 3.** Resultado Variable Reciprocidad en Bioimagen Ltda.

Variable	Puntaje	Categoría
Reciprocidad	2,8	Medio Satisfactorio

Fuente: Clima Organizacional Y Percepción De La Calidad De Los Servicios De Salud En Laboratorio Bioimagen Ltda de la Ciudad de Cali en el año 2018.

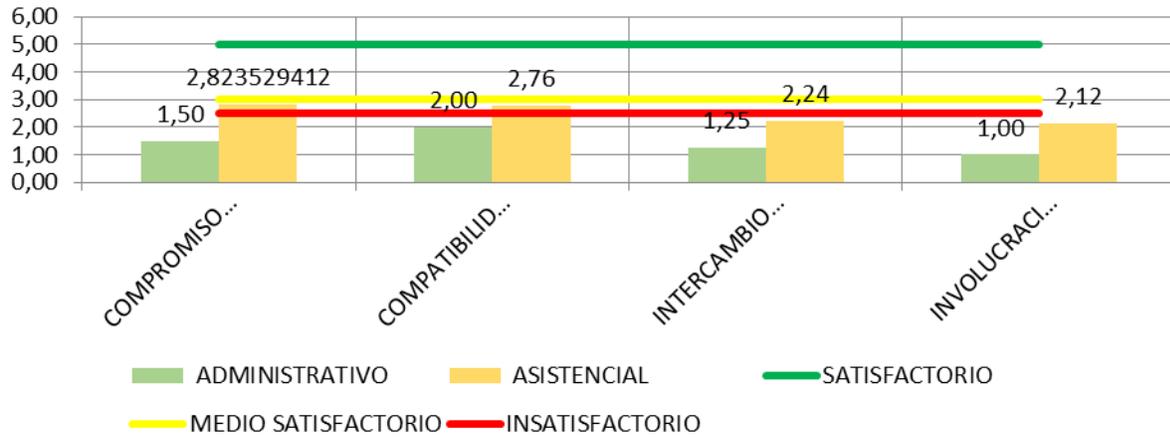
En la tabla anterior se muestra que para la variable Reciprocidad en general el nivel de percepción del trabajador es de medio satisfactorio, esto debido a que la variable se ve influenciada negativamente por la percepción de que no hay equidad en la retribución del trabajo, lo que tarde que temprano terminara afectando de manera negativa la realización personal, el desarrollo social y la sensación de igualdad laboral, lo que deteriorara por consiguiente la relación con la institución de salud Bioimagen Ltda.

### **Variable Participación**

Esta variable tiene 20 ítems y recoge información del trabajador sobre la percepción que tienen en la contribución de los diferentes individuos y grupos formales e informales, al logro del objetivo implementando compromiso con la productividad, compatibilidad de intereses, intercambio de información e involucración al cambio.

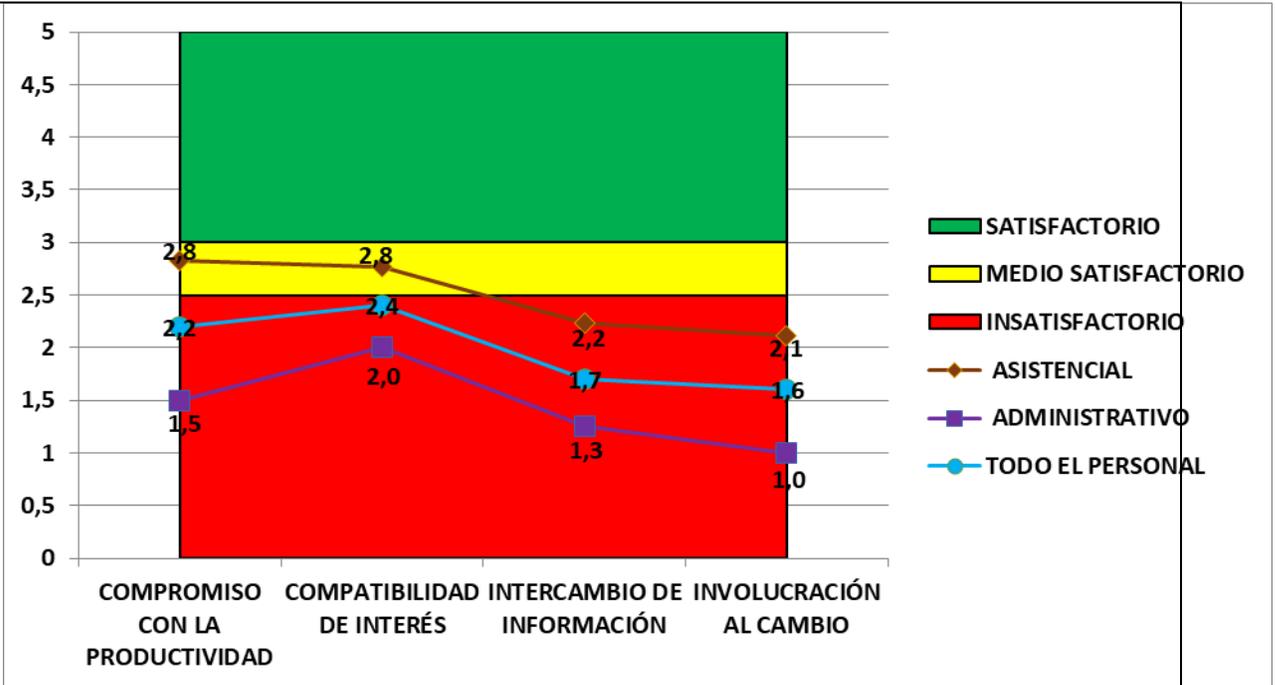
**Gráfico 12.1** Variable Participación en Trabajadores de Bioimagen Ltda

## COMPARATIVO CLIMA ORGANIZACIONAL ADMINISTRATIVO- ASISTENCIAL VARIABLE PARTICIPACIÓN



Fuente: Clima Organizacional Y Percepción De La Calidad De Los Servicios De Salud En Laboratorio Bioimagen Ltda de la Ciudad de Cali en el año 2018.

**Gráfico 12.2** Variable Participación en Trabajadores de Bioimagen Ltda



Fuente: Clima Organizacional Y Percepción De La Calidad De Los Servicios De Salud En Laboratorio Bioimagen Ltda de la Ciudad de Cali en el año 2018.

En los **Gráfico 12.1 y 12.2** se observan los resultados del clima laboral para la variable Participación en Bioimagen Ltda, donde todo el personal de trabajo se encuentra insatisfecho con las variables de compromiso con la productividad (2,2), compatibilidad de intereses (2,4), intercambio de información (1,7) e involucración al cambio (1,6), lo que refleja dice que dentro de la organización no son las mejores condiciones de fluidez, claridad, coherencia y precisión de la información relativa y pertinente al funcionamiento interno de la entidad. Por otra parte, el personal administrativo se encuentra insatisfecho en todos los aspectos que componen la variable Participación, es decir que en esta área no se percibe contribución de los trabajadores al logro de los objetivos. Con respecto al personal asistencial, este se encuentra medio satisfactorio con el compromiso con la productividad (2,8) y la compatibilidad de intereses (2,8); mientras que con las variables intercambio de información (2,2) e involucración al cambio (2,1) se encuentran insatisfechos los trabajadores, lo que hace pensar

que esta área de trabajo tiene una percepción mala acerca del intercambio de información y del compromiso con el cambio para un buen desarrollo de la organización.

**Tabla 4.** Resultado Variable Participación en Bioimagen Ltda.

Variable	Puntaje	Categoría
Participación	2,0	Insatisfactorio

Fuente: Clima Organizacional Y Percepción De La Calidad De Los Servicios De Salud En Laboratorio Bioimagen Ltda de la Ciudad de Cali en el año 2018.

El resultado de la variable Participación en general muestra el nivel de percepción del trabajador que es de insatisfactorio, y se evidenció que es muy baja. Esto debido a que no se identifica la existencia de canales de comunicación efectivos, a que los grupos no trabajan en la actualidad de manera óptima en pro de la eficacia y eficiencia de los servicios que se prestan en Bioimagen Ltda y, en complemento con otra variable, a que no se perciben estímulos que inviten a incrementarla.

### **Análisis general del clima laboral para los Trabajadores Administrativo y Asistencial en Bioimagen Ltda**

Tal como se ha detallado en los apartados anteriores, la percepción de clima laboral en este estudio fue medido en 4 variables, a continuación, se presenta un gráfico que permite ver las variables que mayor impacto tienen en el clima laboral.

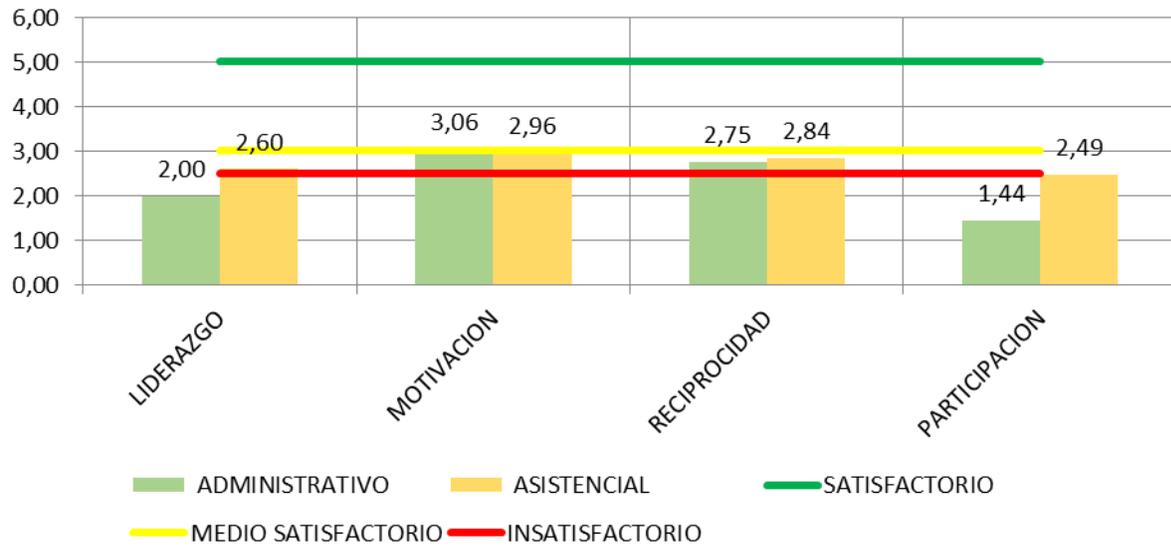
En el **Gráfico 13.1** y **13.2** se aprecian todas las variables del clima laboral, los resultados muestran que las variables que medio se tiene satisfacción en el clima laboral a nivel general de la entidad son la Motivación (3,0) y la Reciprocidad (2,8). Esto significa que los trabajadores perciben que la preocupación que tiene la empresa para que sus trabajadores dispongan de los elementos necesarios para el cumplimiento de las tareas encomendadas

ayuda a que haya un buen clima laboral. Asimismo, se destaca el compromiso claro de los trabajadores para cumplir y lograr metas establecidas por la empresa y el desempeño laboral adecuado, que permitirá brindar un mejor servicio al cliente externo; mientras la percepción de Liderazgo (2,3) y Participación (2,0) es de insatisfacción lo que refleja que No existía un equipo de trabajo equitativo con funciones delimitadas y establecidas, esto puede deberse al retiro abundante de personal entre ellos las personas que según el flujograma de la empresa serían los encargados de la toma de decisiones y de direccionar a la entidad a salir adelante.

Por otra parte los resultados muestran que las variables que medio se tiene satisfacción en el clima laboral a nivel asistencial de la entidad son el Liderazgo (2,6), la Motivación (3,0) y la Reciprocidad (2,8) laboral; mientras que en la variable participación (2,5) presentan insatisfacción ya que no sienten que este el compromiso con los objetivos planteados, compatibilidad de intereses e involucración al cambio y por último los resultados nos muestran que la variable se tiene satisfacción en el clima laboral a nivel administrativo de la entidad es la Motivación (3,1) y en la Reciprocidad (2,8) se está medio satisfactorio en lo laboral; mientras que las variables de liderazgo y la participación presentan insatisfacción ya que no se sienten influenciados por el comportamiento de otros (jefes) para lograr resultados en conjunto dentro de la entidad.

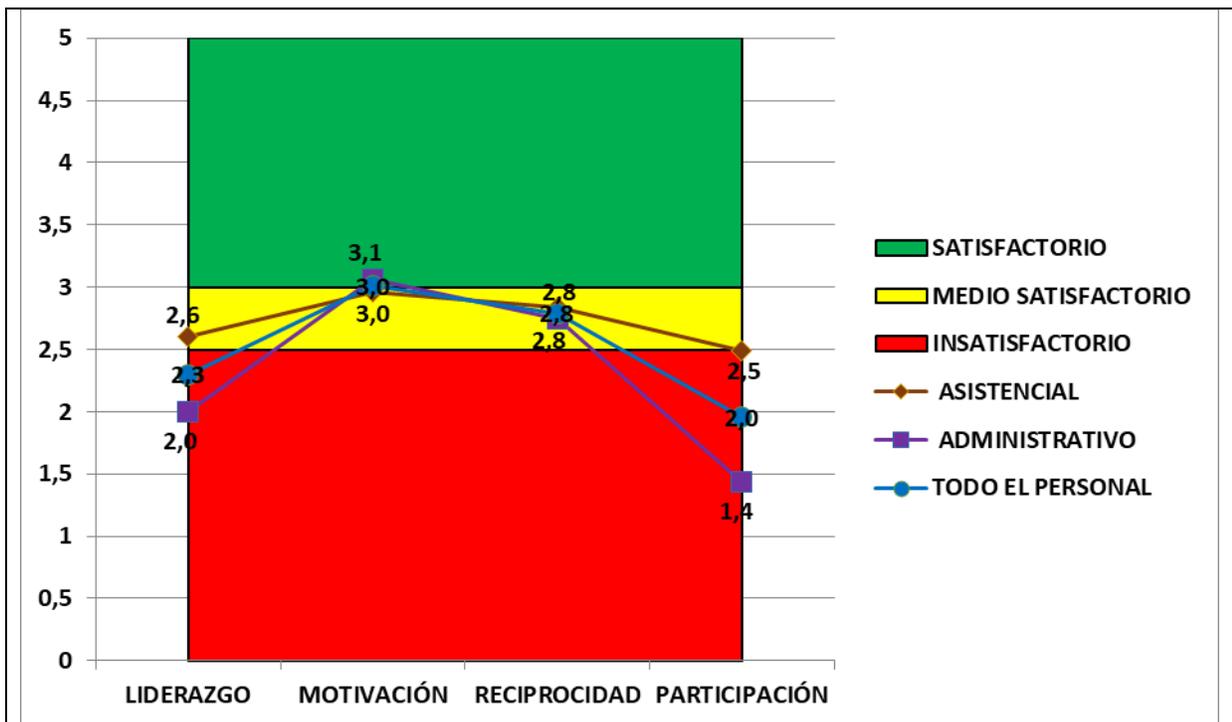
**Gráfico 13.1** Variables del Clima Laboral en Bioimagen Ltda

## COMPARATIVO CLIMA ORGANIZACIONAL ADMINISTRATIVO- ASISTENCIAL



Fuente: Clima Organizacional Y Percepción De La Calidad De Los Servicios De Salud En Laboratorio Bioimagen Ltda de la Ciudad de Cali en el año 2018.

**Gráfico 13.2** Variables del Clima Laboral en Bioimagen Ltda



Fuente: Clima Organizacional Y Percepción De La Calidad De Los Servicios De Salud En Laboratorio Bioimagen Ltda de la Ciudad de Cali en el año 2018.

## 5.2 Resultados para la variable de Calidad

Se lograron 282 encuestas diligenciadas de las cuales se excluyeron del estudio y posteriormente del análisis de los resultados 8 encuestas, que presentaban inconsistencias en sus respuestas; quedando 274 encuestas disponibles para procesar y analizar sus resultados. A continuación, se detallan los resultados encontrados para los clientes que participaron en la investigación.

### **Análisis descriptivo para variables sociodemográficas**

Los siguientes análisis muestran la distribución sobre Sexo, Edad, Zona, Estado civil, Escolaridad, Tipo de régimen en salud y Área de trabajo prestadora del servicio.

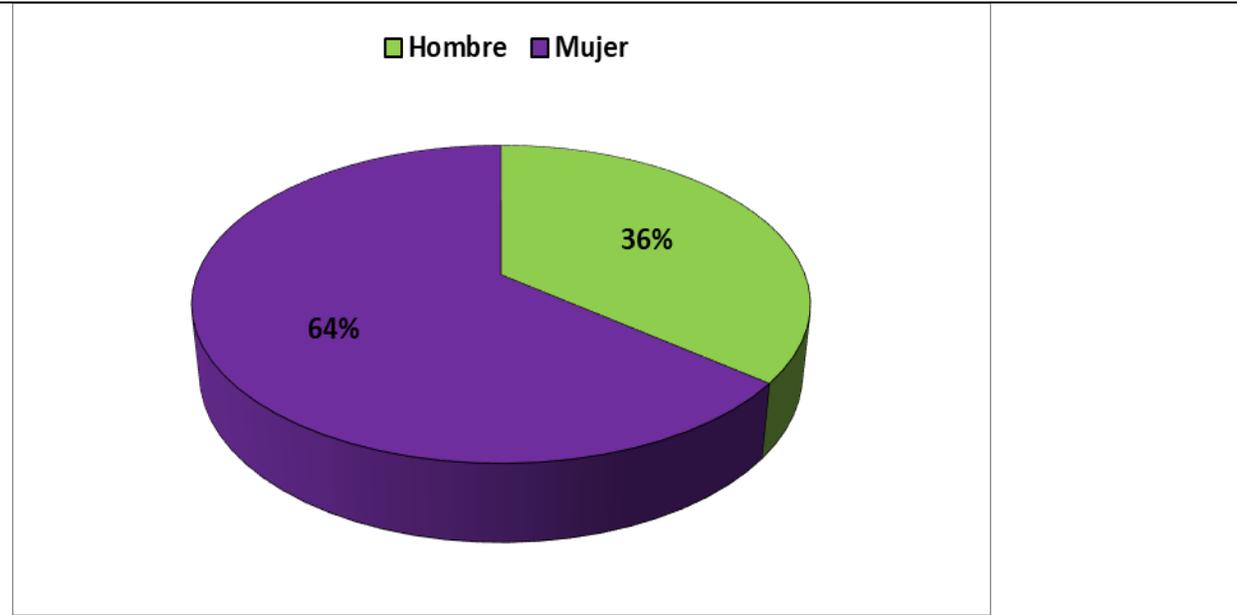
**Tabla 5.** Sexo de los clientes

<b>Sexo</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Hombre	98	36%
Mujer	176	64%
<b>Total</b>	<b>274</b>	<b>100%</b>

Fuente: Clima Organizacional Y Percepción De La Calidad De Los Servicios De Salud En Laboratorio Bioimagen Ltda de la Ciudad de Cali en el año 2018.

Según la distribución por sexo, se observó predominio del género femenino (Gráfico 17) pues corresponden al 64% (176) de la población analizada, mientras que los hombres aparecen con un 36% (98); lo que nos quiere decir que por cada cliente hombre que hay, aproximadamente hay 2 mujeres

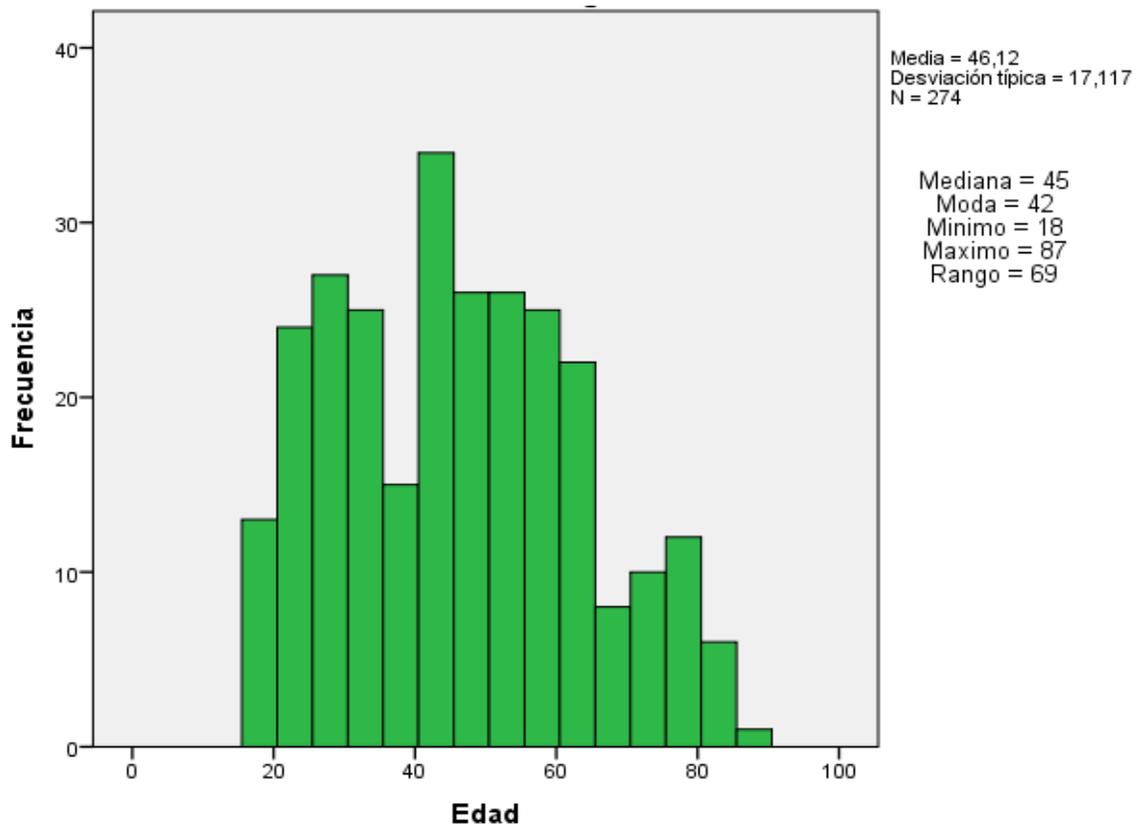
**Gráfico 14.** Distribución por sexo de los clientes



Fuente: Clima Organizacional Y Percepción De La Calidad De Los Servicios De Salud En Laboratorio Bioimagen Ltda de la Ciudad de Cali en el año 2018.

La edad promedio de los clientes encuestados fue de 46,12 años donde se obtuvieron edades muy variables (Gráfico 18), la mediana para la edad fue de 45 años (es decir el 50% de los encuestados tienen una edad entre 18 y 45 años) en un rango de 18 a 87 años siendo estos la edad mínima y máxima respectivamente que respondieron la encuesta. Por otra parte también se puede decir que cerca del 49% (133) de la población analizada, se encuentra entre los 41 y los 65 años, un 38% (104) tienen entre 18 y 40 años; mientras que el restante 13% (37), se encuentra concentrado en la población con más de 66 años.

**Gráfico 15.** Histograma de edad de los clientes de Bioimagen Ltd



Fuente: Clima Organizacional Y Percepción De La Calidad De Los Servicios De Salud En Laboratorio Bioimagen Ltda de la Ciudad de Cali en el año 2018.

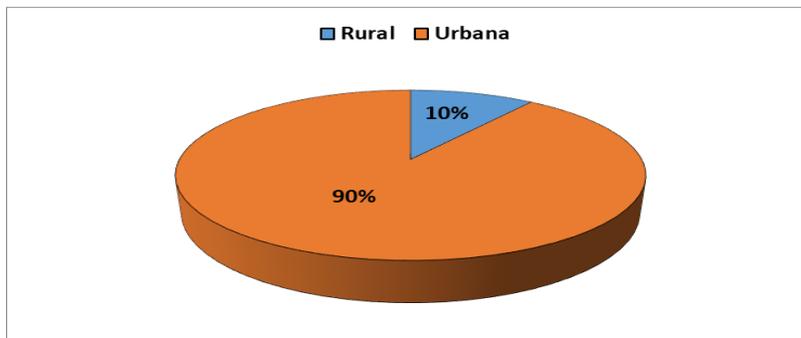
**Tabla 6.** Zona de Procedencia de los clientes

Zona	Frecuencia	%
Rural	28	10%
Urbana	246	90%
<b>Total</b>	<b>274</b>	<b>100%</b>

Fuente: Clima Organizacional Y Percepción De La Calidad De Los Servicios De Salud En Laboratorio Bioimagen Ltda de la Ciudad de Cali en el año 2018.

Al revisar los resultados de la variable distribución por zona de residencia de los clientes nos dimos cuenta que el 90% (246) de los clientes residen en la zona urbana, como consecuencia de lo anterior en la zona rural reside un 10% (28).

**Gráfico 16.** Distribución por zona de procedencia de los clientes



Fuente: Clima Organizacional Y Percepción De La Calidad De Los Servicios De Salud En Laboratorio Bioimagen Ltda de la Ciudad de Cali en el año 2018.

**Tabla 7.** Estado Civil de los Clientes

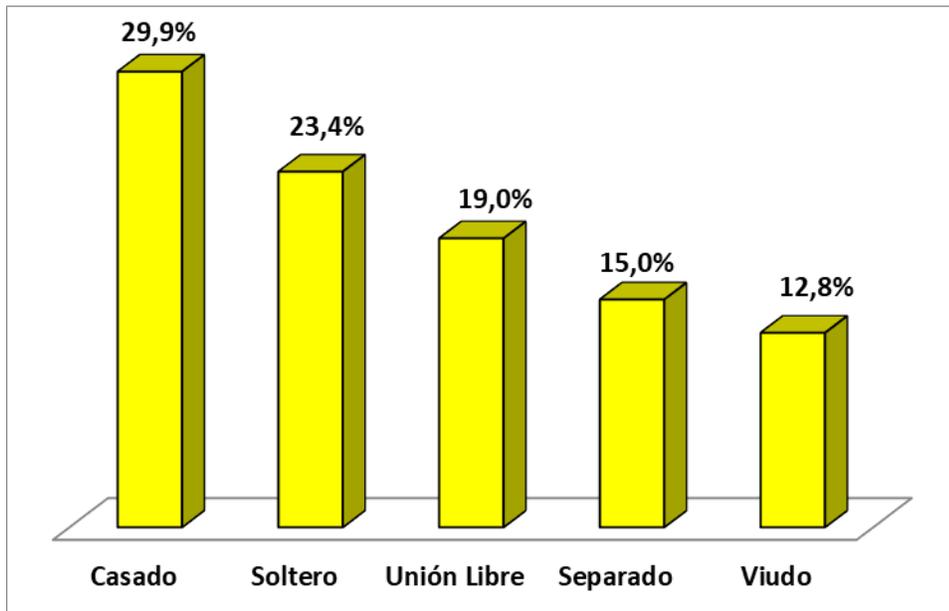
Estado Civil	Frecuencia	%
Casado	82	29,9%
Soltero	64	23,4%

Unión Libre	52	19,0%
Separado	41	15,0%
Viudo	35	12,8%
<b>Total</b>	<b>274</b>	<b>100%</b>

Fuente: Clima Organizacional Y Percepción De La Calidad De Los Servicios De Salud En Laboratorio Bioimagen Ltda de la Ciudad de Cali en el año 2018.

De acuerdo a los resultados de la variable estado civil; tenemos que un 29,9% (82) de los clientes son casados, 23,4% (64) son solteros, 19% (52) permanecen en unión libre, entre otros estados civiles que en la gráfica 4 se puede observar la distribución total.

**Gráfico 17.** Distribución por Estado Civil de los Clientes



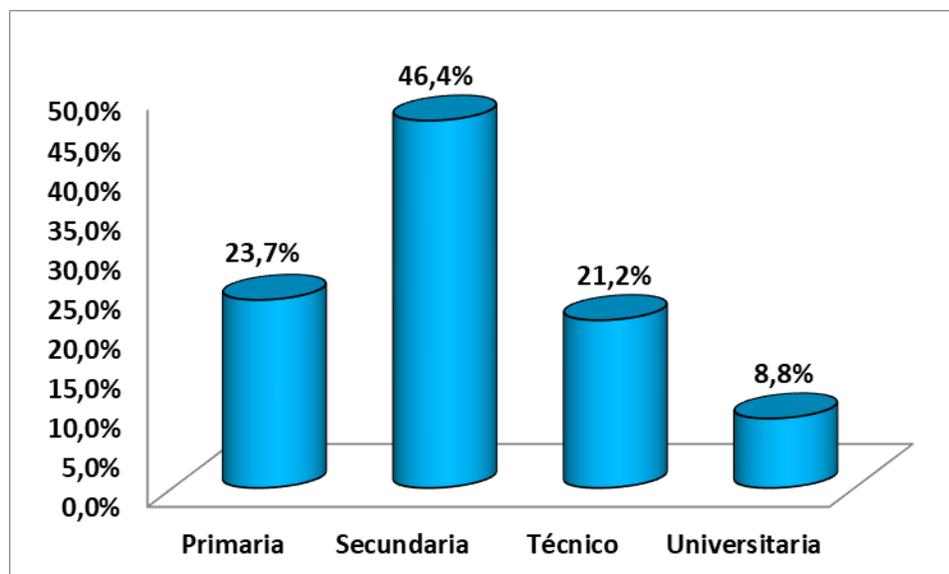
Fuente: Clima Organizacional Y Percepción De La Calidad De Los Servicios De Salud En Laboratorio Bioimagen Ltda de la Ciudad de Cali en el año 2018.

**Tabla 8.** Escolaridad de los Clientes

<b>Escolaridad</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Primaria	65	23,7%
Secundaria	127	46,4%
Técnico	58	21,2%
Universitaria	24	8,8%
<b>Total</b>	<b>274</b>	<b>100%</b>

Al revisar la información que nos suministra la distribución según la escolaridad de los clientes participantes del estudio (Gráfico 21), encontramos que el mayor porcentaje lo ocupa el nivel de secundaria que es del 46,4% (127), seguido por el nivel de primaria con un 23,7% (65), continuamos con el nivel técnico con un 21,2% (58) y un 8,8% (24) de clientes que poseen un nivel universitario de estudios.

**Gráfico 18.** Distribución por Escolaridad de los Clientes



Fuente: Clima Organizacional Y Percepción De La Calidad De Los Servicios De Salud En Laboratorio Bioimagen Ltda de la Ciudad de Cali en el año 2018.

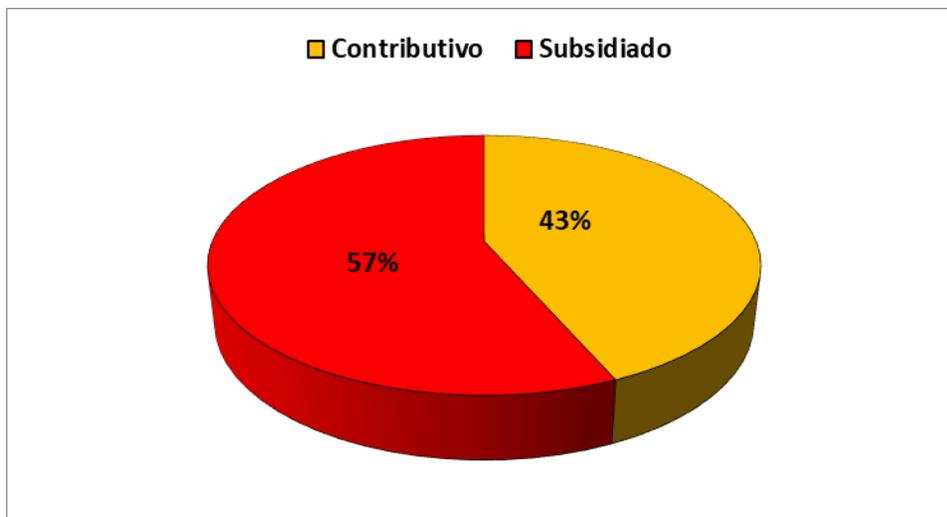
**Tabla 9.** Régimen de Salud de los Clientes

Régimen	Frecuencia	%
Contributivo	119	43%
Subsidiado	155	57%
<b>Total</b>	<b>274</b>	<b>100%</b>

Fuente: Clima Organizacional Y Percepción De La Calidad De Los Servicios De Salud En Laboratorio Bioimagen Ltda de la Ciudad de Cali en el año 2018.

En la tabla N°10, el tipo de régimen de salud de los clientes participantes del estudio en primer lugar fue Subsidiado con 57% (155 encuestados) y 43% (119 encuestados) los pertenecientes al régimen contributivo.

**Gráfico 19.** Distribución por Régimen de los Clientes



Fuente: Clima Organizacional Y Percepción De La Calidad De Los Servicios De Salud En Laboratorio Bioimagen Ltda de la Ciudad de Cali en el año 2018.

### **Análisis para las dimensiones de la satisfacción al cliente**

A continuación, se presentan los análisis para la Satisfacción del cliente con respecto a la

calidad de los servicios de salud en ayudas diagnosticas Bioimagen Ltda de la ciudad de Santiago de Cali de durante el año 2018. La muestra de clientes respondió un cuestionario estructurado de 22 ítems. Estas preguntas de acuerdo al marco teórico propuesto se agrupan en cinco dimensiones: Elementos tangibles, Confiabilidad, Velocidad de respuesta, Aseguramiento y Empatía. Los análisis buscan para cada dimensión encontrar el nivel de percepción del cliente sobre la calidad del servicio de salud recibido en ayudas diagnósticas, que permita cumplir los objetivos de la investigación.

Para cada dimensión los grados (1 al 7) arrojan una media aritmética, la media general se compara con la media de la expectativa total del servicio.

### **Dimensión Tangible**

Esta dimensión tiene 4 ítems, P1, P2, P3 y P4 que evalúa en los clientes la precepción sobre la apariencia física de las instalaciones, equipos, personal y material de comunicación. A continuación, se presenta el coeficiente de fiabilidad para la escala utilizada:

**Tabla 10.** Estadístico de fiabilidad para la dimensión: Tangible.

<b>Alfa de Cronbach</b>	<b># de elementos</b>
0,781	4

Fuente: Clima Organizacional Y Percepción De La Calidad De Los Servicios De Salud En Laboratorio Bioimagen Ltda de la Ciudad de Cali en el año 2018.

El coeficiente encontrado es 0,781, lo cual indica una buena consistencia interna para esta escala y que se está midiendo de manera correcta la dimensión Tangibles. Con ello se puede calcular la media de estas preguntas para una interpretación práctica.

**Tabla 11.** Estadísticos generados para la dimensión: Tangible en Bioimagen Ltda.

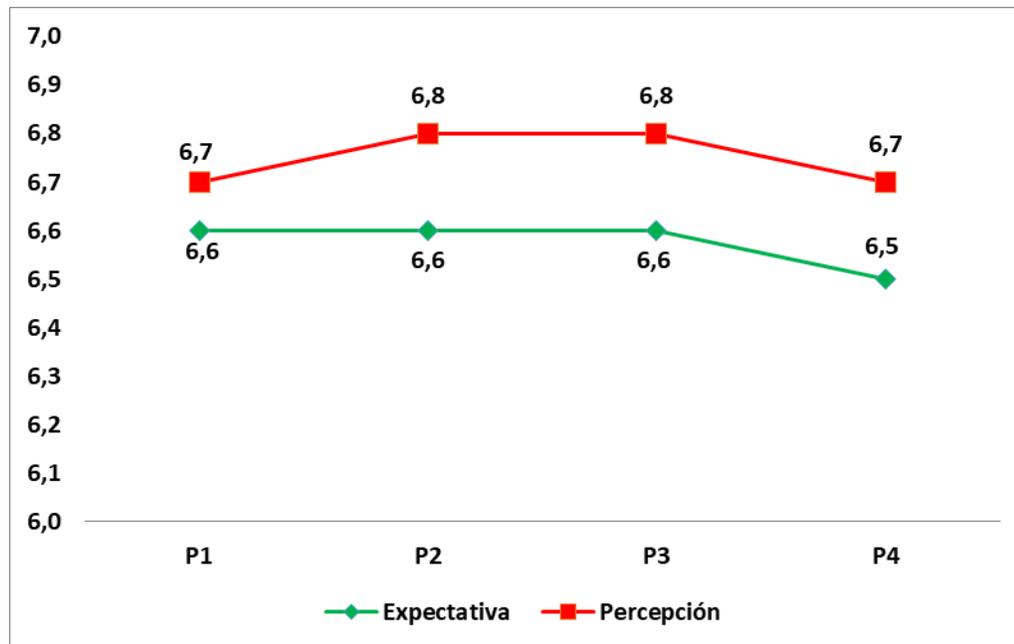
Estadísticos	P1	P2	P3	P4
N	274	274	274	274
Media	6,7	6,8	6,8	6,7
Error típico de la Media	0,030	0,029	0,025	0,033
Mediana	7	7	7	7
Moda	7	7	7	7
Desviación estándar	0,501	0,474	0,409	0,542
Rango	2	4	2	3
Mínimo	5	3	5	4
Máximo	7	7	7	7

Fuente: Clima Organizacional Y Percepción De La Calidad De Los Servicios De Salud En Laboratorio Bioimagen Ltda de la Ciudad de Cali en el año 2018.

En la **Tabla 11** se observa los estadísticos generados para para la dimensión tangible donde la P1: “La institución de salud cuenta con equipos modernos” presento una media de 6,7 con 0,501 de dispersión de los datos con respecto a la media y calificaciones de 5 como mínimo y de 7 como máximo, la P2: “Las instalaciones físicas de la institución de salud lucen atractivas” presento una media de 6,8 con 0,474 desviaciones estándar alejadas de la media y calificación de 3 como mínimo y 7 como máximo; P3: “Los empleados de la institución de salud cuentan con buena apariencia” tiene una media de 6,8 con 0,409 de dispersión de los datos con respecto a la media y calificaciones de 5 como mínimo y de 7 como máximo; la P4: “Los materiales asociados con el servicio (panfletos, tarjetas, etc.) son atractivos a la vista” presento

una media de 6,7 con 0,542 desviaciones estándar alejadas de la media y calificación de 4 como mínimo y 7 como máximo. De acuerdo con los resultados anteriores los clientes se encuentran satisfechos en cada uno de los ítems que esta dimensión evalúa.

**Gráfico 20.** Dimensión Tangible: Percepción y Expectativa en Bioimagen Ltda



Fuente: Clima Organizacional Y Percepción De La Calidad De Los Servicios De Salud En Laboratorio Bioimagen Ltda de la Ciudad de Cali en el año 2018.

**Tabla 12.** Media para la dimensión: Tangible en Bioimagen Ltda.

Dimensión	Media de la Percepción	Media de la Expectativa	Porcentaje de Satisfacción	Calificación en Likert
Tangibles	6,8	6,6	97,14%	Totalmente Satisfecho

En la **Tabla 12** se aprecia que el resultado general para la dimensión tangible fue de 6,8, lo que equivale a 97,14% del rango de porcentaje de satisfacción del 0-100 en la escala de Likert,

lo que significa que se tiene un rango totalmente satisfactorio según la percepción del cliente externo.

### **Dimensión Confiabilidad**

Esta dimensión tiene 5 ítems (P5, P6, P7, P8 y P9) y se trata de la capacidad para ofrecer el servicio prometido de forma seria, segura, formal, libre de daños, dudas, riesgos e inseguridades. A continuación, se presenta el coeficiente de fiabilidad para la escala utilizada:

**Tabla 13.** Estadístico de fiabilidad para la dimensión: Confiabilidad.

<b>Alfa de Cronbach</b>	<b># de elementos</b>
0,958	5

Fuente: Clima Organizacional Y Percepción De La Calidad De Los Servicios De Salud En Laboratorio Bioimagen Ltda de la Ciudad de Cali en el año 2018.

El coeficiente encontrado es excelente (0,958), lo cual indica una excelente consistencia interna para esta escala y que se está midiendo de manera correcta la dimensión Confiabilidad.

**Tabla 14.** Estadísticos generados para la dimensión: Confiabilidad en Bioimagen Ltda.

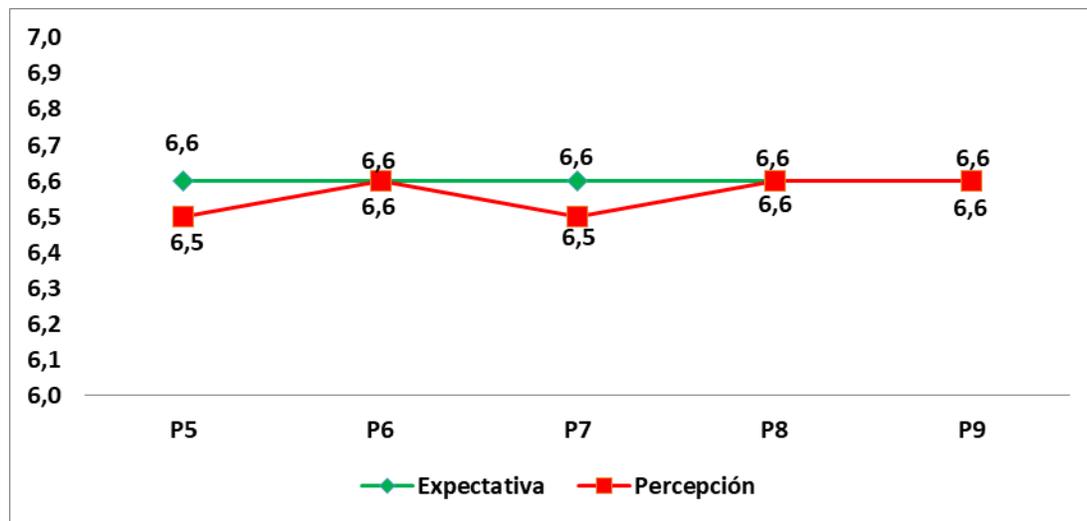
<b>Estadísticos</b>	<b>P5</b>	<b>P6</b>	<b>P7</b>	<b>P8</b>	<b>P9</b>
N	274	274	274	274	274
Media	6,5	6,6	6,5	6,6	6,6
Error típico de la Media	0,054	0,051	0,052	0,052	0,043
Mediana	7	7	7	7	7

Moda	7	7	7	7	7
Desviación estándar	0,902	0,847	0,860	0,863	0,707
Rango	6	6	6	6	6
Mínimo	1	1	1	1	1
Máximo	7	7	7	7	7

Fuente: Clima Organizacional Y Percepción De La Calidad De Los Servicios De Salud En Laboratorio Bioimagen Ltda de la Ciudad de Cali en el año 2018.

En la **Tabla 14** se observa los estadísticos generados para para la dimensión Confiabilidad donde la P5: “Cuando esta institución de salud promete hacer algo en un cierto tiempo, lo hace” presento una media de 6,5 con 0,902 de dispersión de los datos con respecto a la media y calificaciones de 1 como mínimo y de 7 como máximo, la P6: “Cuando tiene un problema, la institución de salud muestra interés sincero en resolverlo” presento una media de 6,6 con 0,847 desviaciones estándar alejadas de la media y calificación de 1 como mínimo y 7 como máximo; P7: La institución de salud presta el servicio correcto a la primera” tiene una media de 6,5 con 0,860 de dispersión de los datos con respecto a la media y calificaciones de 1 como mínimo y de 7 como máximo; la P8: “La institución de salud presta sus servicios en el tiempo que promete hacerlo” presento una media de 6,6 con 0,863 desviaciones estándar alejadas de la media y calificación de 1 como mínimo y 7 como máximo; P9: “La institución de salud lleva sus registros y documentos libres de errores” tienen una media de 6,6 con 0,707 de dispersión de los datos con respecto a la media y un rango de 6 en sus respuestas. A pesar de lo variables de las respuestas para las anteriores preguntas, los resultados nos dicen que los clientes se encuentran satisfechos en cada uno de los ítems que esta dimensión evalúa.

**Gráfico 21.** Dimensión Confiabilidad: Percepción y Expectativa en Bioimagen Ltda



Fuente: Clima Organizacional Y Percepción De La Calidad De Los Servicios De Salud En Laboratorio Bioimagen Ltda de la Ciudad de Cali en el año 2018.

**Tabla 15.** Media para la dimensión: Confiabilidad en Bioimagen Ltda.

Dimensión	Media de la Percepción	Media de la Expectativa	Porcentaje de Satisfacción	Calificación en Likert
Confiabilidad	6,6	6,6	94,29%	Totalmente Satisfecho

Fuente: Clima Organizacional Y Percepción De La Calidad De Los Servicios De Salud En Laboratorio Bioimagen Ltda de la Ciudad de Cali en el año 2018.

En la **Tabla 15** se observa que el resultado general para la dimensión Confiabilidad (percepción) fue de 6,6, lo que equivale a 94,29% del rango de porcentaje de satisfacción del 0-100 en la escala de Likert, lo que significa que se tiene un rango totalmente satisfactorio según la percepción del cliente externo, ya que coincide con la media de la expectativa para esta dimensión.

### Dimensión Velocidad de Respuesta

La velocidad de respuesta tiene 5 ítems los cuales son P10, P11, P12 y P13; representa el deseo y disposición mostrados por el personal para ayudar al cliente y proveerles del mejor servicio rápidamente. A continuación, se presenta el coeficiente de fiabilidad para la escala utilizada:

**Tabla 16.** Estadístico de fiabilidad para la dimensión: Velocidad de Respuesta.

Alfa de Cronbach	# de elementos
0,898	4

Fuente: Clima Organizacional Y Percepción De La Calidad De Los Servicios De Salud En Laboratorio Bioimagen Ltda de la Ciudad de Cali en el año 2018.

El coeficiente encontrado es 0,898, lo cual indica una buena consistencia interna para esta escala y que se está midiendo de manera correcta la dimensión Velocidad de Respuesta.

**Tabla 17.** Estadísticos generados para la dimensión: Velocidad de Respuesta en Bioimagen Ltda.

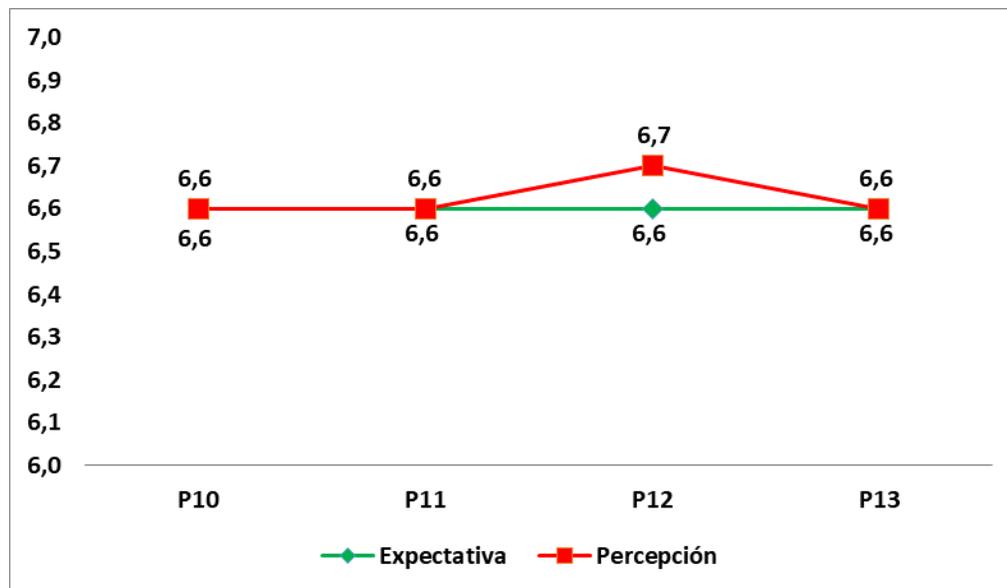
Estadísticos	P10	P11	P12	P13
N	274	274	274	274
Media	6,6	6,6	6,7	6,6
Error típico de la Media	0,051	0,040	0,034	0,039
Mediana	7	7	7	7
Moda	7	7	7	7
Desviación estándar	0,844	0,670	0,562	0,654
Rango	6	4	3	5

Mínimo	1	3	4	2
Máximo	7	7	7	7

Fuente: Clima Organizacional Y Percepción De La Calidad De Los Servicios De Salud En Laboratorio Bioimagen Ltda de la Ciudad de Cali en el año 2018.

En la **Tabla 17** se observa los estadísticos generados para para la dimensión velocidad de respuesta donde la P10: “Los empleados de la institución de salud le informan exactamente cuándo serán prestados los servicios” presento una media de 6,6 con 0,844 de dispersión de los datos con respecto a la media y calificaciones de 1 como mínimo y de 7 como máximo, la P11: “Los empleados de las instituciones de salud le dan un pronto servicio” presento una media de 6,6 con 0,670 desviaciones estándar alejadas de la media y calificación de 3 como mínimo y 7 como máximo; P12: “Los empleados de las instituciones de salud siempre están dispuestos a ayudarlo” tiene una media de 6,7 con 0,562 de dispersión de los datos con respecto a la media y calificaciones de 4 como mínimo y de 7 como máximo; la P13: “Los empleados de la institución de salud nunca estuvieron tan ocupados como para no atenderlo” presento una media de 6,6 con 0,654 desviaciones estándar alejadas de la media y un rango de respuesta entre 2 y 7. De acuerdo con los resultados anteriores los clientes se encuentran satisfechos en cada uno de los ítems que esta dimensión evalúa.

**Gráfico 22.** Dimensión Velocidad de Respuesta: Percepción y Expectativa en Bioimagen



Fuente: Clima Organizacional Y Percepción De La Calidad De Los Servicios De Salud En Laboratorio Bioimagen Ltda de la Ciudad de Cali en el año 2018.

**Tabla 18.** Media para la dimensión: Velocidad de Respuesta en Bioimagen Ltda.

Dimensión	Media de la Percepción	Media de la Expectativa	Porcentaje de Satisfacción	Calificación en Likert
Velocidad de Respuesta	6,6	6,6	94,29%	Totalmente Satisfecho

Fuente: Clima Organizacional Y Percepción De La Calidad De Los Servicios De Salud En Laboratorio Bioimagen Ltda de la Ciudad de Cali en el año 2018.

En la **Tabla 18** se observa que el resultado de la media general para la dimensión Velocidad de Respuesta (percepción) fue de 6,6, lo que equivale a 94,29% del rango de porcentaje de satisfacción del 0-100 en la escala de Likert, lo que significa que se tiene una calificación totalmente satisfactoria según la percepción del cliente externo, ya que coincide con la media de la expectativa para esta dimensión.

### Dimensión Aseguramiento

Esta dimensión tiene 4 ítems (P14, P15, P16 y P17); y es considerada como la cortesía, el conocimiento, la competencia profesional y la capacidad para inspirar confianza en los usuarios. A continuación, se presenta el coeficiente de fiabilidad para la escala utilizada:

**Tabla 19.** Estadístico de fiabilidad para la dimensión: Aseguramiento.

Alfa de Cronbach	# de elementos
0,904	4

Fuente: Clima Organizacional Y Percepción De La Calidad De Los Servicios De Salud En Laboratorio Bioimagen Ltda de la Ciudad de Cali en el año 2018.

El coeficiente encontrado es 0,904, lo cual indica una buena consistencia interna para esta escala y que se está midiendo de manera correcta la dimensión de Aseguramiento.

**Tabla 20.** Estadísticos generados para la dimensión: Aseguramiento en Bioimagen Ltda.

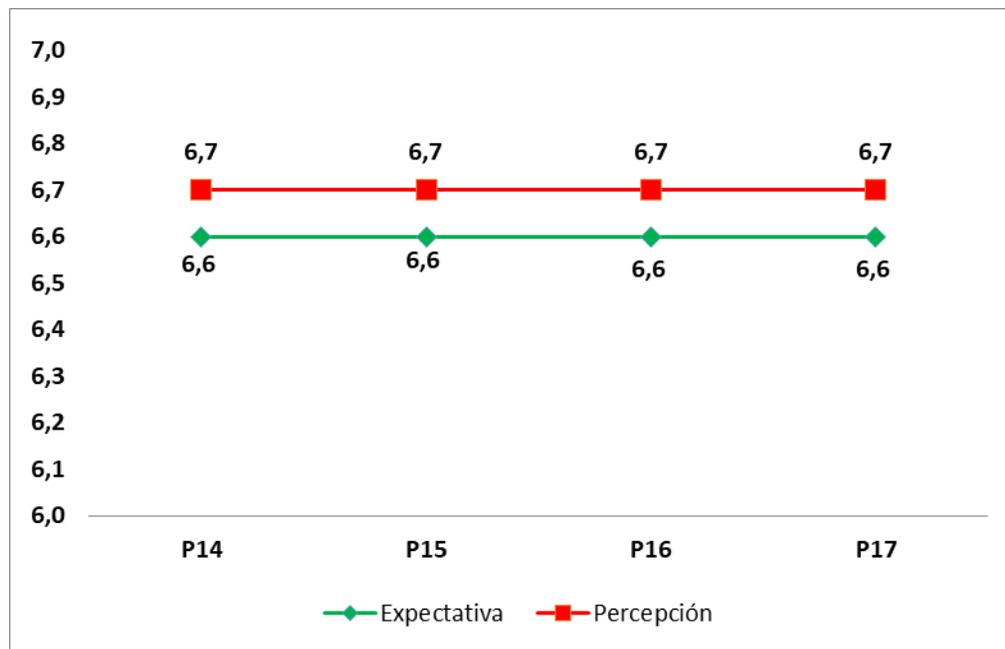
Estadísticos	P14	P15	P16	P17
N	274	274	274	274
Media	6,7	6,7	6,7	6,7
Error típico de la Media	0,034	0,034	0,032	0,036
Mediana	7	7	7	7
Moda	7	7	7	7
Desviación estándar	0,555	0,555	0,531	0,596
Rango	3	3	3	3
Mínimo	4	4	4	4

Máximo	7	7	7	7
--------	---	---	---	---

Fuente: Clima Organizacional Y Percepción De La Calidad De Los Servicios De Salud En Laboratorio Bioimagen Ltda de la Ciudad de Cali en el año 2018.

En la **Tabla 20** se observa los estadísticos generados para para la dimensión aseguramiento donde la P14: “El comportamiento de los empleados de la institución de salud le inspira confianza” presento una media de 6,7 con 0,555 de dispersión de los datos con respecto a la media y un rango de respuesta entre 4 y 7 de calificación; la P15: “Se siente seguro en sus negociaciones con la institución de salud (pagos, facturación)” presento una media de 6,7 con 0,555 desviaciones estándar alejadas de la media y calificación de 4 como mínimo y 7 como máximo; P16: “Los empleados de la institución de salud son consistentemente amables con usted” tiene una media de 6,7 con 0,531 de dispersión de los datos con respecto a la media y calificaciones de 4 como mínimo y de 7 como máximo; la P17: “Los empleados de la institución de salud están capacitados para responder a sus preguntas” presento una media de 6,7 con 0,596 desviaciones estándar alejadas de la media y un rango de respuesta entre 4 y 7 de calificación. De acuerdo con los resultados anteriores los clientes se encuentran totalmente satisfechos en cada uno de los ítems que esta dimensión evalúa.

**Gráfico 23.** Dimensión Aseguramiento: Percepción y Expectativa en Bioimagen Ltda



Fuente: Clima Organizacional Y Percepción De La Calidad De Los Servicios De Salud En Laboratorio Bioimagen Ltda de la Ciudad de Cali en el año 2018.

**Tabla 21.** Media para la dimensión: Aseguramiento en Bioimagen Ltda.

Dimensión	Media de la Percepción	Media de la Expectativa	Porcentaje de Satisfacción	Calificación en Likert
Aseguramiento	6,7	6,6	95,71%	Totalmente Satisfecho

Fuente: Clima Organizacional Y Percepción De La Calidad De Los Servicios De Salud En Laboratorio Bioimagen Ltda de la Ciudad de Cali en el año 2018.

De acuerdo a la tabla anterior se tiene el resultado de la media general para la dimensión Aseguramiento (percepción) fue de 6,7, lo que equivale a 95,71% del rango de porcentaje de satisfacción del 0-100 en la escala de Likert, lo que significa que se tiene una calificación totalmente satisfactoria según la percepción del cliente externo, ya que incluso sobrepasa la media de la expectativa que tiene el cliente para esta dimensión.

### Dimensión Empatía

Empatía tiene 4 ítems los cuales son P18, P19, P20, P21 y P22; que abarcan el respeto y la consideración personalizada hacia el cliente. Asimismo, conocer más a fondo las necesidades de cada cliente, factor esencial para proporcionar un buen servicio.

**Tabla 22.** Estadísticos generados para la dimensión: Empatía en Bioimagen Ltda.

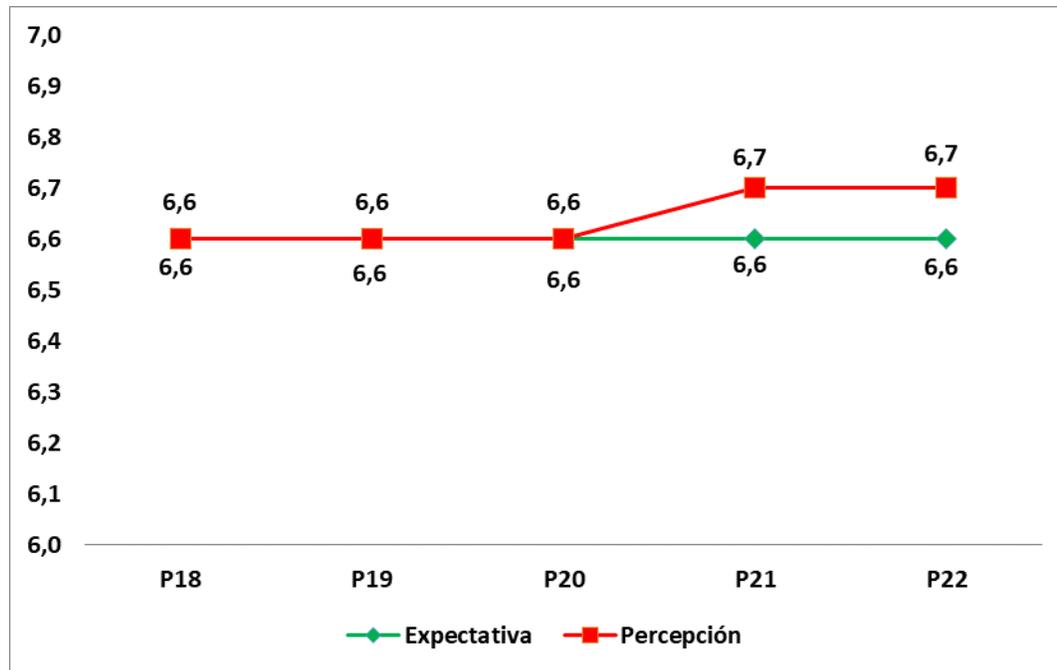
Estadísticos	P18	P19	P20	P21	P22
N	274	274	274	274	274
Media	6,6	6,6	6,6	6,7	6,7
Error típico de la Media	0,045	0,052	0,048	0,047	0,042
Mediana	7	7	7	7	7
Moda	7	7	7	7	7
Desviación estándar	0,737	0,863	0,791	0,770	0,696
Rango	5	6	6	6	6
Mínimo	2	1	1	1	1
Máximo	7	7	7	7	7

Fuente: Clima Organizacional Y Percepción De La Calidad De Los Servicios De Salud En Laboratorio Bioimagen Ltda de la Ciudad de Cali en el año 2018.

En la **Tabla 22** se presentan los estadísticos generados para para la dimensión Empatía donde la P18: “La institución de salud le da atención individual” presento una media de 6,6 con 0,737 de dispersión de los datos con respecto a la media y calificaciones de 2 como mínimo y de 7 como máximo, la P19: “La institución de salud tiene horarios convenientes para todos los

cliente” presento una media de 6,6 con 0,863 desviaciones estándar alejadas de la media y un rango de calificación entre 1 (mínimo) y 7 (máximo); P20: “La institución de salud tienen empleados que dan a los clientes atención personal” tiene una media de 6,6 con 0,791 de dispersión de los datos con respecto a la media y calificaciones de 1 como mínimo y de 7 como máximo; la P21: “La institución de salud se preocupa por cuidar sus intereses” presento una media de 6,7 con 0,770 desviaciones estándar alejadas de la media y calificación de 1 como mínimo y 7 como máximo; P22: “Los empleados de la institución de salud entienden sus necesidades específicas” tienen una media de 6,7 con 0,696 de dispersión de los datos con respecto a la media y un rango de entre 1 (mínimo) y 7 (máximo) en sus respuestas. A pesar de lo variables de las respuestas para las anteriores preguntas, los resultados nos dicen que los clientes externos se encuentran satisfechos en cada uno de los ítems que esta dimensión evalúa.

**Gráfico 24.** Dimensión Empatía: Percepción y Expectativa en Bioimagen Ltda



Fuente: Clima Organizacional Y Percepción De La Calidad De Los Servicios De Salud En Laboratorio Bioimagen Ltda de la Ciudad de Cali en el año 2018.

**Tabla 23.** Media para la dimensión: Empatía en Bioimagen Ltda.

Dimensión	Media de la Percepción	Media de la Expectativa	Porcentaje de Satisfacción	Calificación en Likert
Empatía	6,7	6,6	95,71%	Totalmente Satisfecho

De acuerdo con la **Tabla 23** el resultado de la media general para la dimensión Empatía (percepción) fue de 6,7, lo que equivale a 95,71% del rango de porcentaje de satisfacción del 0-100 en la escala de Likert, lo que significa que se tiene una calificación totalmente satisfactoria según la percepción del cliente externo, ya que incluso al compararse con la media de la expectativa que tiene el cliente para esta dimensión la sobrepasa.

### Análisis en conjunto para las 5 dimensiones

A del modelo SERVQUAL. continuación, en la **Tabla 24** se muestra a manera de resumen las 5 dimensiones

**Tabla 24.** Media general por las cinco dimensiones para los servicios de salud en ayudas diagnosticas Bioimagen Ltda (percepciones).

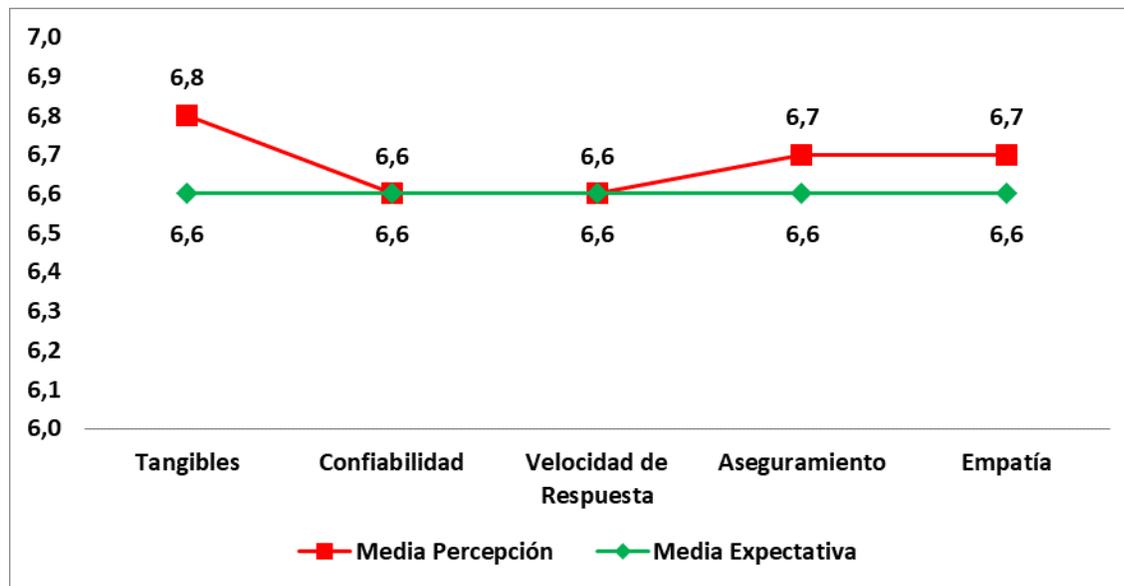
<b>Dimensiones</b>	<b>Media de la Percepción</b>	<b>Media de la Expectativa</b>	<b>Porcentaje de Satisfacción</b>	<b>Calificación en Likert</b>
Tangibles	6,8	6,6	97,14%	Totalmente Satisfecho
Confiabilidad	6,6	6,6	94,29%	Totalmente Satisfecho
Velocidad de Respuesta	6,6	6,6	94,29%	Totalmente Satisfecho
Aseguramiento	6,7	6,6	95,71%	Totalmente Satisfecho
Empatía	6,7	6,6	95,71%	Totalmente Satisfecho
<b>Media General</b>	<b>6,7</b>	<b>6,6</b>	<b>95,71%</b>	<b>Totalmente Satisfecho</b>

Fuente: Clima Organizacional Y Percepción De La Calidad De Los Servicios De Salud En Laboratorio Bioimagen Ltda de la Ciudad de Cali en el año 2018.

En la Tabla anterior se aprecia que el resultado general para los servicios de salud en ayudas diagnosticas Bioimagen Ltda fue de 6,7 lo que equivale a 95,71% del rango de porcentaje de

satisfacción del 0-100 en la escala de Likert, lo que significa que se tiene un rango totalmente satisfactorio según la percepción del cliente externo. Ahora bien, al momento de utilizar la herramienta SERVQUAL se puede analizar el comportamiento de la media de las calificaciones de percepciones, considerando que los clientes esperan recibir un servicio totalmente satisfactorio, lo que equivale a 6,6 o un rango cercano a 100% en la escala de Likert; a continuación en los siguientes gráficos se presenta si existen brechas entre lo que el cliente espera (expectativas) y lo que el cliente recibe (percepciones) en los servicios de salud prestados mediante cada una de las dimensiones evaluadas.

**Gráfico 25.** Dimensiones en general de la satisfacción del cliente

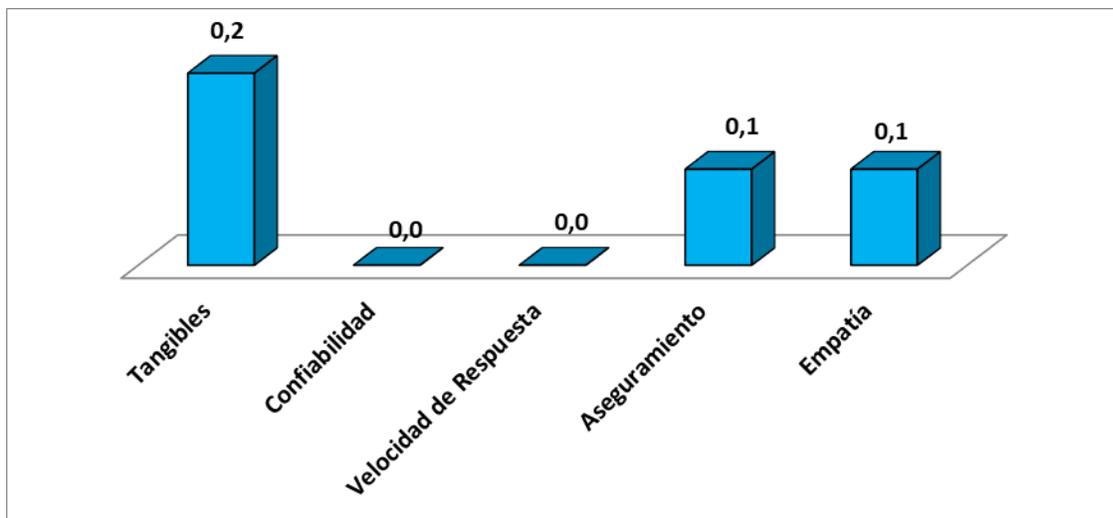


Fuente: Clima Organizacional Y Percepción De La Calidad De Los Servicios De Salud En Laboratorio Bioimagen Ltda de la Ciudad de Cali en el año 2018.

En el **Gráfico 25** se puede apreciar claramente que la dimensión de satisfacción de clientes que más contribuye a que los usuarios de la entidad de salud Bioimagen Ltda se sientan satisfechos con el servicio que ofrece es la dimensión Tangible con una media de calificación de 6,8, seguido de la Empatía y el Aseguramiento ambas dimensiones con una media de 6,7.

Finalmente, las dimensiones con la que se encuentran menos satisfechos de todas son la de Confiabilidad y Velocidad de Respuestas (pero aun así cumple con la expectativa que se tiene del servicio por parte del cliente) las cuales tienen un promedio de 6,6. Cabe destacar que, de manera general, todos los clientes de Bioimagen Ltda afirman encontrarse satisfechos con el servicio prestado.

**Gráfico 26.** Brechas para cada dimensión

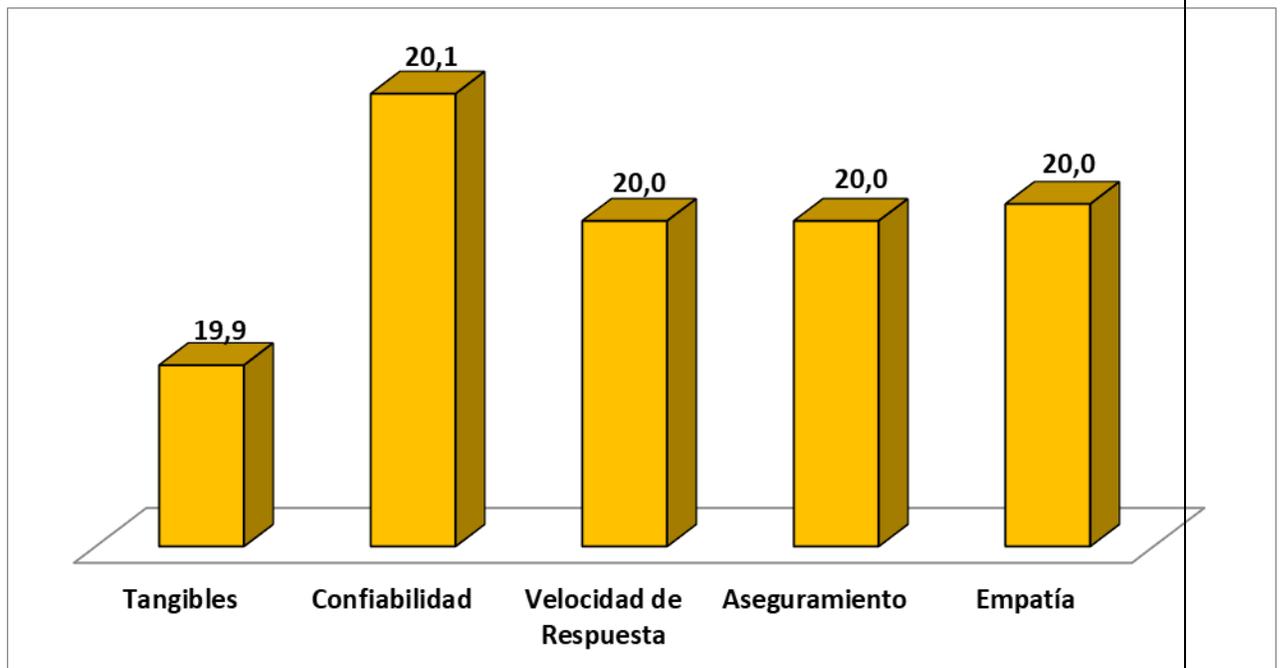


Fuente: Clima Organizacional Y Percepción De La Calidad De Los Servicios De Salud En Laboratorio Bioimagen Ltda de la Ciudad de Cali en el año 2018.

Para el caso de los clientes externos de Bioimagen Ltda, tal y como se muestra en el **Gráfico 26**, la dimensión más alejada a cero (de forma positiva) es los Tangibles; es decir los clientes reciben más de lo que esperaban del servicio en cuanto a la apariencia de las instalaciones físicas, los equipo modernos, la buena apariencia del personal y material de comunicación asociado a los servicios de salud; así mismo se puede observar que las dimensiones que al calcular las brechas obtuvieron cero fueron las de Confiabilidad y Velocidad de Respuesta, esto quiere decir que los usuarios se encuentran satisfecho con los servicios que se brindan y es exactamente la expectativa que tenían en cuanto a la habilidad de desarrollar el servicio

prometido (con exactitud), rapidez del mismo, a la disposición y voluntad de los empleados para ayudarlos y la calidad de un buen servicio; en ese sentido, se deduce que entre más se aleje de cero (de forma positiva) hay mayor calidad en el servicio de acuerdo a la expectativa que se tiene y a la metodología empleada en la presente investigación.

**Gráfico 27.** Importancia de las dimensiones para el servicio de salud.



Fuente: Clima Organizacional Y Percepción De La Calidad De Los Servicios De Salud En Laboratorio Bioimagen Ltda de la Ciudad de Cali en el año 2018.

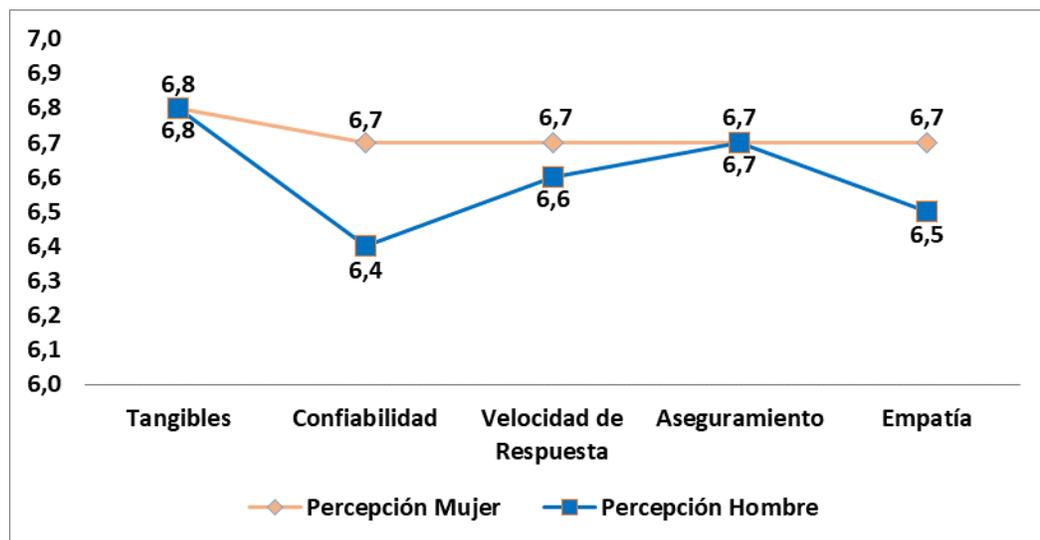
De acuerdo al gráfico anterior se puede observar que los usuarios le dan la mayor importancia a la habilidad de la institución de salud para desempeñar el servicio prometido confiable y correctamente (dimensión de confiabilidad); mientras que la de menos importancia sería la apariencia de las instalaciones, equipo, personal y materiales de comunicación (dimensión tangibles). Cabe resaltar que en las 5 dimensiones expuestas se tiene una diferencia de importancia muy pequeña, lo que también permite afirmar que para los clientes externos podrían tener igual importancia a la hora de obtener un buen servicio de salud en una

determinada entidad.

### Análisis bivariado de la variable satisfacción del cliente

El siguiente gráfico detalla el nivel de satisfacción por sexo del cliente externo de Bioimagen Ltda.

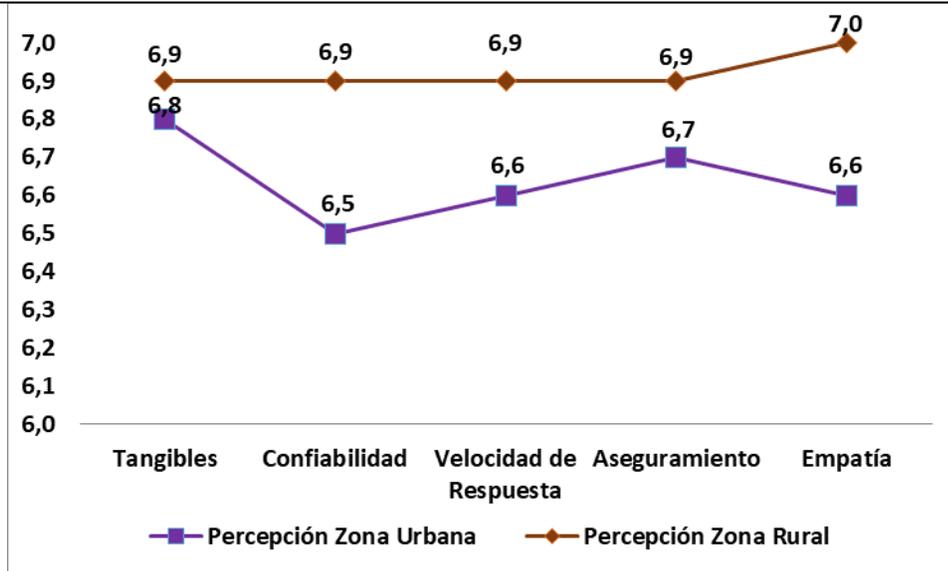
**Gráfico 28.** Satisfacción del cliente por Sexo y dimensión en Bioimagen Ltda



Fuente: Clima Organizacional Y Percepción De La Calidad De Los Servicios De Salud En Laboratorio Bioimagen Ltda de la Ciudad de Cali en el año 2018.

Los resultados presentados en el **Gráfico 28**, nos muestran que los clientes externos según el género, perciben de la misma manera las dimensiones de Tangibles y Aseguramiento; mientras que para las dimensiones de Confiabilidad, Velocidad de Respuesta y Empatía los clientes masculinos perciben una menor satisfacción que las clientes femeninas. Sobre todo en temas de desempeñar el servicio prometido confiable y correctamente son ellos los que más baja percepción de satisfacción tienen.

**Gráfico 29.** Satisfacción del cliente por Zona y dimensión en Bioimagen Ltda



Fuente: Clima Organizacional Y Percepción De La Calidad De Los Servicios De Salud En Laboratorio Bioimagen Ltda de la Ciudad de Cali en el año 2018.

Los resultados presentados en el **Gráfico 29**, nos muestran que los clientes externos según la zona donde habitan, perciben de manera distinta las dimensiones del modelo SERVQUAL; donde la zona rural presenta niveles de satisfacción más altos en todas las dimensiones, especialmente en el cuidado y la atención personalizada que la institución de salud les brinda donde el puntaje fue de totalmente satisfactorio.

### **5.3 Análisis de la relación entre clima laboral y satisfacción del cliente externo en Bioimagen Ltda**

Teniendo en cuenta cada una de las gráficas realizadas para clima organizacional, se puede evidenciar que los colaboradores independientemente de las dificultades y el desanimo que presentan por la empresa se ha mantenido la percepción de calidad de servicios de los usuarios.

## 6. CONCLUSIONES

El clima laboral del laboratorio Bioimagen, dió como resultado una puntuación promedio de 2.52 con una calificación de medianamente satisfactoria, con más tendencia a la insatisfacción, debido a problemas internos donde se refleja baja participación y bajo liderazgo en el personal.

Los usuarios del laboratorio Bioimagen Ltda se evidencia que su percepción aumento en un 0,1 en comparación con la expectativa del servicio, es decir recibieron un servicio mejor de lo que ellos estaban esperando, donde su puntaje es de una media de 6,7 donde se demuestra que para los usuarios es más importante sentir que el servicio recibido es confiable, es decir que sintieron que los colaboradores tenían la habilidad para cumplir el servicio prometido con eficiencia, eficacia y efectividad.

Los problemas de comunicación asertiva entre las directivas hasta los colaboradores son notable, donde hay divergencia en las respuestas dadas en encuestas realizadas.

Aunque en estos momentos la empresa no da estabilidad se evidencia como los colaboradores no disminuyen la calidad en los servicios prestados, pues los usuarios atendidos presentan una gran satisfacción por la atención dada por cada uno de los funcionarios de Bioimagen.

Los clientes expresan satisfacción ya que reciben más de lo que esperaban del servicio en cuanto a la apariencia de las instalaciones físicas, los equipos modernos, la buena apariencia del personal y material de comunicación asociado a los servicios de salud.

Los incentivos que posee el laboratorio clínico Bioimagen son pocos, lo cual hace que el trabajador se sienta un poco aislado por la falta de reconocimiento.

Aunque la vinculación a la institución se realiza de forma directa, se presenta una alta rotación de personal debido a la falta de garantías que tiene la empresa.

## **7. RECOMENDACIONES**

Diseñar un plan de carrera donde los coordinadores de procesos o jefes inmediatos sean los principales actores; donde estos puedan identificar al personal con iniciativas de progreso en sus competencias, contemplando la posibilidad de promoción, desarrollo en la vida profesional y su jerarquía en la empresa.

Generar políticas que generen incentivos financieros y que se potencialicen los no financieros, donde el colaborador se sienta motivado y recompensado al realizar su

trabajo de forma ardua y que este sea reflejado en la productividad de la empresa y clima laboral.

Mejorar la comunicación por parte del personal que realiza sus actividades en el área de administrativa hacia los colaboradores, con el fin promover un ambiente más armonioso de colaboración y asesoría frente a las necesidades del personal.

Fortalecer los vínculos entre colaboradores y directivos, así como fomentar una motivación enfocada a incentivos simbólicos y gratificaciones.

Velar por un clima laboral satisfactorio, donde se reduzcan los niveles de tensión y estrategias para mitigar la resistencia al cambio.

Determinar un buen nivel de satisfacción laboral a través de los indicadores de desempeño y productividad.

## 8. GLOSARIO

**Calidad:** La [Organización Mundial de Salud \(OMS\)](#) define: "la calidad de la asistencia sanitaria es asegurar que cada paciente reciba el conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuado para conseguir una atención sanitaria óptima, teniendo en cuenta todos los factores y los conocimientos del paciente y del servicio médico, y lograr el mejor resultado con el mínimo riesgos de efectos iatrogénicos y la máxima satisfacción del paciente con el proceso".

**Servicio:** Servicio es el acto y efecto de servir. El concepto hace referencia a la actividad que consiste en realizar una cierta acción para satisfacer una necesidad. Por lo general, los servicios implican brindar algo que no es material, a diferencia de los productos que son bienes materiales.

**Colaborador:** Es la persona que interactúa en todo proceso donde se involucre el trabajo de varias personas en equipo o en grupos como un aspecto intrínseco de la sociedad humana, se aplica en diversos contextos, como la ciencia, el arte, la educación y negocios. Está muy relacionado con la cooperación y la coordinación.

Ninguna organización puede alcanzar el éxito sin cierto grado de compromiso y esfuerzo de sus miembros, Las organizaciones tienen que propiciar climas laborales positivos de cooperación y proceso integral del hombre comprende la adquisición del conocimiento, voluntad, y las habilidades requeridas por los colaboradores, para alcanzar la eficacia en la realización de sus tareas la gestión integrada e integral

del desarrollo personal de los funcionarios y demás colaboradores.

**Usuario:** Un Usuario es aquella persona que usa algo para una función en específico, es necesario que el usuario tenga la conciencia de que lo que está haciendo tiene un fin lógico y conciso, sin embargo, el termino es genérico y se limita en primera estancia a describir la acción de una persona que usa algo.

**Clima organizacional:** El clima en las organizaciones comprende las relaciones que se llevan a cabo entre los distintos actores de la empresa constituyendo el ambiente en donde los empleados desarrollan sus actividades. El clima organizacional puede ser un vínculo positivo dentro de la organización o un obstáculo en su desempeño.

**Empresa:** La empresa es la unidad económico-social en la que el capital, el trabajo y la dirección se coordinan para realizar una producción socialmente útil, de acuerdo con las exigencias del bien común. Los elementos necesarios para formar una empresa son: capital, trabajo y recursos materiales.

**Organización:** Una organización es un sistema diseñado para alcanzar ciertas metas y objetivos. Estos sistemas pueden, a su vez, estar conformados por otros subsistemas relacionados que cumplen funciones específicas.

**Encuesta:** Las encuestas son un método de investigación y recopilación de datos utilizados para obtener información de personas sobre diversos temas. Las encuestas tienen una variedad de propósitos y se pueden llevar a cabo de muchas maneras dependiendo de la metodología elegida y los objetivos que se deseen alcanzar.

**Liderazgo:** *Es la influencia que ejerce un individuo en el comportamiento de otras*

*personas en la búsqueda eficiente y eficaz de objetivos previamente determinados. Esto gracias a la habilidad de orientar y convencer a otros individuos para ejecutar con entusiasmo las actividades asignadas.*

***Motivación:*** *Conjunto de reacciones y actitudes naturales propias de las personas, que se manifiestan cuando determinados estímulos del medio se hacen presentes.*

***Reciprocidad:*** *Establecimiento de una relación mutua, de dar y recibir, entre el individuo y la organización.*

***Participación:*** *Contribución de los diferentes individuos y grupos formales e informales al logro de los objetivos. 14*

## 9. BIBLIOGRAFÍA

1. Chiavenato, I. (1999) Introducción a la teoría general de la administración. Quinta edición. McGraw-Hill.
2. Abello, A. y Lozano, D. (2013). Importancia de los factores de riesgo psicosocial y clima organizacional en el ámbito laboral (Trabajo de Grado). Universidad del Rosario. Bogotá. Recuperado de <http://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/4693/20888400-2013.pdf>
3. Bernal, I. González, N. Pedraza, A. Melo, M y Sánchez, L El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: diseño de un modelo teóricoThe organizational climate and its relationship to the quality of public health services: Design of a theoretical modelO clima organizacional e a sua relação com a qualidade dos serviços públicos de saúde: planeamento de um modelo teórico. Universidad ICESI. Volume 31, January–March 2015, Pages 8-19 recuperado <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0123592314001624>.
4. DONABEDIAN A. Garantía de la Calidad: Quién es responsable? Calidad de Atención a la Salud. 1996; 3:7-11.
5. Ministerio de la Protección Social Decreto número 1011 DE 2006, 3 ABR 2006, paginas 17.

6. Múnera Gaviria Hugo Alberto – La calidad de la atención en salud. Más allá de la mirada técnica y normativa. Invest Educ Enferm. 2011; 29(1): 76 – 86.
7. Rosa E. Jiménez Paneque Indicadores de calidad y eficiencia de los servicios hospitalarios. Una mirada actual. Rev Cubana Salud Pública v.30 n.1 Ciudad de La Habana ene.-mar. 2004 recuperado [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-34662004000100004](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662004000100004)
8. Carlos Eduardo Méndez Álvarez, Univ. Empresa, Bogotá (Colombia) 4 (9): 100-121, diciembre de 2005.
9. Zapata-Herrera M, Zapata-GómezNE. Condiciones de trabajo de las enfermeras y las formas de contratación en Medellín, Colombia. Rev Univ. salud. 2015 pag 17.
10. Pedraza Melo, Norma Angélica; Lavín-Verástegui, Jesús; González-Tapia, Anahí; Bernal-González, Idolina Factores determinantes en la calidad del servicio sanitario en México: Caso ABC Entramado, vol. 10, núm. 2, julio-diciembre, 2014, pp. 76-89 Universidad Libre Cali, Colombia.
11. NUMPAQUE-PACABAQUE, Adriana and ROCHA-BUELVAS, Anderson. Modelos SERVQUAL y SERVQHOS para la evaluación de calidad de los servicios de salud. Revista facultad médica. [online]. 2016, vol.64, n.4, pp.715-720. ISSN 0120-0011. <http://dx.doi.org/10.15446/revfacmed.v64n4.54839>.

12. Naranjo Herrera, C., Paz Delgado, A. L., & Marín Betancur, S. M. (2015).  
Clima organizacional: una investigación en la Institución Prestadora de Servicios de salud (IPS) de la Universidad Autónoma de Manizales. *Universidad & Empresa*, 17(28), 105-126. Doi: [dx.doi.org/10.12804/rev.univ.empresa.28.2015.05](https://doi.org/10.12804/rev.univ.empresa.28.2015.05)
13. Leonardo Gutiérrez, Claudia López, Juliana Arango, Mónica Sánchez, Caracterización del clima organizacional en el Hospital Infantil de la Cruz Roja, Universidad Católica de Manizales, Programa de Administración en salud, 2014.
14. Naranjo Herrera, Paz Delgado, Al Marín Betancur. Clima organizacional: Una investigación en la Institución Prestadora de Servicios de salud (IPS) de la Universidad Autónoma de Manizales
15. Ministerio de Salud Resolución 8430 de 1993; normas científicas, técnicas y administrativas para la investigación en salud. Página 1- 19 año 1993.

