

**Clima organizacional y percepción de la calidad de los servicios de salud en la
Clínica el Prado Institución Especializada en Salud Mental**

**Leidy Viviana Hernández Arcila
Héctor Fabio Zapata Quintero
Luisa Fernanda García López**

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

AGRADECIMIENTOS

En la vida se toman decisiones en la búsqueda de mejorar continuamente, tal cual como en los procesos de las Instituciones, donde la calidad es un hito que marca la necesidad de mejorar, así mismo ha sido este proceso en nuestra vidas, por eso extendemos nuestros agradecimientos a Dios por darnos la oportunidad, la visión y la perseverancia para iniciar y culminar un proceso de esfuerzo y aprendizaje, que aun no siendo fácil se nos dio las oportunidades para realizar las actividades, a nuestras familias que mes a mes, fueron un apoyo constante, para alcanzar un logro y un avance en nuestras carreras al igual de la Clínica el Prado, Instituto Especializado en Salud Mental, que nos acogieron y abrieron sus puertas para poder aprender conocer y entender sus procesos para esta manera trabajar con ellos y sus usuarios

TABLA DE CONTENIDO

1. Agradecimientos	
2. Información general del proyecto.....	5
3. Introducción.....	6
4. Objetivos.....	7
4.1. Objetivo general.....	7
4.2. Objetivos específicos.....	7
5. Referente teórico.....	8
5.1 Marco Teórico.....	8
5.2.1 Antecedentes.....	8
5.2.2 Reseña Histórica.....	10
5.2.3 Bases Teóricas.....	11
6. Metodología.....	17
7. Resultados o discusión.....	35
8. Conclusiones y recomendaciones.....	51
9. Referencias bibliográficas.....	53

TABLAS Y GRAFICOS

Imagen 1. Variables de Calidad.....	18
Imagen 2. Variables de Clima Organizacional.....	19
Tabla 1. Operacionalizacion de las Variables liderazgo.....	23
Tabla 2. Operacionalizacion de las Variables motivación.....	23
Tabla 3. Operacionalizacion de las Variables reciprocidad.....	24
Tabla 4. Operacionalizacion de las Variable participación.....	24
Tabla 5. Operacionalizacion de las Variable tangibles.....	25
Tabla 6. Operacionalizacion de las Variable confiabilidad.....	25
Tabla 7. Operacionalizacion de la Variable velocidad de respuesta.....	26
Tabla 8. Operacionalizacion de la Variable velocidad de aseguramiento.....	26
Tabla 9. Operacionalizacion de la Variable velocidad de empatía.....	27
Gráfica 1. N° de encuestados por área de trabajo.....	43
Gráfica 2. N° de encuestados por sexo.....	44
Gráfica 3. N° de encuestados por estado civil.....	44
Gráfica 4. N° de encuestados por escolaridad.....	45
Gráfica 5. N° comparativo clima organizacional.....	46
Gráfica 6. N° comparativo variable liderazgo.....	47
Gráfica 7. N° comparativo variable motivación.....	48
Gráfica 8. N° comparativo variable reciprocidad.....	49
Gráfica 9. N° comparativo variable participación.....	50
Gráfica 10. N° área de atención.....	51
Gráfica 11. N° genero.....	52
Gráfica12. N° Estado civil.....	53
Gráfica13. N° Escolaridad.....	54
Gráfica14. N° Régimen de salud.....	55
Gráfica15. N° comparación entre servicio deseado y servicio recibido tangible....	56
Gráfica16. N° confiabilidad.....	57
Gráfica17. N° velocidad de respuesta.....	58
Gráfica18. N° aseguramiento.....	59
Gráfica19. N° Empatía.....	60
Grafica 20. N° comparativo CO y Percepción de la Calidad.....	61
Tabla 10. Plan de mejora.....	71



VICERRECTORÍA ACADÉMICA
CENTRO INSTITUCIONAL DE INVESTIGACIÓN, PROYECCIÓN Y
DESARROLLO

2. INFORMACIÓN GENERAL DEL PROYECTO

Título: Clima organizacional y percepción de la calidad de los servicios de salud en la institución especializada en salud mental Prado

Investigador Principal: Rubén Darío Agudelo Loaiza

Coinvestigador

Paula Peña

Dedicación: TC TP MT

Coinvestigador

Felipe Gallego

Dedicación: TC TP MT

Leidy Viviana Hernández Arcila

Trabajo de Grado
Semillero

Héctor Fabio Zapata Quintero

Trabajo de Grado
Semillero

Luisa Fernanda Garcia Lopez

Trabajo de Grado
Semillero

Línea de Investigación: Gestión de la calidad

Área de conocimiento a la que aplica: Investigación

Programa de Posgrado al que se articula: Especialización en administración en Salud

Lugar de Ejecución del Proyecto: Instituto Especializado en Salud Mental, Clínica el Prado

Ciudad: **Quindío** Departamento: **Armenia**

Duración del Proyecto (periodos académicos): Dos

3. INTRODUCCIÓN

El Clima Organizacional hace referencia al ambiente que es generado por la interacción de los diferentes actores de una organización, donde involucra las emociones, la motivación y el adecuado desempeño o no, ofrece una visión global de la organización por lo tanto es una interacción entre las características de las personas y de las organizaciones¹. En la Clínica el Prado, Instituto Especializado en Salud mental, funciona de manera dinámica, evidenciándose en la prestación de servicios a pacientes psiquiátricos, los cuales pueden generar un impacto a su personal de salud de manera individual y colectiva, interviniendo directamente en el desempeño laboral y en su defecto en el proceso de recuperación del paciente y un buen funcionamiento institucional, además interviniendo directamente en la prestación de servicios hacia la población que se le ofrece y presta los Servicios de Salud, los cuales siempre son en búsqueda de brindarlos con calidad, para cumplir con este propósito, se necesita contar con condiciones de capacidad tecnológica, ambientes básicos de estructura que la IPS como prestador debe de manejar como servicios suficientes y necesarios para suplir las necesidades de sus usuarios.

El presente proyecto tuvo como finalidad determinar y medir el clima organizacional que se evidencie en la Clínica el Prado, Instituto especializado en salud mental por medio de la ejecución de una investigación de tipo cuantitativa por lo que es de suma importancia su realización y de esta forma el enfoque que se le dio permite determinar de una manera amplia, qué relación existe entre el clima organizacional y la percepción de la calidad de esta institución de salud, por lo tanto los directivos obtuvieron la oportunidad de revisar ampliamente y realizar un análisis interno y construir a partir de este estudio diversas intervenciones enfocadas tanto al personal como a los usuarios ambas dirigidas principalmente al mejoramiento de la institución. Con la aplicación de esta investigación en la institución se generaría un impacto importante tanto para los colaboradores que allí laboran diariamente como para los usuarios de los servicios allí ofrecidos, incluyendo también a sus familias.

4. OBJETIVOS

4.1. OBJETIVO GENERAL

Determinar la relación entre clima organizacional y la percepción de la calidad de los servicios de salud en la Clínica el Prado, Instituto Especializado en Salud Mental, en la ciudad de Armenia durante el primer semestre del año 2019.

4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Medir la percepción de los colaboradores frente a las áreas críticas del clima organizacional en la Clínica el Prado, Instituto Especializado en Salud Mental en la ciudad de Armenia.

Describir la percepción de los clientes frente las dimensiones de calidad la Clínica el Prado, Instituto Especializado en Salud en la ciudad de Armenia.

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

5. REFERENTE TEÓRICO

5.1 MARCO TEÓRICO

5.2.1 Antecedentes

El clima organizacional no es un tema nuevo de discusión en las empresas, se ha hablado y trabajado alrededor de este concepto desde los inicios de la administración y diversos teóricos de gran influencia en la materia lo mencionaron en sus estudios y teorías. De esta forma se realiza una revisión cronológica del concepto para tener claridad sobre este.

En el estudio titulado “El origen del clima organizacional desde una perspectiva de las escuelas de administración: una aproximación”; los autores describen que en la escuela clásica de la administración ya finalizando el siglo XIX entre los años 1856 y 1915 tres figuras de la administración que son Frederick w Taylor y Henri Fayol quienes realizaron en la época unos aportes importantes. Aunque no se hablaba de clima organizacional exactamente dentro de sus aportes a la administración Taylor mencionó en su modelo que los gerentes definen la forma más eficiente de realizar tareas de manera repetitiva y después motivaban a los trabajadores mediante incentivos salariales.⁶

Según el estudio más adelante alrededor de los años 1924 y 1933 Elton Mayo, uno de los principales propulsores de esta escuela, se desarrolla en la época el respaldo más sólido al planteamiento conductual, el cual provino de estudios efectuados en la 11 planta de Hawthorne de la Western Electric Company en la ciudad de Chicago; En ellos se comprobó el incremento de la productividad de los trabajadores, aumentando o disminuyendo la iluminación ambiental.⁶

Según Toro- Álvarez (2009) Los pioneros del término clima organizacional fueron Lewin Lippitt y White, Fleishman y Argyris entre 1939 y 1958. Desde esas épocas a la fecha, se han escrito textos y realizado investigaciones con constructos muy diversos relacionados.⁷

En es la escuela conductista donde nace el término “clima organizacional” en el texto Chiavenato menciona que la teoría conductista parte de la conducta individual de las personas para explicar la de las organizaciones. Para poder describir la conducta de

los individuos es preciso estudiar la motivación humana, que representa uno de los temas centrales de la teoría conductista de la administración y un campo que recibió un volumen enorme de aportaciones. Los autores conductistas observaron que los administradores deben de saber cuáles son las necesidades de las personas para así comprender mejor la conducta humana y deben de utilizar la motivación como arma para mejorar la calidad de vida dentro de la organización.⁶

Hasta este momento se analiza cómo las organizaciones son sistemas que están conformadas por partes más sencillas que a su vez se complejizan cuando se estudian desde sus propios ambientes, cualidades y situaciones que condicionan su comportamiento. Si bien no se habla de clima organizacional si se observa cómo el entorno de las partes puede afectar la productividad de las organizaciones.

Toro Álvarez realizó un estudio en el que tuvo por objeto explorar e identificar posibles diferencias motivacionales existentes entre gerentes de primer nivel de empresas públicas y privadas colombianas. La muestra del estudio fue obtenida de 165 gerentes de primero y segundo nivel 63 correspondían a empresas públicas y 102 a empresas privadas, todas en la ciudad de Medellín, Colombia. El estudio se realizó con base a un cuestionario de Motivación para el Trabajo el cual mide 15 variables motivacionales las cuales describe en su estudio, el resultado principal fue que no se registraron diferencias importantes entre el perfil motivacional de los mandos de empresas públicas y privadas. ⁸

Como anteriormente se menciona el clima organizacional, se puede ver afectado por sus propios ambientes, en el caso de la Clínica el Prado Instituto Especializado en Salud Mental, que se especializa en el paciente Psiquiátrico, como se evidencia en el artículo de Cecilia Avendaño, Patricia Bustos, Paula Espinoza, Felipe García y Tamara Pierart en el artículo titulado "burnout y apoyo social en personal del servicio de psiquiatría de un hospital público", proporcionando una información que ayudo al personal para que se formara un programa de administración del estrés crónico en servicios de psiquiatría, pues se evidencia agotamiento emocional, en unos grupos más que en otros, ya sea por el tipo de patología, turnos y su profesión.³⁵

Además, se ha evidenciado que el personal asistencial se ve directamente afectado por estrés laboral entre estos enfermería, como se demuestra en la investigación de Ana María Ruíz, Jenniffer Andrea Tovar y Verónica Andrade " Experiencias del personal de enfermería de salud mental ante estresores ocupacionales en una Institución prestadora de Servicios de Cali, Colombia" mostrando conclusiones como

la manera en que está configurado el sistema de trabajo en la institución presenta estresores ocupacionales que afectan a todas las participantes, quienes los afrontan a través de sus capacidades personales, los recursos disponibles, las redes de apoyo y la experiencia adquirida; todo ello permeado por los modos en que comprenden e interpretan su rol en el marco del trabajo³⁶

En 2017 Kewy Sarsosa y Víctor Hugo Charria realizaron un estudio titulado “Estrés laboral en personal asistencial de cuatro instituciones de salud nivel III de Cali, Colombia” en esta se concluye que para enfrentar el estrés en las organizaciones de salud es necesario abarcar los niveles individual, grupal y organizacional. Capacitar al personal asistencial en atención en crisis, manejo de demandas emocionales, ofreciéndoles condiciones de trabajo que partan de los diseños de los puestos, claridad del rol, ajustes en los turnos de trabajo, políticas de recompensas en función del cumplimiento de indicadores, sistema de control de los riesgos psicosociales. Por lo tanto, se hace necesario investigar más sobre el estrés como enfermedad laboral, para diseñar estrategias que disminuyan los síntomas de estrés a los que están expuestos, mejorando la salud y el bienestar integral de los profesionales de la salud teniendo en cuenta, el entorno organizacional propio del sector de la salud.⁹

En 2005 Edison Jair Duque en su estudio “Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición” dice que entender los conceptos de servicio y calidad del servicio es fundamental para comprender el objeto y las características de los modelos de medición. En el menciona el concepto de calidad según la Real Academia Española como la propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor. Esta definición establece dos elementos importantes en su estudio. Primero, la referencia a características o propiedades y, segundo, su bondad para valorar “algo” a través de ella. Esta definición es muy generalizada pero es precisa, consideramos que es indicada para tener en cuenta en nuestro estudio.²⁶

Ninamango en su estudio indica que la calidad de servicio en organizaciones ha sido interpretada por algunos autores como la calificación de calidad que está a cargo de los usuarios, ya que estos definen la calidad final del producto, si estas cubren o no sus expectativas.²⁸

La clave determinante de la calidad de un servicio es básicamente la relación entre resultado y expectativas, la calidad de servicio la da una empresa y todos sus servicios que esta incluye, mientras que la satisfacción viene a ser la relación entre el servicio ofrecido y la respuesta satisfactoria o no del cliente según la calidad que

este percibe.⁷

La percepción de calidad es un concepto complejo que en los últimos años ha requerido el interés y estudio meticulado del comportamiento de los usuarios para poder desarrollar formas de medirlo.²⁹

Durante la época de los ochenta los investigadores comienzan a definir exhaustivamente la frontera de la calidad del servicio. Los pioneros en este campo son Sasser, Olsen y Wyckof (1978), quienes entienden la calidad en términos de material, facilidades y personal. y más adelante en los noventa surge una oleada de trabajos interesados no sólo en conocer el número de dimensiones de la calidad, sino también en el uso de métodos cualitativos que proporcionen información sobre la perspectiva del cliente. ²⁹

5.2.2 Reseña histórica

La Clínica El Prado, Instituto especializado en salud mental, desde su inicio en el año 1998 ha prestado los servicios a pacientes de Armenia y el departamento del Quindío que requieren atención integral en salud mental, está conformada por cinco sedes en la primera se atiende principalmente consulta externa especializada en psiquiatría, psicología y atención, la sede de hospitalización general en psiquiatría, en la cual se cuenta con disponibilidad de camas permanente, la sede de hospitalización para atención al consumidor de sustancias psicoactivas, también llamada la sección F, la sede de hospitalización servicio especializado y dispensación en el programa de metadona y por último la sede del municipio de Calarcá ubicada en el Hospital la Misericordia. La organización está conformada administrativamente por la junta de socios (presidente y secretaria de junta), gerente (coordinador de calidad, comité técnico de calidad y secretaria), dirección administrativa y dirección científica (coordinación médica y dirección de proyectos) y asistencialmente por un grupo interdisciplinario de profesionales conformado por el gerente, un director asistencial, ocho psiquiatras, tres médicos generales, ocho enfermeros profesionales y cuarenta y ocho auxiliares de enfermería, once psicólogos, dos terapeutas ocupacionales, tres auxiliares de terapia ocupacional, un auxiliar de terapia física, seis trabajadores sociales, un nutricionista, un ingeniero de alimentos, nueve auxiliares de alimentos, un pedagogo, un químico farmacéutico, dos regentes de farmacia, cinco auxiliares de farmacia, siete personas para servicios generales, dos auxiliares de mantenimiento, un auxiliar de atención al usuario, siete facturadores y 13 administrativos dentro de los cuales están auxiliar de talento

humano, tesorería entre otros, quienes se distribuyen estratégicamente por las sedes y quienes trabajan diariamente en la recuperación y la inclusión social de los pacientes allí internados, estos con diferentes diagnósticos de ámbito psiquiátrico. En la institución no se han realizado estudios de investigación relacionados con el presente proyecto, sin embargo la institución trabaja arduamente en la calidad de la atención y como es percibido por los usuarios, por lo que se tienen muy en cuenta las peticiones, quejas, reclamos o solicitudes que se depositen en el buzón de sugerencias por lo tanto se les da respuesta oportuna y se realiza de manera inmediata los planes de mejoramiento. Además, se realiza la distribución de los avances en el ámbito de calidad y las actividades que se realizan con el fin de socializar a usuarios, familiares y colaboradores de esta, con temáticas relacionadas con la calidad de la atención, por medio de las integraciones realizadas a las familias, brindadas por los grupos interdisciplinarios (psiquiatra, psicólogo, trabajo social). La institución adelanta investigaciones pero van enfocadas principalmente a la parte psiquiátrica y está encabezada precisamente por los profesionales especialistas en psiquiatría de la institución. 23

5.2.3 Bases teóricas

Clima Organizacional

Desde la psicología de las organizaciones se han estudiado los orígenes del concepto de clima organizacional, la cual siempre ha tenido relación y se suele confundir con el concepto de liderazgo y cultura organizacional, se reconocen dos escuelas que fundamentan el concepto según Brunet; la Escuela de la Gestalt y la escuela funcionalista.^{11,12}

Escuela de la Gestalt.

Es una corriente de la psicología moderna, surgida en Alemania a principios del siglo XX. Sus exponentes más reconocidos son los teóricos: Max Wertheimer (1880-1943), Wolfgang Kohler (1887-1967), Kurt Koffka (1887-1941) y Kurt Lewin (1890-1947), quienes desarrollaron sus investigaciones a partir de la década de 1910. Este enfoque se centra en la organización de la percepción (el todo es más que la suma de sus partes). En el interior de este acercamiento se relacionan cuatro principios importantes de la percepción del individuo:

a) Captar el orden de las cosas tal y como éstas existen en el mundo y

- b) Crear un nuevo orden mediante un proceso de integración a nivel del pensamiento
- c) Según esta escuela los individuos comprenden el mundo que los rodea basándose en criterios percibidos e inferidos y se comportan en
- d) función de la forma en que ellos ven ese mundo. De tal modo, la percepción del medio de trabajo y del entorno es lo que influye en el comportamiento de un empleado.¹¹

Si las experiencias y vivencias de los empleados dentro de una institución van moldeando el comportamiento y modo de trabajo de un empleado. Es de esperarse que a mejores condiciones como empleado mejor calidad del trabajo, sin embargo, los factores externos a la empresa (como por ejemplo familia, vivienda, calidad de vida, ocio) que forman el carácter y forma de percibir el mundo de un individuo, también pueden alterar el concepto de clima organizacional inclusive para los compañeros. Por lo que el clima organizacional está condicionado no solo por la simbiosis interna, además le influirán sistemas externos.

Escuela Funcionalista.

Sus pioneros fueron Bronislaw Malinowsky y Alfred Reginald Radcliffe-Brown. Según esta escuela, el pensamiento y el comportamiento de un individuo dependen del ambiente que lo rodea y las diferencias individuales juegan un papel importante en la adaptación del individuo a su medio. ¹¹

Ambas escuelas tienen en común la necesidad de homeostasis o equilibrio que debe tener las organizaciones y que los individuos están en constante búsqueda

García. M plantea su definición de clima organizacional como la percepción y apreciación de los empleados con relación a los aspectos estructurales (proceso y procedimientos), las relaciones entre las personas y el ambiente físico (infraestructura y elementos de trabajo), que afectan las relaciones e inciden en las reacciones del comportamiento de los empleados, tanto positiva como negativamente, y por tanto, modifican el desarrollo productivo de su trabajo y de la organización.³ Esta definición basada en diversas definiciones descritas por diferentes autores citados por García. M es precisa y describe lo que hoy en día conocemos como clima organizacional.

Teniendo en cuenta los aspectos anteriormente mencionados, es importante que dentro de las organizaciones se tenga en cuenta el clima organizacional, y también la

medición y seguimiento de este, ya que tanto por el comportamiento de un trabajador, su relación con sus compañeros y además el concepto y la motivación con que labore en su empresa se verá reflejado en la efectividad de su función allí, lo que influye directamente en la productividad de la organización.

La motivación laboral es un aspecto clave que puede afectar el comportamiento y el desempeño de los empleados en las organizaciones por lo tanto, este aspecto influye de manera importante en el clima organizacional de cualquier empresa. Según Chaparro. L en su texto Motivación laboral y clima organizacional en empresas de telecomunicaciones, factores diferenciadores entre las empresas pública y privada. ¹⁰ “la motivación humana se define como consecuencia de la influencia que ejercen determinados motivos en su comportamiento”.

Teoría de las necesidades de Maslow

Teoría de las necesidades de Maslow establece una jerarquía de cinco necesidades básicas necesidades fisiológicas, necesidades de seguridad, necesidades sociales de amor y pertenencia, necesidades de estima, necesidades de autorrealización.¹⁰

Teoría de las necesidades humanas de Mc Gregor

Esta se basó en las necesidades de Maslow y las nombró teoría X y Y debido a que son dos concepciones opuestas en cuanto al hombre. La teoría X indica que el hombre tiene repugnancia al trabajo y por esto lo evita; define que las personas deben ser impulsadas, controladas y a veces hasta amenazadas para que cumplan con sus tareas; el único incentivo para los trabajadores es el salario. La teoría Y, a diferencia tiene una visión positiva acerca del desempeño del hombre; dependiendo de algunas condiciones, indica que el trabajo es una fuente de satisfacción, y en condiciones normales asume sus responsabilidades.¹⁰

Teoría de la satisfacción de las necesidades de McClelland

Chaparro. L en su estudio menciona esta teoría e indica que describe tres necesidades importantes que ayudan a explicar la motivación: una necesidad de realización que impulsa a las personas a desempeñar un papel activo en la determinación del resultado; les agrada fabricar sus propias oportunidades. Una necesidad de poder, que se manifiesta por medio de las acciones que buscan ejercer dominio y control; estas personas quieren modificar los comportamientos de los

individuos, tener influencia y control sobre los demás, y la necesidad de afiliación, que se infiere por los comportamientos que se encaminan a obtener, conservar y restaurar una relación afectiva con una persona, a mantener relaciones amigables y estrechas, y a preferir situaciones donde haya cooperación y ausencia de competencia. Este enfoque facilitó la comprensión de algunas características del comportamiento humano, como las acciones tendientes al logro, poder y afiliación. Esta teoría ha servido para descubrir las características de los grandes realizadores y como base para el estudio de las competencias distintivas en los empleados. ¹⁰

Teoría de la motivación – higiene

Esta teoría explica que hay una estrecha relación entre los factores intrínsecos y la satisfacción laboral, y entre los factores extrínsecos y la insatisfacción. Indica además que existe una relación entre las características psicológicas y el rendimiento en el trabajo, y las organiza en dos jerarquías: cognoscitivas y motivacionales. Chaparro. L en su estudio menciona que algunos factores intrínsecos o motivadores son: la realización, el reconocimiento, el trabajo mismo, la responsabilidad, el progreso y el desarrollo. Los factores extrínsecos o higiénicos, como el salario, la administración, la supervisión, las relaciones interpersonales, las políticas, la estructura administrativa de la compañía y las condiciones laborales si están presentes no originan motivación, pero evitan la insatisfacción. ¹⁰

Teoría de las expectativas de Vroom

Chaparro. L en su estudio menciona sobre esta teoría que los individuos tienen creencias y expectativas con respecto al futuro y que además existen tres aspectos que explican el proceso de motivación en la teoría de las expectativas: 1) la valencia, que se refiere a la fuerza de la preferencia de una persona por recibir una recompensa; 2) la expectativa, o percepción que tiene el individuo de la dificultad que encierra un esfuerzo y la posibilidad de alcanzar la meta deseada; 3) la instrumentalidad, o idea que tiene un empleado que después de realizada una tarea recibirá una recompensa. ¹⁰

Estas teorías anteriormente mencionadas son de suma importancia para el estudio que se realiza, debido a que las personas en este caso empleados de una organización, se comportan de ciertas maneras y se basan en diferentes aspectos de su cotidianidad por lo tanto, su desempeño laboral varía dependiendo a cualquier situación por la que esté cursando, esta puede ser personal o laboral, pero que

finalmente afectará o beneficiará en este caso motivará para el desempeño de sus labores o tareas asignadas en la empresa.

Filosofía de la calidad Joseph M. Juran

La administración de la calidad, se basa en lo que se llama la trilogía de Juran:

- Planear
- Controlar
- Mejorar la calidad.

Joseph M. Juran, muestra que cuando un proceso ya está en ejecución se sigue con acciones de control, a diferencia de procesos nuevos, los cuales se inician con planeación.³⁰

Sostiene que la calidad no sólo puede evaluarse y mejorarse, sino que debe también planificarse, siendo esta fase necesariamente previa a las demás. Una vez planificada la mejora de la calidad por medio de la definición de la calidad que le interesa al cliente y diseñando los servicios adecuados a sus necesidades, deben destinarse y organizar los recursos de forma que permitan conseguir estos objetivos, diseñando al propio tiempo los procesos capaces de producirlos y transfiriéndolos a las actividades habituales. Es entonces cuando puede producirse la evaluación de la calidad y la implementación de las medidas para que la mejora de la calidad pueda producirse, una vez se haya diseñado el sistema de medida que haga posible una rigurosa evaluación. Este concepto es esencial en el desarrollo de la calidad asistencial ya que introduce un matiz de extrema importancia como es el de que si la calidad debe planificarse, su responsabilidad máxima corresponde a las personas que realizan la planificación en las empresas, es decir a la alta dirección.³⁴

La Teoría de Kauro Ishikawa

Diferencias entre las actividades de control de calidad en el Japón y las realizadas en los Estados Unidos y Europa occidental se debe en parte a las características socioculturales de cada nación. Las actividades de control de calidad deben realizarse dentro de un marco de diversas sociedades y culturas. El autor analiza estas diferencias para explicar el enfoque cultural que incide en el logro de altos estándares de calidad en la sociedad Japonesa.³¹

Un valioso aporte de Ishikawa es el diagrama causa-efecto, que tiene su nombre o de pescado, este diagrama sirve para encontrar, seleccionar y documentar sobre las

causas de variación de calidad.

Calidad de la atención en salud

Se han generado múltiples definiciones acerca del concepto “calidad de la atención médica”. Lee y Jones (1933), en un documento ya clásico, definieron el concepto de “buena atención” como “la clase de medicina practicada y enseñada por líderes reconocidos de la profesión médica en un momento o periodo determinado”; agregaron además varios principios que debieran considerarse para juzgar la bondad de la atención. Sin embargo, la definición clásica contemporánea se ha desarrollado y meticulosamente analizado por Donabedian (1980). De acuerdo con él la calidad es una propiedad de la atención médica que puede ser obtenida en diversas medidas. Esa propiedad puede ser definida como la obtención de los mayores beneficios posibles de la atención médica con los menores riesgos para el paciente, en dónde los mayores beneficios posibles se definen, a su vez, en función de lo alcanzable de acuerdo con los recursos con los que se cuenta para proporcionar la atención y de acuerdo con los valores sociales imperantes.

A diferencia de las conocidas definiciones de calidad que se ofrecen en el ámbito de la producción de bienes, en donde la calidad está definida casi exclusivamente a partir de la satisfacción del cliente con el producto, en el caso de la atención a la salud, en donde el servicio se otorga directamente a la persona y en el que el objetivo central es actuar a partir de sus atributos individuales, en este caso su salud, para mejorarla o mantenerla, la mera satisfacción del usuario no es suficiente para definir el concepto. En efecto, la relación entre beneficios y riesgos, si bien considera la satisfacción, también considera el resultado de esa acción en ese atributo individual que es la salud y que en última instancia se expresa en ese balance entre beneficios y riesgos. En otras palabras, el paciente puede estar satisfecho con la atención recibida aun cuando siempre podrá juzgar la verdadera efectividad e incluso la ética del tratamiento al que fue sometido. Además, en esta ecuación de beneficios y riesgos cabe la posibilidad de tener niveles negativos de calidad; es el caso en el que los riesgos superan a los beneficios, lo que se considera como iatrogenia de la que nuevamente, el paciente podría no estar plenamente consciente a pesar de manifestar satisfacción por el trato recibido. ³²

Hablar de calidad en un contexto de servicios de salud genera confusión, ya que la atención en salud es además un derecho fundamental, y el concepto de salud es de difícil comprensión para cada uno de los actores del sistema de salud. Estandarizar

los criterios para medir calidad en salud, cuando cada individuo es un particular condicionado por sus experiencias de vida, o cuando las necesidades de las poblaciones difieren según la cultura, ubicación geográfica y otros determinantes en salud; todo esto complejiza el razonamiento sobre calidad en salud, pero se vuelve fundamental esclarecer el concepto para garantizar al máximo la optimización de los recursos y prevenir ocasionar daño al paciente y al sistema de salud

Conceptualización de las variables

Variables de Calidad

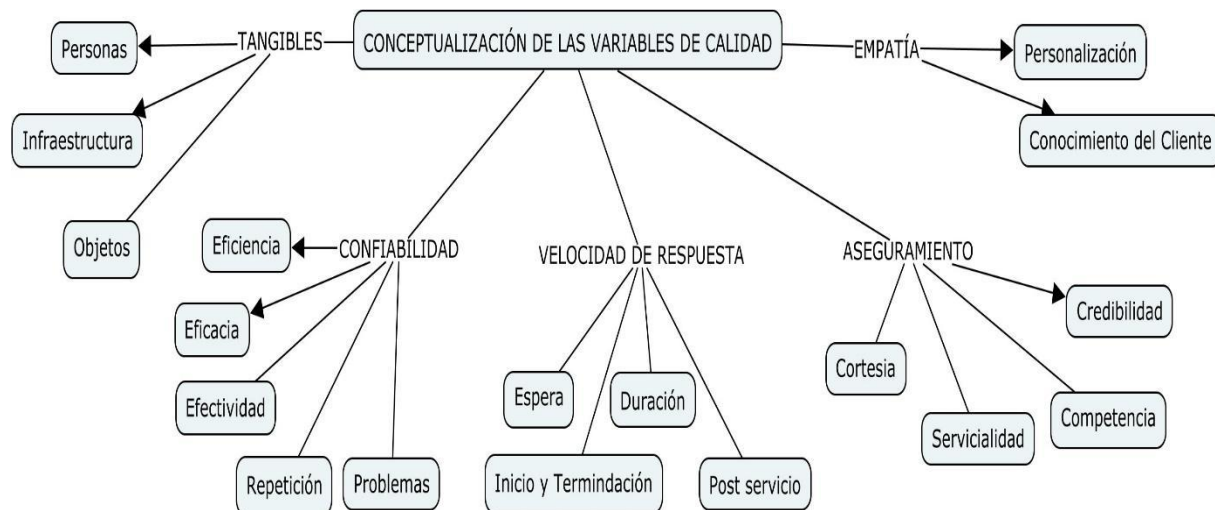


Imagen 1.24

Tangible. El concepto de Tangible hace relación a todo aquello que se puede tocar o percibir de manera concisa. En la medición de calidad lo tangible mide la percepción de lo visual o la apariencia de las personas, las instalaciones y edificaciones, materiales y elementos de trabajo.²⁶

Confiabilidad. La habilidad de desarrollar el servicio prometido precisamente como se pactó y con exactitud. Se puede decir que la confiabilidad es una medición del error que puede generar un instrumento al ser inestable y aplicarse en diferentes ocasiones.^{24 25}

Velocidad de respuesta: Esta variable mide la disposición e interés del personal en

ayudar al cliente de forma rápida y oportuna. Los factores que determinan la medición en el instrumento son:

La espera que mide el tiempo que transcurre entre la llegada del cliente y el momento de la atención; **inicio y terminación**, son los tiempos propuestos para prestar el servicio, horarios de atención, puntualidad en los tiempos pactados; **Duración** mide la el tiempo de producción y de prestación del servicio; y por último el **pos servicio** que mide el tiempo que el servidor tarda en dar respuesta a problemas que no se pueden resolver en el momento de la atención. ²⁴

Aseguramiento. El conocimiento y cortesía de los empleados y su habilidad para comunicarse e inspirar confianza. ²⁴

Empatía. La empatía como concepto hace relación una capacidad de tratar de comprender las emociones del otro, esta es una habilidad que puede marcar la diferencia en la prestación de un servicio y por ende dar valor agregado o mejorará la percepción de calidad. En la encuesta se mide la disponibilidad para ponerse de lado del paciente y personalizar la atención y generar conocimientos sobre los usuarios para entender sus necesidades.

Variables de Clima Organizacional



Imagen 2.33

1. Liderazgo. Influencia que ejerce un individuo por medio de la capacidad de

orientar y convencer a los otros, para llevar a cabo eficientemente los objetivos de la institución y lograr resultados.

Dirección. Es el sentido en que se orienta la actividad, fijándose las metas y los medios para lograrlo.

Estímulo por la excelencia. Incorporación de nuevos conocimientos e instrumentos técnicos para que el trabajador asuma las responsabilidades de la calidad del producto.

Estímulo del trabajo en equipo. Es crear un ambiente de ayuda mutua donde la participación organizada no sea individual sino de complementación de conocimientos y experiencias del equipo de trabajo.

Solución de conflictos. Capacidad de solucionar conflictos que surgen en la institución por síntesis de referencia.

2. Motivación. Conjunto de reacciones y actitudes encaminadas a satisfacer las necesidades del trabajador en la institución.

Realización personal. El trabajador conocerá todas las oportunidades de autorrealización que tiene en su trabajo y tomará conciencia de la trascendencia de su aportación.

Reconocimiento de la aportación. Cuando la institución de crédito al esfuerzo realizado por cada persona o grupo en la ejecución de una tarea, incentivando al trabajador.

Responsabilidad. Capacidad del trabajador de responder por sus deberes y actos, a partir del conocimiento, de su ubicación y proyección en la empresa.

Adecuación de las condiciones de trabajo. Condiciones ambientales, físicas y psicosociales así como la calidad de los recursos y el estado óptimo de los equipos para realizar el trabajo.

3. Reciprocidad. Relación mutua de dar y recibir entre el individuo y la organización.

Aplicación al trabajo. Cuando el trabajador se encuentra identificado con su trabajo

y con la institución manifestando alto nivel de responsabilidad y de ingenio creativo para solucionar los problemas institucionales.

Cuidado del patrimonio institucional. Cuidado de los bienes, equipos y materiales de la institución por los trabajadores.

Retribución. Sistema de remuneración, promoción de reconocimientos, y la capacitación y desarrollo humano de los trabajadores.

Equidad. Igualdad de condiciones para poder optar por cualquier beneficio institucional.

4. Participación. Involucración de los trabajadores en la actividad de la institución aportando cada cual la parte que le corresponde para darle cumplimiento a los objetivos institucionales.

Compromiso con la productividad. La productividad se da en la medida que la interacción de todas las partes realicen de forma óptima con eficiencia y calidad los productos.

Compatibilidad de intereses. Función básica de integrar la diversidad de intereses de los componentes en una sola dirección.

Intercambio de información. Comunicación necesaria entre las personas y grupos para lograr una acción coordinada.

Involucración al cambio. La actitud de promoción y compromiso ante las decisiones del cambio, su participación, aportes de sugerencias y adopción de nuevos hábitos, definen a las personas involucradas al cambio.³³

Bases legales

Ley 10 de 1990. Por la cual se reorganiza el Sistema Nacional de Salud y se dictan otras disposiciones. Esta ley nos permite comprender los antecedentes en salud de nuestro país para revisar con claridad la normatividad vigente.²⁰

Ley 100 de 1993. Por la cual se crea el sistema de seguridad social integral y se dictan otras disposiciones. Siendo esta la ley base del sistema general de seguridad

social en salud en nuestro país, es la que nos da las principales bases para aportar a nuestro proyecto.¹³

Decreto 1443 del 2014. Por el cual se dictan disposiciones para la implementación del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST). Esta toma gran importancia en nuestro proyecto debido a que el clima organizacional hace parte de la salud y seguridad en el trabajo de cualquier organización, por lo que nos aporta al proyecto la visión de la organización. ¹⁴

Decreto 1011 de 2006. Por el cual se establece el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud. Esta nos brinda las pautas para comprender los puntos mínimos de la calidad en atención en salud que están establecidas para las instituciones.¹⁵

Decreto 1477 del 2014. Por el cual se expide la Tabla de Enfermedades Laborales.¹⁶

Este decreto nos permite identificar qué enfermedades están incluidas dentro de las enfermedades laborales aceptadas por ley.

Resolución 1016 de 1989. Por la cual se reglamenta la organización, funcionamiento y forma de los Programas de Salud Ocupacional que deben desarrollar los patronos o empleadores en el país.

En su artículo primero resuelve que todos los empleadores públicos, oficiales, privados, contratistas y subcontratistas, están obligados a organizar y garantizar el funcionamiento de un programa de Salud Ocupacional de acuerdo con la presente Resolución.²¹

Resolución 2046 de 2008. Por la cual se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional.²²

En su artículo 18 denominado determinación del origen es indispensable para el diagnóstico y calificación del origen de las patologías presuntamente causadas por el estrés ocupacional.²²

6. METODOLOGÍA

Operacionalización de las Varibales. Clima Organizacional

Tabla 1 . Operacionalización de Variables de Liderazgo.

DEFINICION CONCEPTUAL	INDICADOR	DIMENSIONES	DEFINICION OPERACIONAL	INDICADOR			
				sumatoria de los resultados de los items			
				No	Valor		
				Items	V	F	
Influencia que ejerce un individuo por medio de la capacidad de orientar y convencer a los otros, para llevar a cabo eficientemente los objetivos de la institución y lograr resultados	Promedio de los resultados obtenidos en las cuatro dimensiones del liderazgo	Dirección	Se entiende por dirección de nivel alto (satisfactorio) cuando se obtenga una calificación de 4 a 5, nivel medio (poco satisfactorio) cuando se obtenga una calificación de 2.6 a 3.9 y nivel bajo (No satisfactorio) cuando se obtiene una calificación menor o igual a 2.5 en la dimensión de dirección de la variable liderazgo	sumatoria de los resultados de los items			
				No	Valor		
				Items	V	F	
				1	4	98	
				14	40	82	
		33	24	78			
		51	36	66			
		67	55	47			
		sumatoria de los resultados de los items			No	Valor	
		Items	V	F	15	79	23
		30	46	56	34	23	79
		52	20	82	70	23	79
		sumatoria de los resultados de los items			No	Valor	
		Items	V	F	2	81	21
		17	93	9	35	22	80
		50	25	77	73	39	63
		sumatoria de los resultados de los items			No	Valor	
		Items	V	F	16	80	22
		31	33	69	36	20	82
		55	73	29	68	49	53

Tabla 2 . Operacionalización de Variables de Motivación.

DEFINICION CONCEPTUAL	INDICADOR	DIMENSIONES	DEFINICION OPERACIONAL	INDICADOR			
				sumatoria de los resultados de los items			
				No	Valor		
				Items	V	F	
Conjunto de reacciones y actitudes encaminadas a satisfacer las necesidades del trabajador en la institución.	Promedio de los resultados obtenidos en las cuatro dimensiones de la motivación	Realización personal	Se entenderá por realización personal de nivel alto (satisfactorio) cuando se obtenga una calificación de 4 a 5, nivel medio (poco satisfactorio) cuando se obtenga una calificación de 2.6 a 3.9 y nivel bajo (No satisfactorio) cuando se obtenga una calificación menor o igual a 2.5 en la dimensión de realización personal de la variable motivación	sumatoria de los resultados de los items			
				No	Valor		
				Items	V	F	
				3	88	14	
				18	66	36	
		37	36	66			
		49	11	91	74	68	34
		sumatoria de los resultados de los items			No	Valor	
		Items	V	F	19	59	43
		32	51	51	40	40	62
		56	82	20	69	55	47
		sumatoria de los resultados de los items			No	Valor	
		Items	V	F	4	55	47
		20	36	66	43	88	14
		57	82	20	75	81	21
		sumatoria de los resultados de los items			No	Valor	
		Items	V	F	5	51	51
		21	76	26	41	15	87
		59	75	27	65	60	42

Tabla 3. Operacionalización de Variables de Reciprocidad.

DEFINICION CONCEPTUAL	INDICADOR	DIMENSIONES	DEFINICION OPERACIONAL	INDICADOR			
				sumatoria de los resultados de los items			
Relación mutua de dar y recibir entre el individuo y la organización.	Promedio de los resultados obtenidos en las cuatro dimensiones de la reciprocidad	Aplicación al trabajo	Se entiende por aplicación al trabajo de nivel alto (satisfactorio) cuando se obtiene una calificación de 4 a 5, nivel medio (poco satisfactorio) cuando se obtiene una calificación de 2.6 a 3.9 y nivel bajo (No satisfactorio) cuando se obtiene una calificación menor o igual a 2.5 en la dimensión de Aplicación al trabajo de la variable reciprocidad	No	Valor		
				Items	V	F	
					6	87	15
					22	72	30
					42	30	72
			58	91	11		
			71	59	43		
		Cuidado del patrimonio institucional	Se entiende por cuidado del patrimonio institucional de nivel alto (satisfactorio) cuando se obtiene una calificación de 4 a 5, nivel medio (poco satisfactorio) cuando se obtiene una calificación de 2.6 a 3.9 y nivel bajo (No satisfactorio) cuando se obtiene una calificación menor o igual a 2.5 en la dimensión de Cuidado del patrimonio institucional de la variable reciprocidad	sumatoria de los resultados de los items			
				No	Valor		
				Items	V	F	
					7	32	70
					23	81	21
			44	52	50		
			60	87	15		
			72	79	23		
		Retribucion	Se entiende por retribución de nivel alto (satisfactorio) cuando se obtenga una calificación de 4 a 5, nivel medio (poco satisfactorio) cuando se obtenga una calificación de 2.6 a 3.9 y nivel bajo (no satisfactorio) cuando se obtiene una calificación menor o igual a 2.5 en la dimensión de retribución de la variable reciprocidad	sumatoria de los resultados de los items			
No	Valor						
Items	V			F			
	8			77	25		
	24			78	24		
	39	32	70				
	54	30	72				
	66	51	51				
Equidad	Nivel alto (satisfactorio): obtener una calificación de 4 a 5 en la dimensión de equidad de la variable reciprocidad Nivel medio (poco satisfactorio): obtener una calificación de 2.6 a 3.9 en la dimensión de equidad de la variable reciprocidad y nivel bajo (No satisfactorio): obtener una calificación menor a 2.5 en la dimensión de equidad de la variable reciprocidad	sumatoria de los resultados de los items					
		No	Valor				
		Items	V	F			
			9	32	70		
			25	66	36		
	45	25	77				
	53	58	44				
	76	72	30				

Tabla 4. Operacionalización de Variables de Participación.

DEFINICION CONCEPTUAL	INDICADOR	DIMENSIONES	DEFINICION OPERACIONAL	INDICADOR			
				sumatoria de los resultados de los items			
Involucración de los trabajadores en la actividad de la institución aportando cada cual la parte que le corresponde para darle cumplimiento a los objetivos institucionales	Promedio de los resultados obtenidos en las cuatro dimensiones de la motivacion.	Compromiso con la productividad	Se entiende por participación de nivel alto (satisfactorio) cuando se obtiene una calificación de 4 a 5, nivel medio (poco satisfactorio) cuando se obtiene una calificación de 2.6 a 3.9 y nivel bajo (No satisfactorio) cuando se obtiene una calificación menor o igual a 2.5 en la dimensión de compromiso por la productividad de la variable participación	No	Valor		
				Items	V	F	
					10	78	24
					26	76	26
					46	33	69
			61	70	32		
			77	34	68		
		Compatibilidad e intereses	Se entiende por compatibilidad de intereses de nivel alto (satisfactorio) cuando se obtiene una calificación de 4 a 5, nivel medio (poco satisfactorio) cuando se obtiene una calificación de 2.6 a 3.9 y nivel bajo (No satisfactorio) cuando se obtiene una calificación menor o igual a 2.5 en la dimensión de compatibilidad de intereses de la variable participación	sumatoria de los resultados de los items			
				No	Valor		
				Items	V	F	
					11	83	19
					27	41	61
			47	35	67		
			62	80	22		
			78	9	93		
		Intercambio de informacion	Se entiende por intercambio de información de nivel alto (satisfactorio) cuando se obtiene una calificación de 4 a 5, nivel medio (poco satisfactorio) cuando se obtiene una calificación de 2.6 a 3.9 y nivel bajo (No satisfactorio) cuando se obtiene una calificación menor o igual a 2.5 en la dimensión de intercambio de información de la variable participación	sumatoria de los resultados de los items			
No	Valor						
Items	V			F			
	12			52	50		
	28			21	81		
	48	59	43				
	63	47	55				
	79	21	81				
Involucracion al cambio	Se entiende por involucramiento de nivel alto (satisfactorio) cuando se obtiene una calificación de 4 a 5, nivel medio (poco satisfactorio) cuando se obtiene una calificación de 2.6 a 3.9 y nivel bajo (No satisfactorio) cuando se obtiene una calificación menor o igual a 2.5 en la dimensión de involucramiento en el cambio de la variable participación	sumatoria de los resultados de los items					
		No	Valor				
		Items	V	F			
			13	28	74		
			29	44	58		
	38	61	41				
	64	33	69				
	80	26	76				

CALIDAD

Tabla 1 . Operacionalización de Variables de Tangibles

DEFINICION CONCEPTUAL	INDICADOR	DIMENSIONES	DEFINICION OPERACIONAL	INDICADOR	
				sumatoria de los resultados de los items	
				No Items	Promedio
La apariencia de las instalaciones físicas, equipo, personal y material de comunicación. Son los aspectos físicos que el cliente percibe en la organización. Cuestiones tales como limpieza y modernidad son evaluadas en tres elementos distintos	Promedio de los resultados obtenidos en las tres dimensiones de Tangibles	PERSONAS	La característica no es totalmente esencial, con una calificación de 1. Si la característica es absolutamente esencial para una empresa la calificación sera 7. Si la decisión no es muy definida, la calificación es un número intermedio	1	6,07
		INFRAESTRUCTURA	La característica no es totalmente esencial, con una calificación de 1. Si la característica es absolutamente esencial para una empresa la calificación sera 7. Si la decisión no es muy definida, la calificación es un número intermedio	2	6,43
				3	6,57
		OBJETOS	La característica no es totalmente esencial, con una calificación de 1. Si la característica es absolutamente esencial para una empresa la calificación sera 7. Si la decisión no es muy definida, la calificación es un número intermedio	4	6,23

Tabla 2 . Operacionalización de Variables de confiabilidad

DEFINICION CONCEPTUAL	INDICADOR	DIMENSIONES	DEFINICION OPERACIONAL	INDICADOR		
				sumatoria de los resultados de los items		
				No Items	Valor	
				V	F	
La habilidad de desarrollar el servicio prometido precisamente como se pactó y con exactitud.	Promedio de los resultados obtenidos en las cinco dimensiones de confiabilidad	EFICIENCIA	La característica no es totalmente esencial, con una calificación de 1. Si la característica es absolutamente esencial para una empresa la calificación sera 7. Si la decisión no es muy definida, la calificación es un número intermedio	5	6,1	
		EFICACIA	La característica no es totalmente esencial, con una calificación de 1. Si la característica es absolutamente esencial para una empresa la calificación sera 7. Si la decisión no es muy definida, la calificación es un número intermedio			
		EFFECTIVIDAD	La característica no es totalmente esencial, con una calificación de 1. Si la característica es absolutamente esencial para una empresa la calificación sera 7. Si la decisión no es muy definida, la calificación es un número intermedio	6	6,11	
		REPETICION	La característica no es totalmente esencial, con una calificación de 1. Si la característica es absolutamente esencial para una empresa la calificación sera 7. Si la decisión no es muy definida, la calificación es un número intermedio	7	6,37	
		PROBLEMAS	La característica no es totalmente esencial, con una calificación de 1. Si la característica es absolutamente esencial para una empresa la calificación sera 7. Si la decisión no es muy definida, la calificación es un número intermedio	8	6,33	
				9	6,31	

Tabla 2 . Operacionalización de Variables de Velocidad de Respuesta					
DEFINICION CONCEPTUAL	INDICADOR	DIMENSIONES	DEFINICION OPERACIONAL	INDICADOR	
				sumatoria de los resultados de los items	
				No Items	Valor
				V	F
La disposición inmediata para atender a los clientes y dar un pronto servicio. La velocidad de respuesta implica características de horario y tiempo	Promedio de los resultados obtenidos en las cuatro dimensiones de Velocidad de Respuesta	ESPERA	La característica no es totalmente esencial, con una calificación de 1. Si la característica es absolutamente esencial para una empresa la calificación sera 7. Si la decisión no es muy definida, la calificación es un número intermedio	10	6,27
		INICIO Y TERMINACION	La característica no es totalmente esencial, con una calificación de 1. Si la característica es absolutamente esencial para una empresa la calificación sera 7. Si la decisión no es muy definida, la calificación es un número intermedio	11	6,41
		DURACION	La característica no es totalmente esencial, con una calificación de 1. Si la característica es absolutamente esencial para una empresa la calificación sera 7. Si la decisión no es muy definida, la calificación es un número intermedio	12	6,31
		POST SERVICIO	La característica no es totalmente esencial, con una calificación de 1. Si la característica es absolutamente esencial para una empresa la calificación sera 7. Si la decisión no es muy definida, la calificación es un número intermedio	13	6,37

Tabla 2 . Operacionalización de Variables de Velocidad de Aseguramiento					
DEFINICION CONCEPTUAL	INDICADOR	DIMENSIONES	DEFINICION OPERACIONAL	INDICADOR	
				sumatoria de los resultados de los items	
				No Items	Valor
				V	F
El conocimiento y cortesía de los empleados y su habilidad para comunicarse e inspirar confianza.	Promedio de los resultados obtenidos en las cuatro dimensiones de Aseguramiento	CORTESIA	La característica no es totalmente esencial, con una calificación de 1. Si la característica es absolutamente esencial para una empresa la calificación sera 7. Si la decisión no es muy definida, la calificación es un número intermedio	14	6,36
		SERVICIALIDAD	La característica no es totalmente esencial, con una calificación de 1. Si la característica es absolutamente esencial para una empresa la calificación sera 7. Si la decisión no es muy definida, la calificación es un número intermedio	15	6,26
		COMPETENCIA	La característica no es totalmente esencial, con una calificación de 1. Si la característica es absolutamente esencial para una empresa la calificación sera 7. Si la decisión no es muy definida, la calificación es un número intermedio	16	6,43
		CREDIBILIDAD	La característica no es totalmente esencial, con una calificación de 1. Si la característica es absolutamente esencial para una empresa la calificación sera 7. Si la decisión no es muy definida, la calificación es un número intermedio	17	6,47

Tabla 2 . Operacionalización de Variables de Velocidad de Empatía

DEFINICION CONCEPTUAL	INDICADOR	DIMENSIONES	DEFINICION OPERACIONAL	INDICADOR	
				sumatoria de los resultados de los ítems	
				No Ítems	Valor V F
Proveer cuidados y atención individualizada a los clientes	Promedio de los resultados obtenidos en la dos dimensiones del Empatía	PERSONALIZACION	La característica no es totalmente esencial, con una calificación de 1. Si la característica es absolutamente esencial para una empresa la calificación sera 7. Si la decisión no es muy definida, la calificación es un número intermedio	1	6,39
				2	6,4
		CONOCIMIENTO DEL CLIENTE	La característica no es totalmente esencial, con una calificación de 1. Si la característica es absolutamente esencial para una empresa la calificación sera 7. Si la decisión no es muy definida, la calificación es un número intermedio	3	6,45
				4	6,32
				5	6,5

TIPO DE ESTUDIO

Esta investigación es de tipo cuantitativa, ya que permitió determinar de una manera amplia, la relación existente entre el clima organizacional y la percepción de la calidad de esta Institución. Además, con la aplicación de esta investigación, se generó un impacto importante tanto para los colaboradores que allí laboran diariamente como para los usuarios de los servicios allí ofrecidos, incluyendo también a sus familias ya que de esta manera el impacto fue positivo al identificar algunos proceso a reforzar, ya que con el transcurso de mejora continua en esta Institución, por visión a la Acreditación en sus procesos, siempre buscan cambio positivos.

POBLACION Y MUESTRA.

Al identificar la población y observar sus variaciones y teniendo en cuenta La población para realizar la investigación, estuvo compuesta por:

- 105 trabajadores entre estos administrativos, operativos y asistenciales, ya que son los colaboradores que llevan más de seis meses de labores.
- 120 pacientes, de los cuales por las condiciones de exclusión y siendo estos pacientes psiquiátricos se llegó a decisión de trabajar con sus familiares, y ya que la totalidad de estos oscilan entre esta cantidad, se trabajó con la totalidad de estos familiares.

Al ser una población pequeña no se toma muestra y se trabaja con la totalidad de la población.

METODO

Esta investigación se realizó con el objetivo de determinar la relación entre clima organizacional y la percepción de la calidad de los servicios de salud en las IPS; La

investigación hace parte de un estudio analítico transversal, y se trabaja con la población interna de La Clínica El Prado, Instituto Especializado en Salud Mental de la ciudad de Armenia Quindío, donde se analizaron diferentes variables que dan respuesta a la relación entre clima laboral y percepción de calidad, que repercute en productos de eficiencia laboral y satisfacción del cliente interno.

Se aborda con un enfoque cuantitativo, que busca de manera objetiva describir una realidad bajo sustentos teóricos.

INSTRUMENTOS

CUESTIONARIO SERVQUAL

Es una herramienta desarrollada por Valerie A. Zeithaml, A. Parasuraman y Leonard L. Berry, como uno de sus resultados obtenidos de una investigación iniciada en 1983, con el apoyo del Marketing Science Institute de Cambridge, Massachussets. Este instrumento consta de una sección de caracterización de la institución y el encuestado y 3 cuestionarios más:

Cuestionario de medición 1. Servicio deseado y Cuestionario de medición 2. Servicio recibido cada uno de 22 ítem con puntuación de 1 a 7, donde uno equivale a estar totalmente de acuerdo y 7 considerar estar totalmente en desacuerdo

El Cuestionario 3. Del SERVQUAL contiene cinco características de las instituciones que ofrecen servicios de salud y deben ser calificados en una escala que sume 100 puntos.

CUESTIONARIO 1 DEL SERVQUAL

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

Gracias por su colaboración.

Código de la institución

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

Datos generales

1. Nombre de la institución

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

2.1 Directiva ____ 2.2 Apoyo operativo ____ 2.3 Asistencial ambulatorio ____

2.4 Asistencial hospitalario ____ 2.5 Apoyo diagnóstico y terapéutico ____

3. Edad (años cumplidos) ____

4. Sexo

4.1. Hombre ____ 4.2 Mujer ____

5. Estado civil.

5.1 Casado ____ 5.2 Separado ____ 5.3 Soltero ____ 5.4 Unión Libre ____

5.5 Viudo ____

6. Escolaridad.

6.1 Primaria ____ 6.2 Secundaria ____ 6.3 Técnico ____ 6.4 Universitaria ____ 6.5

Posgrado ____

7. Zona de procedencia

7.1 Zona urbana ____ 7.2 Zona rural ____

8. Tipo de régimen en salud

8.1 Contributivo ____ 8.2 Subsidiado ____ 8.3 No asegurado ____

Cuestionario de medición 1. Servicio deseado

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

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

intermedios.

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

1. Las instituciones de salud deben tener equipos modernos

1 2 3 4 5 6 7

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

1 2 3 4 5 6 7

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

1 2 3 4 5 6 7

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

1 2 3 4 5 6 7

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

1 2 3 4 5 6 7

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

1 2 3 4 5 6 7

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

1 2 3 4 5 6 7

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

1 2 3 4 5 6 7

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

1 2 3 4 5 6 7

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

1 2 3 4 5 6 7

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

1 2 3 4 5 6 7

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

1 2 3 4 5 6 7

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

1 2 3 4 5 6 7

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

1 2 3 4 5 6 7

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

1 2 3 4 5 6 7

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

1 2 3 4 5 6 7

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

1 2 3 4 5 6 7

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

1 2 3 4 5 6 7

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

1 2 3 4 5 6 7

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

1 2 3 4 5 6 7

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

de sus clientes.

1 2 3 4 5 6 7

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

1 2 3 4 5 6 7

Cuestionario de medición 2. Servicio recibido

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

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

1. La institución de salud cuenta con equipos modernos

1 2 3 4 5 6 7

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

1 2 3 4 5 6 7

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

1 2 3 4 5 6 7

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

1 2 3 4 5 6 7

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

1 2 3 4 5 6 7

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

1 2 3 4 5 6 7

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

1 2 3 4 5 6 7

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

1 2 3 4 5 6 7

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

1 2 3 4 5 6 7

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

1 2 3 4 5 6 7

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

1 2 3 4 5 6 7

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

1 2 3 4 5 6 7

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

1 2 3 4 5 6 7

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

1 2 3 4 5 6 7

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

1 2 3 4 5 6 7

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

1 2 3 4 5 6 7

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

1 2 3 4 5 6 7

18. La institución de salud le da atención individual.

1 2 3 4 5 6 7

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

1 2 3 4 5 6 7

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

1 2 3 4 5 6 7

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

1 2 3 4 5 6 7

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

1 2 3 4 5 6 7

CUESTIONARIO 3. DEL SERVQUAL

Instrucciones: A continuación se listan cinco características de las instituciones que ofrecen servicios de salud. Deseamos conocer que tan importante es cada una de esas características si usted está evaluando los servicios de salud. Por favor, distribuya un total de 100 puntos entre las cinco características de acuerdo con la importancia que para usted tenga cada una de ellas: entre más importante sea una característica, más puntos se le asignarán. No olvide asegurarse que la suma de todos los puntos debe ser 100.

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

Puntos:

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

Puntos:

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

Puntos:

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

Puntos:

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

Puntos:

Total de puntos distribuidos 100 puntos

CUESTIONARIO “MI TRABAJO”

Para la medición de calidad se utilizan dos instrumentos, uno de ellos es la encuesta “Cuestionario sobre mi trabajo” que evalúa la percepción del clima laboral y fue diseñada por la Organización Panamericana de la salud que consta de una caracterización simple de la institución y el encuestado y 80 reflexiones que se contestan como falso o verdadero. Cada una de estas preguntas corresponde a las sub-variables de las variables principales distribuidas de manera aleatoria, permitiendo puntuar categóricamente.

CUESTIONARIO SOBRE MI TRABAJO.

Área: _____.

Estamos realizando una investigación sobre el clima socio psicológico en la empresa. Esta técnica contiene un conjunto de reflexiones. Su tarea consiste en relacionar estas reflexiones con lo que ocurre en el centro laboral. No hay respuestas correctas ni incorrectas. Rogamos sea lo más sincero posible, pues su ayuda contribuirá a mejorar y desarrollar las condiciones en su centro de trabajo. No es necesario que ponga su nombre.

Gracias por su colaboración.

Datos generales de la institución

1. Nombre de la institución

2. Tipo de Institución
 1. Mixta
 2. Privada
 3. Publica

3. Denominación de los servicios instituciones en salud

1. Baja Complejidad
2. Mediana complejidad
3. Alta complejidad

Datos generales de identificación del participante

4. Área de trabajo. Marque UNA SOLA OPCIÓN.

- 4.1 Directivos ____ 4.2 Apoyo operativo ____ 4.3 Asistencial ambulatorio ____
4.4 Asistencial hospitalario ____ 4.5 Apoyo diagnóstico y terapéutico ____

5. Edad (años cumplidos) ____

6. Sexo

- 6.1. Hombre ____ 6.2 Mujer ____

7. Estado civil.

- 7.1 Casado ____ 7.2 Separado ____ 7.3 Soltero ____ 7.4 Unión Libre ____
7.5 Viudo ____

8. Escolaridad.

- 8.1 Primaria ____ 8.2 Secundaria ____ 8.3 Técnico ____ 8.4 Universitaria ____ 8.5
Posgrado ____

9. Termino de contratación.

- 9.1 Prestación de servicios ____ 9.2 Término fijo ____ 9.3 Término indefinido ____

10. Tipo de contrato.

- 10.1 Carrera administrativa ____ 10.2 Por Cooperativa o asociación ____ 10.3 Por la
institución ____ 10.4 Prestación de servicios ____ 10.5 Otra ____

11. Horas laboradas en el día en la institución.

- 11.1 1-4 horas ____ 11.2 5-8 horas ____ 11.3 9-12 horas ____ 11.4 Más de 12
horas ____

12. Tiempo Laborado en la institución

- 12.1 Menos de 1 año

12.2 De 1 a 5 años

12.3 De 6 a 10 años

12.4 11 años o más

13. Tiempo Laborado en su actual área/ servicio

13.1 Menos de 1 año

13.2 De 1 a 5 años

13.3 De 6 a 10 años

13.4 11 años o más

14. Tiempo laborado en su cargo actual.

14.1 Menos de 1 año

14.2 De 1 a 5 años

14.3 De 6 a 10 años

14.4 11 años o más

ÍTEMS CLIMA ORGANIZACIONAL

No	Reflexiones	Respuesta	
		V	F
1	El jefe se preocupa porque entendamos bien nuestro trabajo		
2	Generalmente todos aportamos ideas para mejorar nuestro trabajo		
3	La mayoría del trabajo de esta unidad exige raciocinio		
4	En esta organización se busca que cada cual toma decisiones de cómo realizar su propio trabajo.		
5	El ambiente que se respira en esta institución es tenso.		
6	La gente se esfuerza por cumplir a cabalidad con sus obligaciones		
7	Con frecuencia nuestros compañeros hablan mal de la institución		
8	Esta institución ofrece buenas oportunidades de capacitación		
9	Aquí las promociones carecen de objetividad		
10	Los problemas que surgen entre los grupos de trabajo se resuelven de manera óptima para la institución.		

11	Los objetivos de los departamentos son congruentes con los objetivos de la organización.		
12	La información requerida por los diferentes grupos fluye lentamente.		
13	La adopción de nuevas tecnologías se mira con recelos.		
14	Ocurre con frecuencia que cuando se presenta un problema especial no se sabe quién tiene que resolverlo.		
15	Aquí se preocupan por mantener informado al personal de las nuevas técnicas relacionadas con el trabajo, con el fin de mejorar la calidad del mismo.		
16	Aquí todos los problemas se discuten de manera constructiva.		
17	Para cumplir con las metas del trabajo tenemos que recurrir a todas nuestras capacidades.		
18	En este trabajo me siento realizado profesionalmente.		
19	En esta institución se estimula a la persona que trabaja bien.		
20	En realidad nunca se ejecutan las ideas que damos sobre el mejoramiento del trabajo.		
21	Las condiciones de trabajo son buenas.		
22	Aquí uno se siente auto motivado con el trabajo.		
23	Da gusto ver el orden que reina en nuestro local de trabajo.		
24	Yo me siento muy motivado por formar parte de este grupo.		
25	Las normas disciplinarias se aplican con subjetividad.		
26	Cuando hay un reto para la organización todos los departamentos participan activamente en la solución.		
27	Lo importante es cumplir los objetivos del departamento, lo demás no interesa.		
28	Generalmente, cuando se va a hacer algo mi departamento es el ultimo en enterarse.		
29	Las iniciativas de los grupos no reciben respaldo de los niveles superiores.		
30	Si un trabajo parece difícil se retarda hasta que se pueda.		
31	A nuestro superior solo le podemos decir los que quiere oír.		
32	En este departamento se reconoce lo valioso de los trabajadores.		
33	No existe una determinación clara de las funciones que cada uno debe desempeñar.		
34	Casi nadie ahorra esfuerzo en el cumplimiento de sus obligaciones.		

35	Cuando uno no sabe como hacer algo nadie le ayuda.		
36	Cuando tenemos un problema de índole laboral nadie se interesa en resolverlo.		
37	Existen grupos cuyas normas y valores no favorecen el trabajo de la institución.		
38	Los programas de desarrollo de esta empresa preparan al trabajador para avanzar dentro de una carrera ocupacional determinada.		
39	Aquí únicamente están pendiente de los errores.		
40	Aquí se traslada o se expulsa al trabajador con facilidad.		
41	En general el trabajo se hace superficial o mediocremente.		
42	Casi todos hacen su trabajo como mejor le parece.		
43	Realmente nos preocupa el prestigio de la empresa.		
44	La eficiencia en el trabajo no implica reconocimiento de ninguna clase.		
45	Aquí cada departamento trabaja por su lado.		
46	Aquí el poder esta concentrado en unos pocos departamentos.		
47	Periódicamente tenemos problemas debido a la circulación de información inexacta (chismes).		
48	Aquí uno puede desarrollar su ingenio y creatividad.		
49	Nuestro jefe es comprensivo pero exige muy poco.		
50	A menudo se inician trabajos que no se sabe porque se hacen.		
51	El jefe no se preocupa porque se aporten ideas que mejoren la calidad del trabajo.		
52	Los programas de capacitación son para pocos.		
53	En esta organización ser promovidos significa poder enfrentar desafíos mayores.		
54	Existe poca libertad de acción para la realización del trabajo.		
55	Los problemas se analizan siguiendo métodos sistemáticos para encontrar soluciones creativas.		
56	La dedicación de este grupo merece reconocimiento.		
57	Toda la decisión que se toma es necesario consultarla con los superiores antes de ponerla en práctica.		
58	Normalmente las personas se responsabilizan de controlar su propio trabajo.		
59	La mayoría significativa de los funcionarios de esta institución nos sentimos satisfechos con el ambiente físico del		

	departamento.		
60	Defendemos con vehemencia el trabajo y la imagen de nuestro departamento.		
61	El espíritu de equipo de esta organización es excelente.		
62	Los recursos limitados de nuestro departamento los compartimos fácilmente con otros grupos de la organización.		
63	Los que poseen información no la dan a conocer fácilmente.		
64	En esta organización existen grupos que se oponen a todos los cambios.		
65	Cada uno cuenta con los elementos necesarios de trabajo.		
66	Por lo general, las personas que trabajan bien son reconocidas en la institución.		
67	Por lo general, tenemos muchas cosas por hacer y no sabemos por cual empezar.		
68	Cuando analizamos un problema las posiciones que adoptan algunos de mis compañeros no siempre son sinceras.		
69	Normalmente se da un reconocimiento especial al buen al buen desempeño del trabajo.		
70	A mi jefe no le preocupa la calidad del trabajo.		
71	A la gente le gusta hacerse cargo de los trabajos importantes.		
72	En general todos tratan con cuidado los bienes de la institución.		
73	Aquí los resultados son fruto del trabajo de unos pocos.		
74	Los obreros se sienten orgullosos de pertenecer a esta institución.		
75	Cada uno es considerado como conocedor de su trabajo y se le trata como tal.		
76	El desempeño de las funciones es correctamente evaluado.		
77	Los diferentes niveles jerárquicos de la institución no colaboran entre ellos.		
78	Aquí todos los departamentos viven en conflicto permanentemente.		
79	Aquí la información está concentrada en unos pocos grupos.		
80	Los niveles superiores no propician cambios positivos para la institución.		

PROCEDIMIENTO DE RECOLECCION DE LA INFORMACION

Se desarrolla la actividad de realización de encuestas, aplicada a familiares de usuarios y trabajadores de la Institución, ayudándonos a obtener datos confiables. Inicialmente se solicitó autorización a la Gerente de la Clínica el Prado, explicándosele el objetivos de la Investigación, como será el desarrollo del trabajo, así como a quienes se les realizaría, estas encuestas se realizaron en la jornada de las tardes, ya que, en este horario se realiza dos visitas por parte de los familiares a los pacientes, desde las 14:00 horas, hasta las 15:00 y desde las 18:00 horas hasta las 19:00 horas, además, en este horario se encuentra con mayor facilidad a los funcionarios de la Institución.

PLAN DE ANALISIS

Se realizó un análisis **univariado** en el cual se midió las variables (área de trabajo, edad, sexo, estado civil, escolaridad, tipo de contrato, cargo, horas laboradas en el día, tiempo Laborado en la institución, tiempo laborado en su actual área, tiempo laborado en su cargo actual) a través de estadígrafos descriptivos y porcentuales.

Posteriormente, se realizó una descripción de las áreas críticas y el análisis de los ítems clima organizacional y se construirán 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. Reunieron los puntos de los valores alcanzados con una línea de manera que quede confeccionado el perfil que representará como se percibe el clima en esa área.

Además se realizó un análisis **bivariado** en el cual se estableceran las diferencias del clima organizacional por area de trabajo, tipo de contrato, cargo y tiempo laborado en su cargo actual según las áreas críticas contempladas en el estudio (liderazgo, motivación, reciprocidad y participación)

En cuanto a la recolección de los datos se procedió a la organización y clasificación de los mismos, de tal manera que se realizó un análisis de la información obtenida. Se hizo una base de datos en el programa Excel de manera organizada, para facilitar el análisis de los datos.

En el plan de análisis para el cuestionario SERVQUAL se procedió después de la prueba y ajuste de los instrumentos, los investigadores prepararon la recolección y

organización de todos los datos obtenidos: clasificación por funcionarios y pacientes, rotular, evaluar la presentación de las encuestas, corregir errores, repetir de ser necesario y preparar los registros y evidencias.

La organización de la información se preparó para la tabulación de éstos en un archivo en Excel denominado "Base de datos" el cual contiene el cuestionario donde se recopila y permite la traficación de las principales variables a considerar en este cuestionario.

Para analizar la información obtenida se planteo una gráfica para comparar expectativas y percepciones de los clientes, la cual es similar a un diagrama de dispersión. Las dos variables se ubican en los ejes X - Y, en este eje Y.

Comúnmente las gráficas de dispersión se utilizan para confirmar la existencia (y la intensidad) de las relaciones posibles causa efecto. En este caso, lo que se pretendio es identificar en que cuadrante quedan ubicados cada uno de los puntos (P, E) ya que cada cuadrante implica un tratamiento diferente.

El tratamiento de las observaciones según el cuadrante que ocupen es el siguiente:

I. Explotar y vigilar. Son los aspectos que tienen mucha importancia para el cliente y que están bien evaluados según sus percepciones.

II. Mejorar. En este cuadrante caen los aspectos que son muy importantes para el cliente pero se están evaluando mal, por lo que cada uno de los puntos representa un área de oportunidad para la empresa en la que debe aplicarse.

III. Vigilar. En este rubro se ubican aspectos que son de baja importancia y tienen también una evaluación baja. Estos aspectos se deben vigilar ya que cualquiera de ellos puede convertirse en un aspecto importante con el transcurso del tiempo.

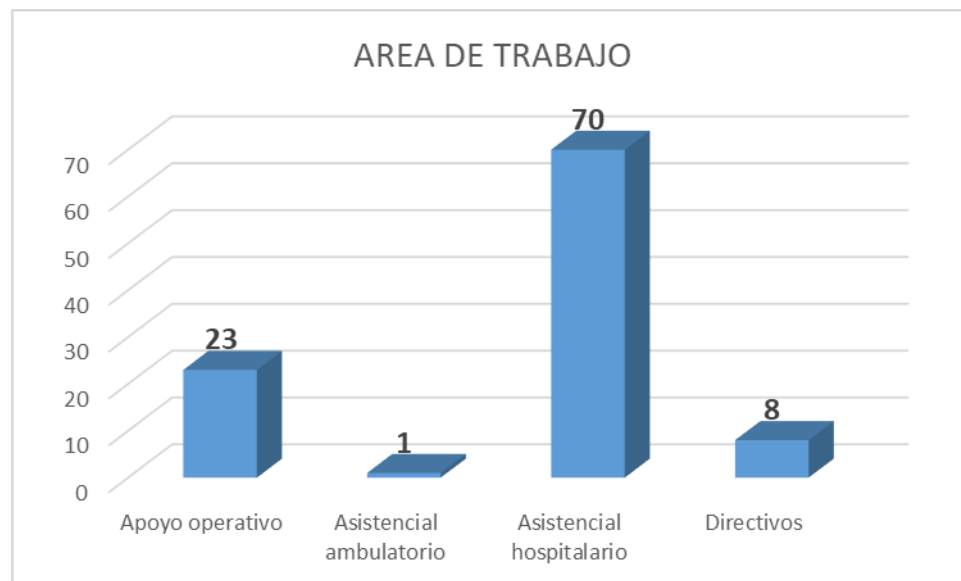
IV. Controlar inversión de recursos. Incluye aspectos que no son de mucha importancia para el cliente y que están recibiendo muy buenas evaluaciones. Aquí vale la pena detenerse un poco para controlar si no se está invirtiendo capital innecesario en aspectos que no lo ameritan²⁴.

7. RESULTADOS O DISCUSIÓN

El objetivo de esta investigación es determinar la relación entre clima organizacional y la percepción de la calidad de los servicios de salud en la Clínica el Prado, Instituto Especializado en Salud Mental, en la ciudad de Armenia durante el primer semestre del año 2019, así como medir la percepción de los colaboradores frente a las áreas críticas del clima organizacional, además, establecer relación entre estas áreas críticas y las dimensiones de la calidad del servicio en salud percibido por los clientes en la institución de estudio, así mismo, a continuación se desarrolla los resultados que arrojaron la aplicación de las herramientas.

CARACTERIZACION CLIMA ORGANIZACIONAL

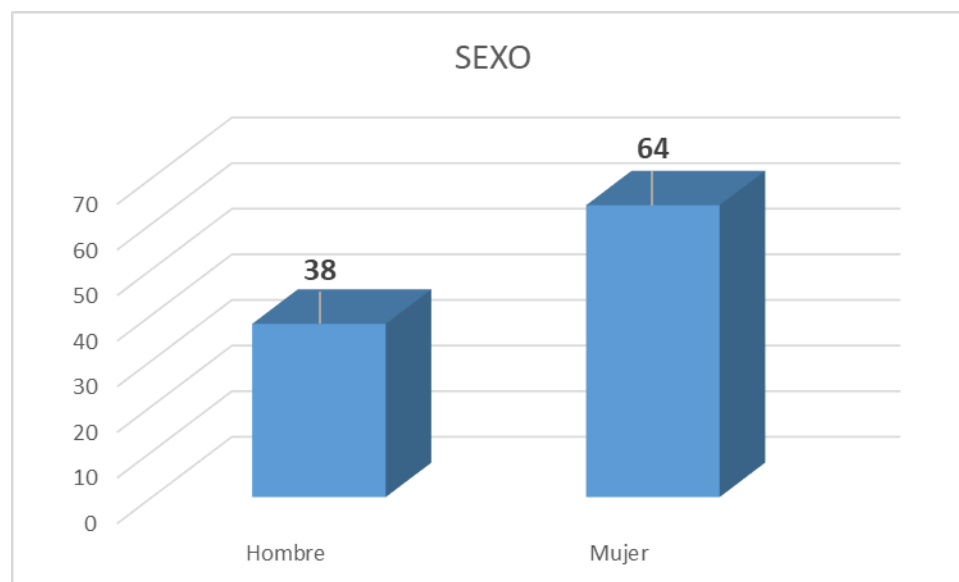
Grafico N° 1 Numero de encuestados Área de Trabajo



Con esta gráfica, se logra identificar el número de participantes en la realización de la encuesta, inicialmente se contaba con la participación de 105 trabajadores, pero a raíz de varias renuncias durante la ejecución, se llegó a realizar la encuesta a 102

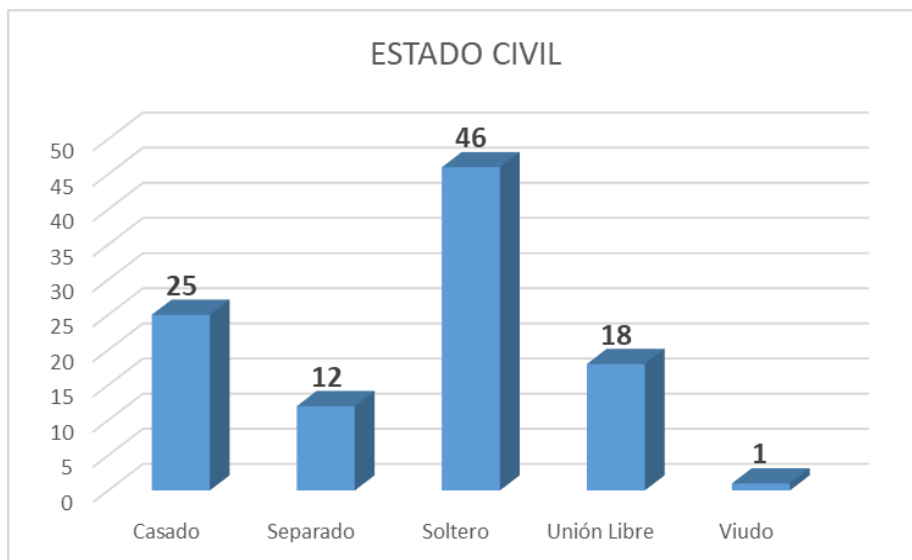
trabajadores para la encuesta, de éstas, 23 (23%) pertenecen al área de apoyo operativo, 1 (1%) pertenecen al área asistencial ambulatorio, 70 (71%) pertenecen al área asistencial Hospitalario y solo 8 (8%) al área directiva. De esta manera, se evidencia que la mayor representación para este está dada por los trabajadores de las áreas de asistencial hospitalario; lo cual hace más interesante conocer los resultados de la investigación, teniendo en cuenta que son las personas que están directamente relacionadas con la prestación del servicio a los usuarios.

Grafica N° 2 Numero de trabajadores por sexo



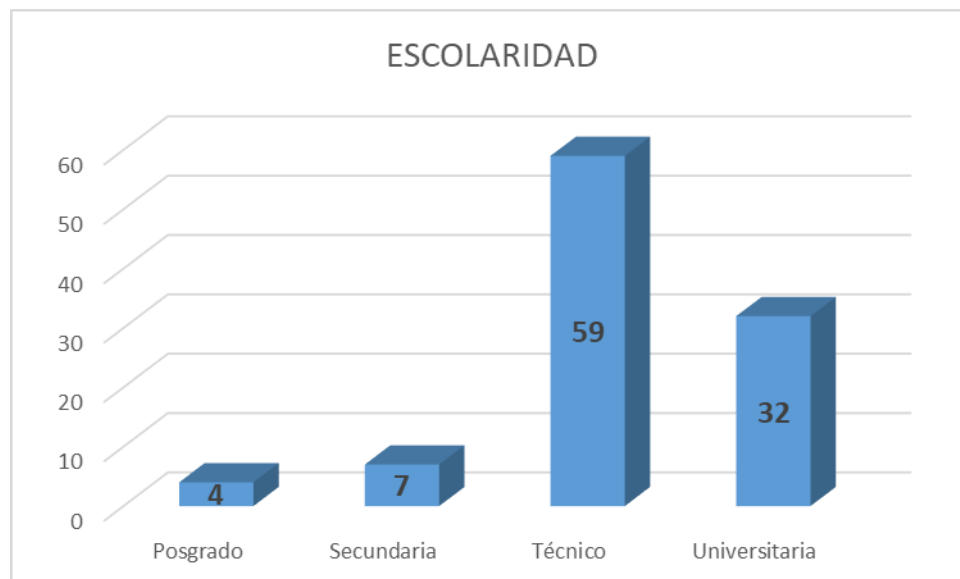
En esta grafica se identifican 38 (37%) hombres encuestados, de 64 (65%) mujeres de la totalidad de la poblacion, con esto, podemos observar que en la poblacion asistencial donde en su mayoria son parte de Enfermeria, en el acual en su mayoria son mujeres, aun asi en la Clinica el Prado, la atencion asistencial se busca que la atencion sea prestada por los dos generos por la complejidad del paciente que se maneja en la Insitucion.

Grafica N° 3 Estado Civil



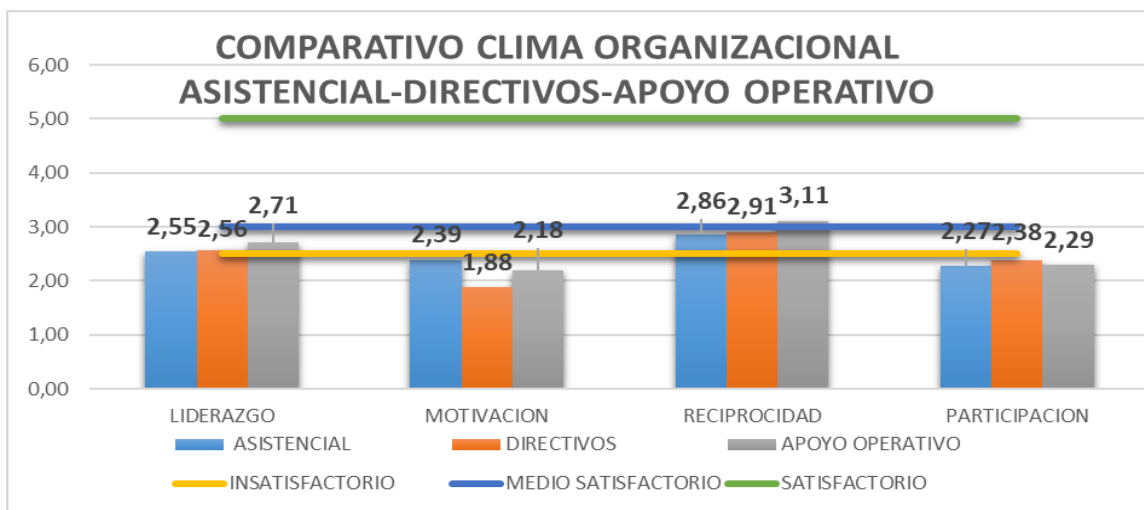
Esta grafica nos muestra, que 46 (46%) personas aun son solteros, ya que la poblacion a la que se le realizo se evidencia una poblacion joven, seguido de personas casadas con un total de 25 (25%), union libre con 18 (18%) personas, 12 (11%) personas que estan separadas o en proceso y solo 1 (1%) persona viuda

Grafica N°3 Escolaridad



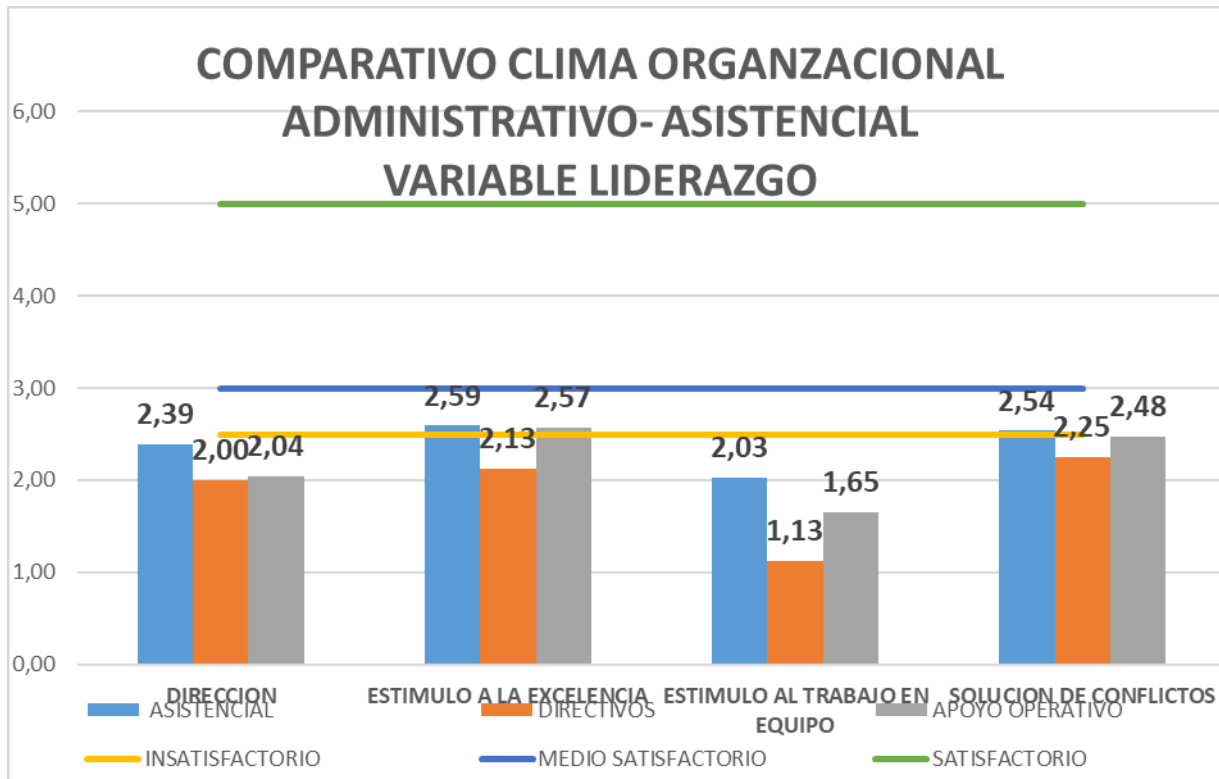
Para este ítem se evidencia notoriamente que de las 102 personas encuestadas, 59 (59%) de estas están laborando como técnicos, ya sea en el área asistencial como en el área de apoyo a directivos, 32 (32%) personas son Universitarias, entre estas están psiquiatras, área administrativa, entre otros, seguido por secundaria con 7 (7%) personas y por último 4 (4%) personas con posgrado.

Grafica N°5 Comparativo Clima Organizacional Asistencial- Directivos- Apoyo Operativo



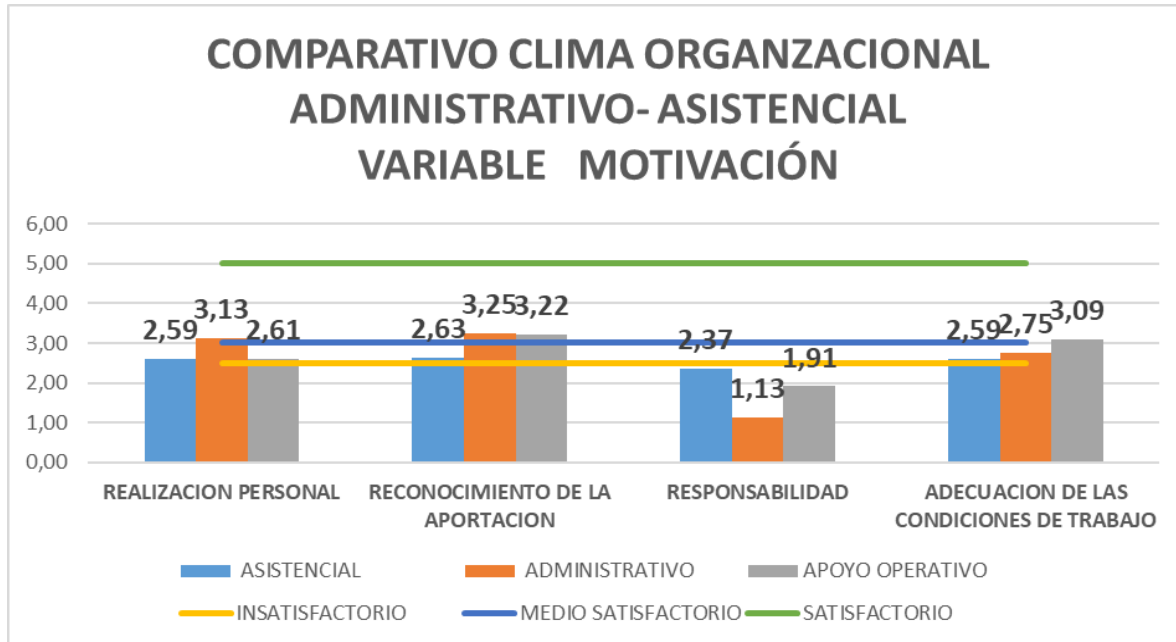
En esta gráfica se pueden observar las 4 variables de la encuesta, con cada área que participo, al igual del promedio de los resultados del total de las encuestas por cada una de estas variables, evidenciando así, satisfactorio entre 3 y 5, medio satisfactorio 2.5 a 3, insatisfactorio menor de 2.5, de esta manera se observa que en apoyo operativo están en liderazgo como medio satisfactorio, al igual las otras áreas, pero su puntuación es menor; de esta misma manera en reciprocidad donde su calificación del área de apoyo operativo, está como satisfactorio y las otras dos áreas en medio satisfactorio. En la variable de Motivación el área asistencial que aunque no supera las cifras para medio satisfactorio tiene el mayor promedio a comparación de las otras dos áreas; en la variable de Participación se observa al igual que en la anterior variable, que no superan el promedio para medio satisfactorio, aun así es el área Directiva la que más obtuvo resultado.

Grafica n°6 Comparativo, Variable Liderazgo



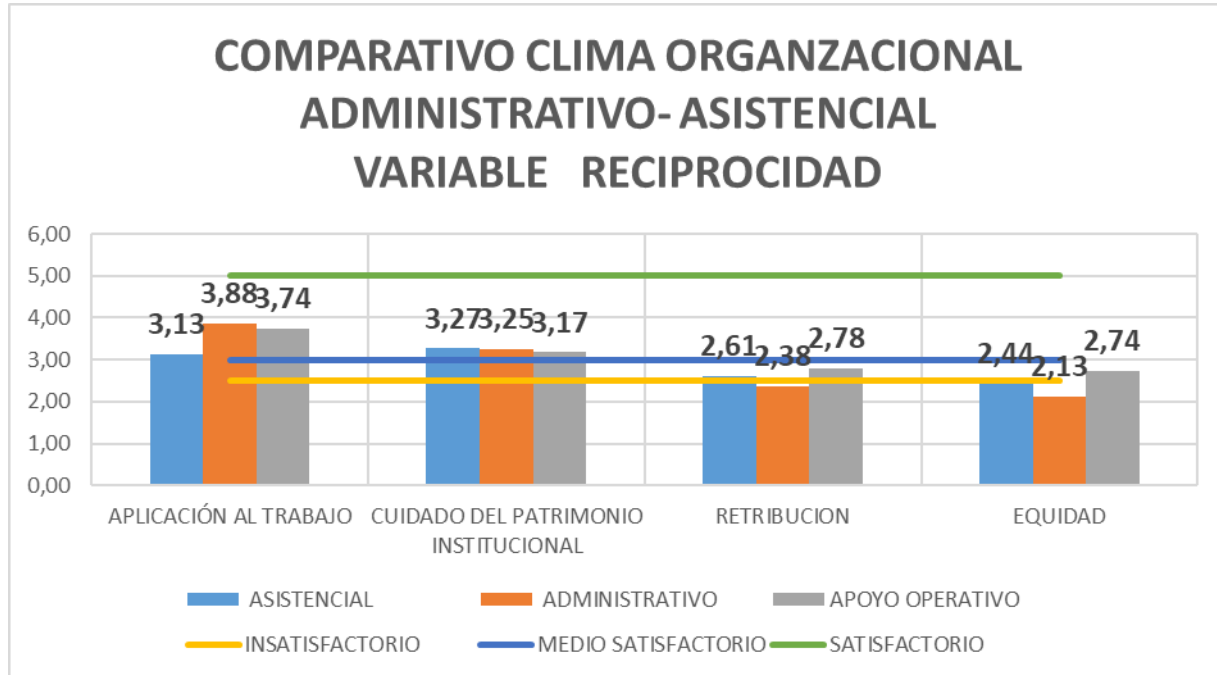
Para esta variable, se puede identificar que ninguna de las areas, a las que se les realizo la encuesta, obtuvo una calificacion mayor a medio satisfactorio, donde el area asistencial, tuvo el mayor resultado para las sub-variables de estimulo a la exelencia, acompañada de el area de apoyo operativo, al igual que en solucion de conflictos, siendo el area asistencial con la mejor puntuacion, en direccion y estimulo al trabajo en equipo no supero las cifras para mesio satisfactorio.

Grafica N°7 Comparativo, Variable Motivacion



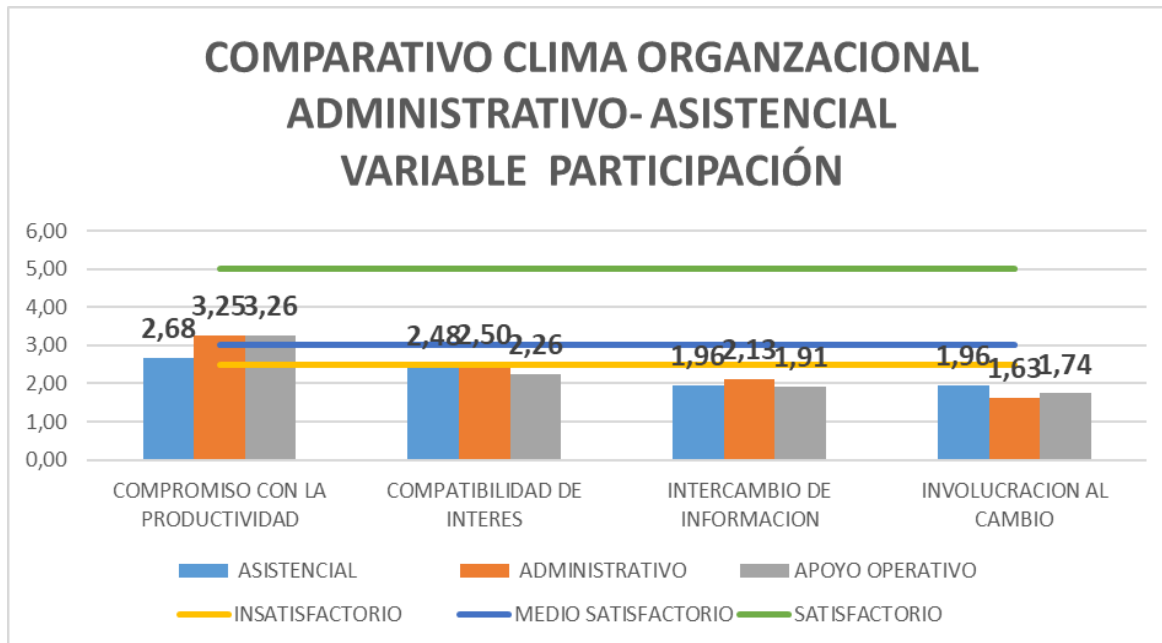
Para esta variables se logra observar que en tres sub-variables superan los resultados para medio satisfactorio, realización personal con las mayor puntuacion para el area administrativa y en reconovimiento de la aportacion acompañado del area de apoyo operativo, el cual optuvo mejor resultado en adecuacion de las condiciones de trabajo, solo en responsabilidad las tres areas presentaron resultados de insatisfactorio.

Grafica N°8 Comparativo, Variable de Reciprocidad



Se observa que las dos primeras sub-variables tienen un resultado de medio satisfactorio, siendo el area administrativa liderando para la aplicacion al trabajo, en cuidado del patrimonio institucional, fue el area asistencial la que optuvo un mayor resultado, en las demas sub-variables como Retribucion y Equidad su resultado no supero las cifras para medio satisfactorio.

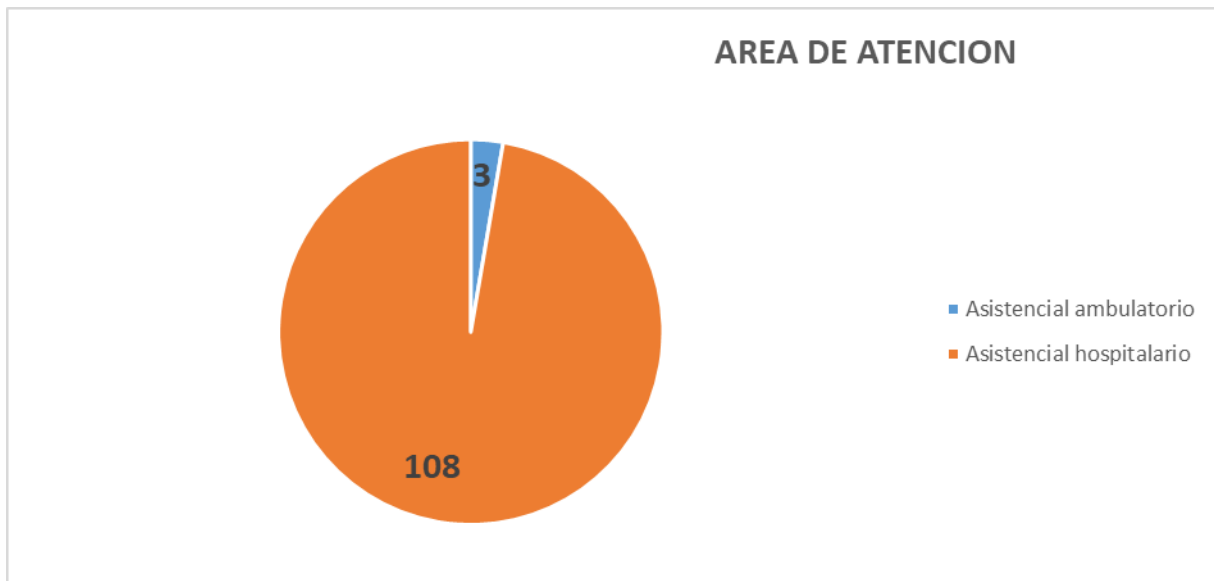
Grafica N°9 Comparativo, Variable Participacion



Para la sub-variable compromiso con la productividad, se evidencia un resultado medio satisfactorio, de las areas administrativa y operativo, a diferencia del grupo asistencial que no logra superar el resultado de medio satisfactorio, evidenciando el inconformismo mayor de este grupo, con relacion al resto en cuanto a la participacion , pues muy pocos son parte de comites o se sienten conpalabra para la opinion de los procesos de la Institucion, de la misma manera se observa en las tres siguientes sub-variable, los cuales optuvieron un menor resultado, donde solo la sub-variables de compatibilidad de interes supero con un resultado medio satisfactorio con el area administrativa.

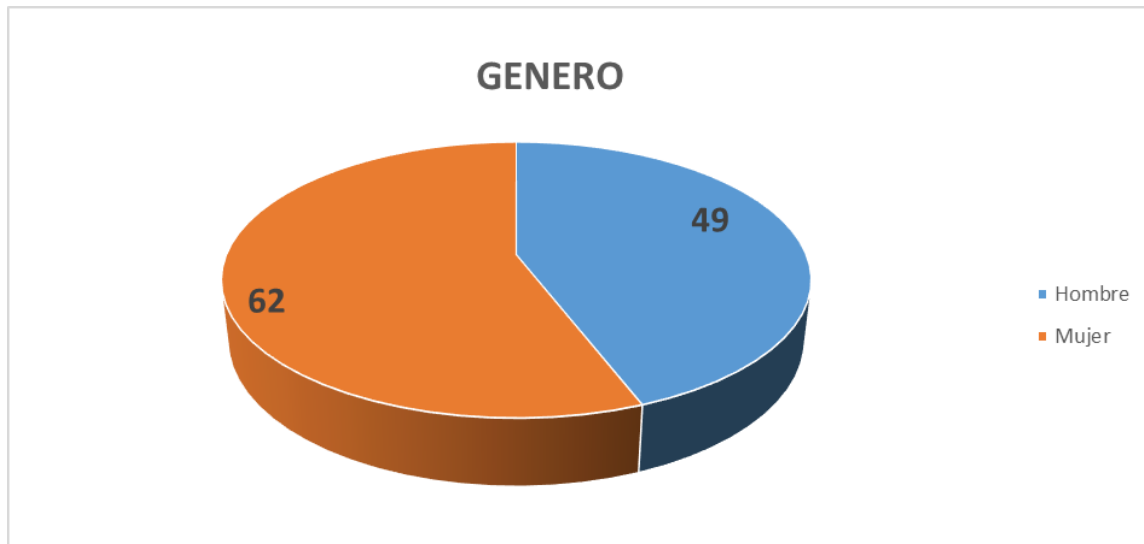
CARACTERIZACION CALIDAD

Grafica N°10 Area de Atencion



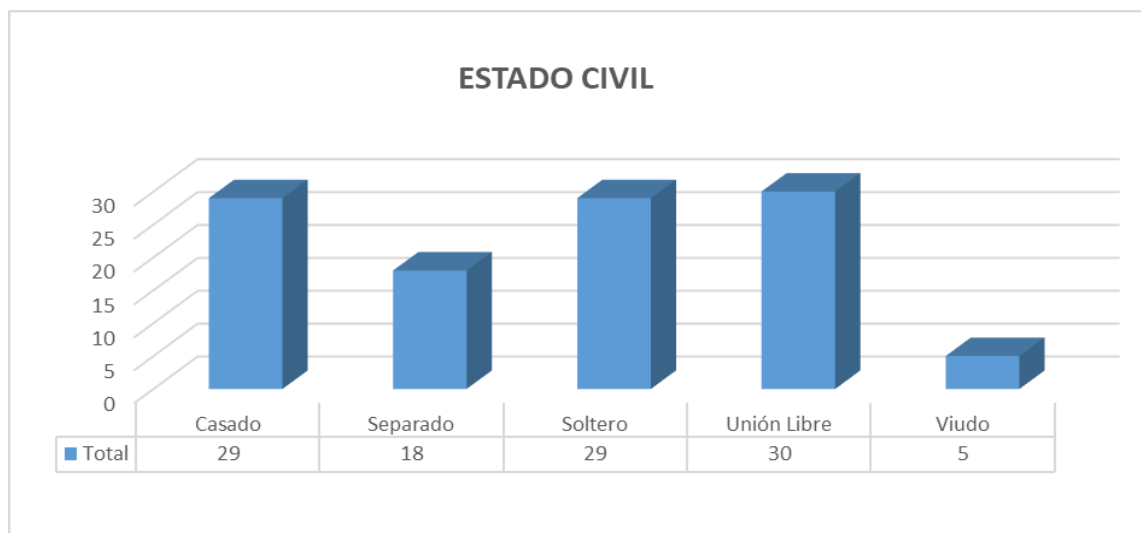
En esta grafica se observa la totalidad de usuarios encuestados que recibieron atencion por parte de la Clinica el Prado, Instituto Especializado en Salud Mental, del total de la poblacion encuestada que fueron 111 personas siendo este el 100 %, de estas solo 3 personas fueron atendidas 3%, por el personal asistencial ambulatorio ya que estos familiares se trasladaron en este dia de la encuesta desde el area de consulta externa al area de Hospitalizacion y 108 con un 97% de los familiares de pacientes de esta ultima.

Grafica N°11 Genero



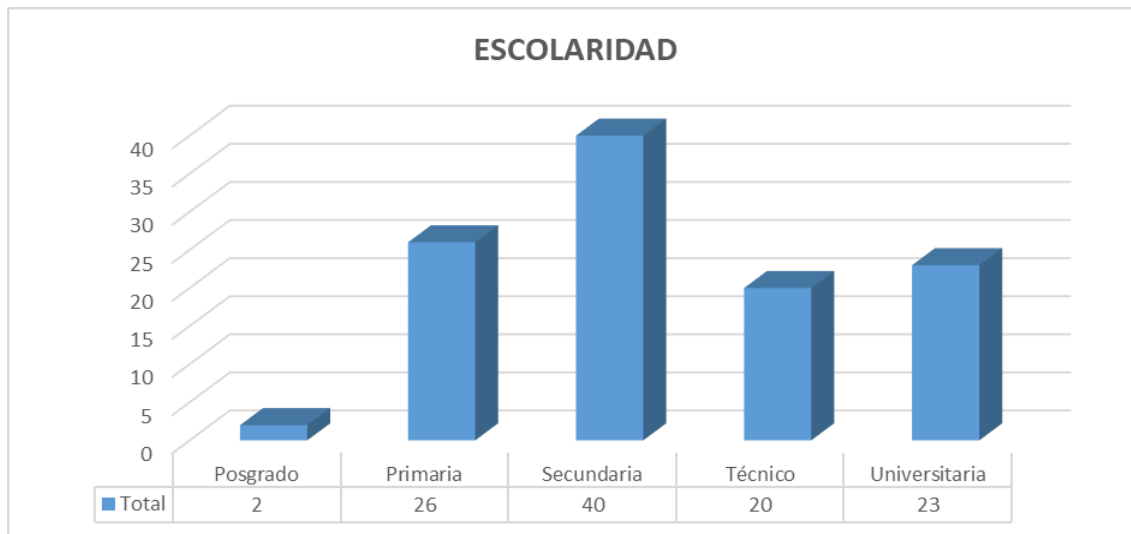
Con esta grafica, se observa que en la caracterizacion de esta poblacion se encuestaron mas mujeres con 62 personas encuestadas con un total de 56% y 49 hombres con 44%, ya que en su mayoría son madres, hermanas o cuidadoras, mostrando que este genero es el que mas acude a la atencion y participacion de sus familiares.

Grafica N°12 Estado Civil



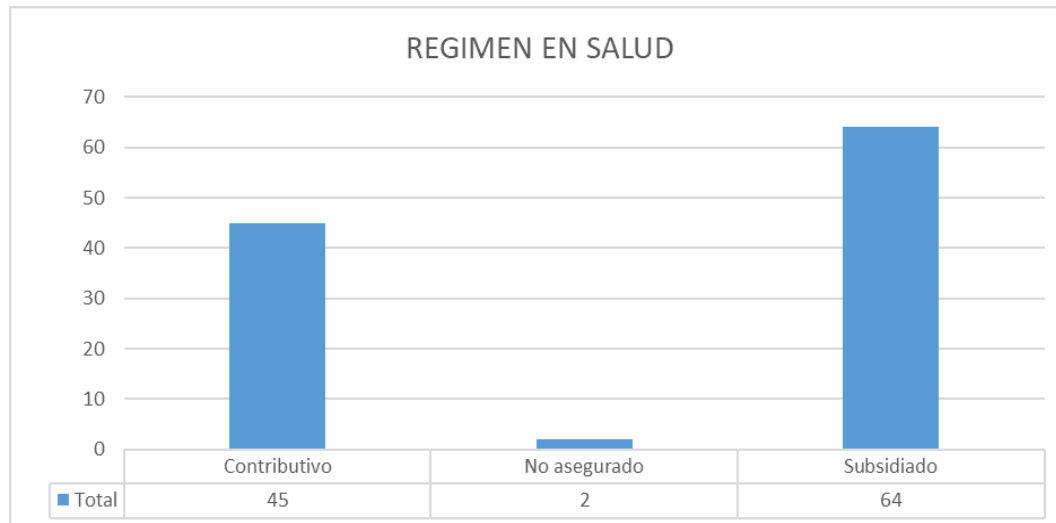
Esta grafica nos muestra el estado civil de la poblacion encuestada, de estos los casados y los solteros cuentan con la misma cantidad de personas encuestadas con un porcentaje de 26 % para cada uno, 30 personas viven en union libre con 30 personas que representan el 27 %, seguidos de las personas separadas con 18 y un porcentaje de 16% y por ultimo 5 personas viudas y un porcentaje de 4 %.

Grafica N° 13 Escolaridad



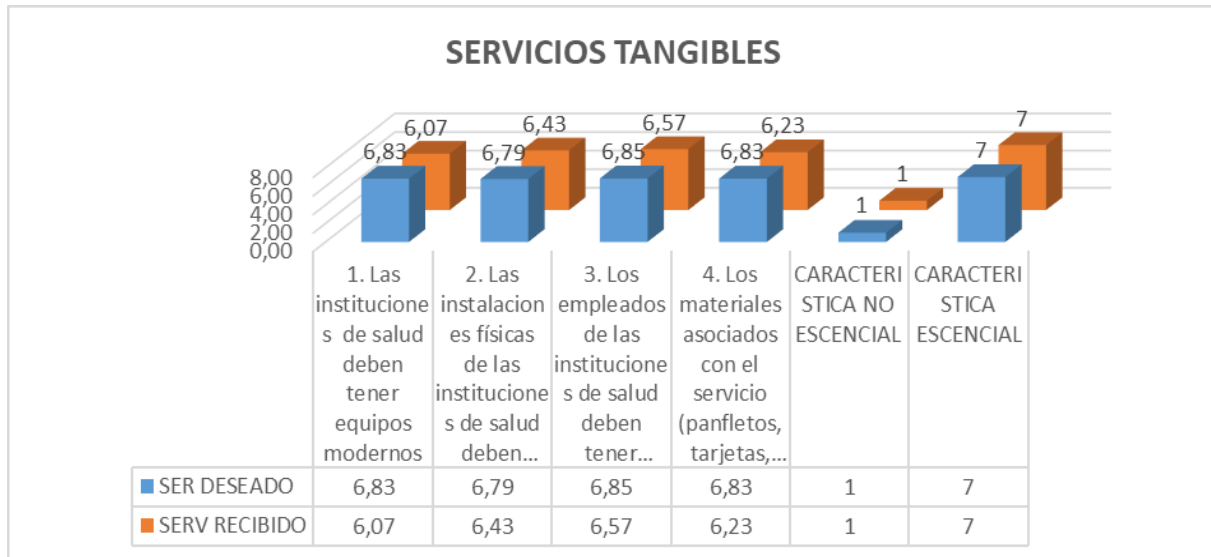
Para el ítem de escolaridad, se evidencia que de las 111 (100 %) personas que se entrevistaron, 40 (36 %) realizaron hasta el bachiller, siendo este con el mayor número de personas, seguido de primaria con 26 (23 %) personas, universitarios con un total de 23 (20%) personas, 20 (18%) con un título de técnico y solo 2(1.8 %) personas con posgrados.

Gráfica N° 14 Regimen en Salud



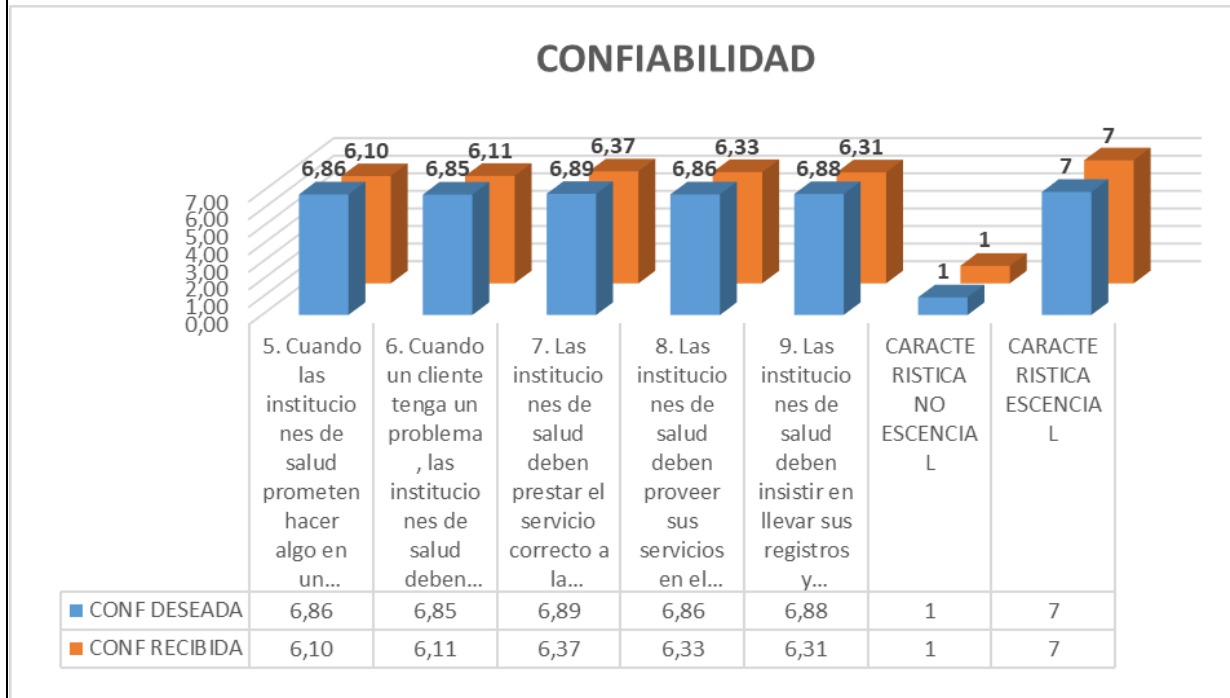
Con las anteriores gráficas, se logra identificar, que de esta población, en su mayoría pueden ser de bajos recursos, ya que se evidencia en la gráfica N° 13 se evidencia que de estos 111 personas hay 64 de población subsidiado siendo esto el 57 % del total, esas personas son de diferentes EPS como: Medimas, NEPS, Asmet, de contributivos son: Cosmitet, Sura, NEPS y de Prepagadas, Colsanitas, Sura entre otras, así mismo, en la gráfica N.º 12 donde describe que de estas 111 personas hay 66 personas el 59% no superaron la secundaria, y solo 2 personas llegan a posgrado

**Grafica N°15 comparacion entre servicio deseado y servicio recibido
Tangibles**



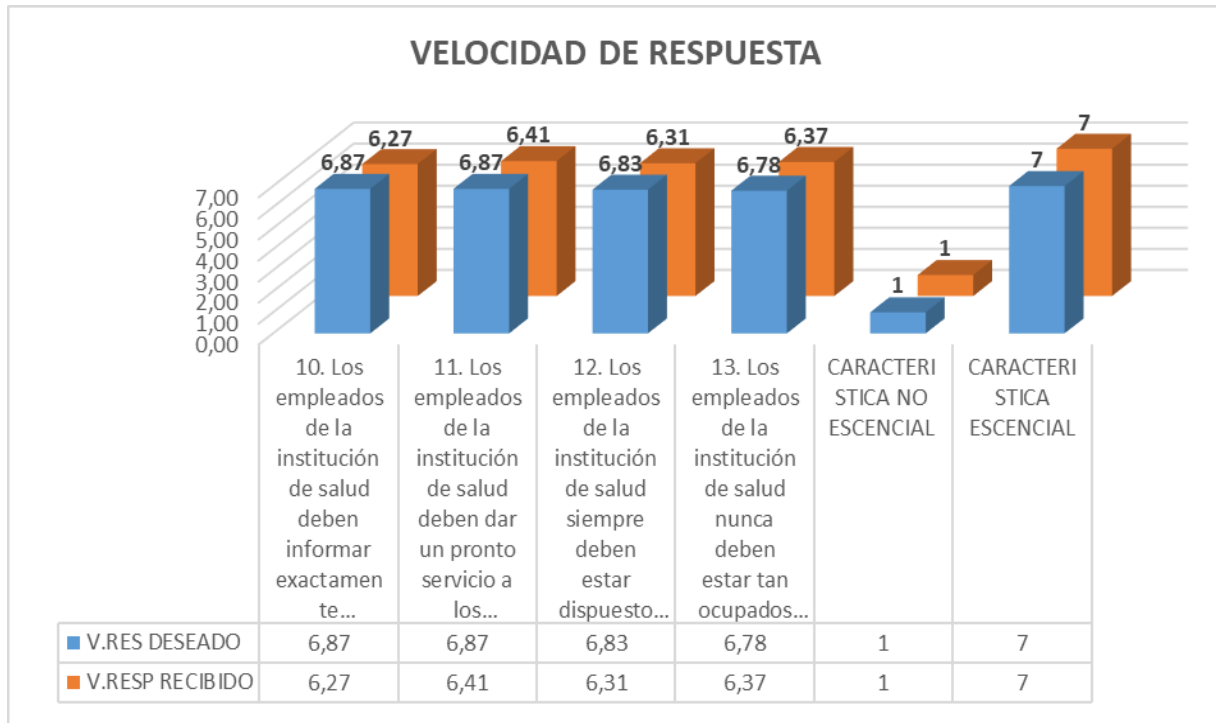
Para el Servicio Tangible que va desde la pregunta 1 a la 4, nos da la descripción de la expectativa que tiene las personas encuestadas del servicio deseado (color azul) al servicio recibido (color naranja), en la Clínica del Prado, Instituto Especializado en Salud Mental, en la tabulación la calificación es desde 1 a 7 donde 1 a 3 es insatisfactorio, de 4 a 5 medianamente satisfactorio y 6 a 7 satisfactorio. Esta gráfica nos muestra el promedio de calificación que se dio a las preguntas desde la 1 a la 4 los cuales dan respuestas a los servicios tangibles, donde se evidencia que en las 4 respuestas las dos percepciones de atención ya sea deseado como recibido superan la puntuación de satisfactorio.

**Grafica N°16 comparacion entre servicio deseado y servicio
Confiabilidad**



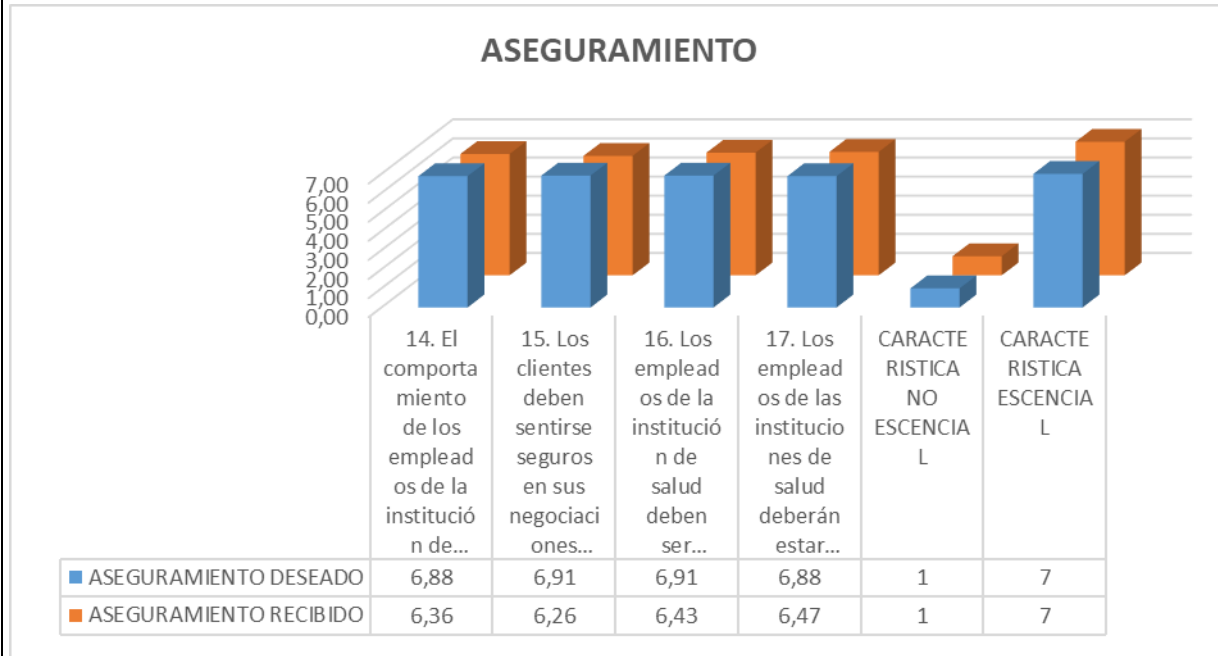
Para esta grafica nos da la comparacion, de las preguntas desde el numero 5 al numero 9, las cuales hacen referencia a la confiabilidad del servicio deseado al servicio recibido, para las cuales se evidencia una superacion de mas de 6, con un resultado de satisfactorio

**Grafica N°17 comparacion entre servicio deseado y servicio
Velocidad de Respuesta**



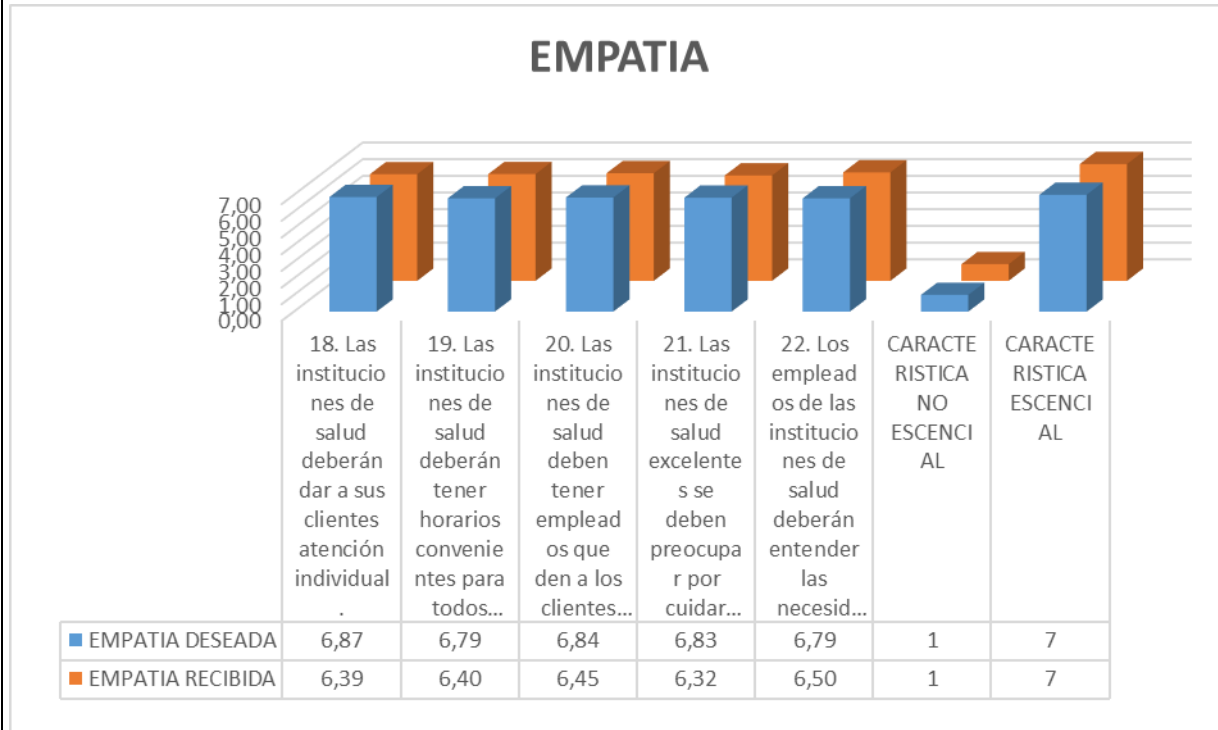
Para la Velocidad de Respuesta que va desde la pregunta 10 a la 13, se evidencia que el personal mantiene una adecuada disposición para atender a su clientes, así mismo, en sus sub-variables como el tiempo de espera; entre el momento en que solicitan el servicio y el tiempo en que es atendido nuevamente (inicio y terminación), con un resultado por encima de 6 con siendo satisfactorio.

Grafica N°18 comparacion entre servicio deseado y servicio Aseguramiento



En la Variable de Aseguramiento que se define desde la pregunta 14 a las 17, siendo igual que en las anteriores con una puntuación mayor a 6 con un resultado de satisfactorio, en las cuales se evidencia el conocimiento y la cortesía de los colaboradores de la institución es notable, al igual que la disposición que tienen al momento de ayudar en una necesidad a la resolución de estas.

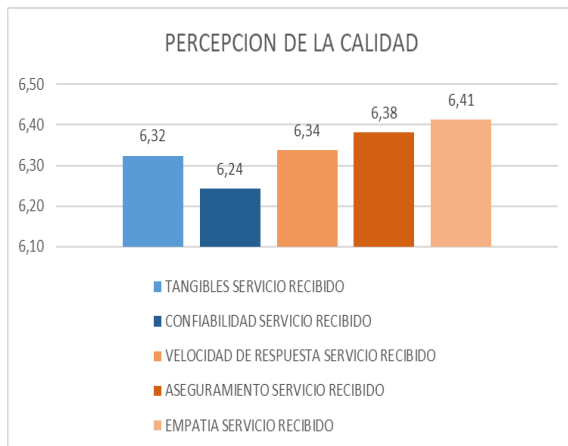
Grafica N°19 comparacion entre servicio deseado y servicio Empatia



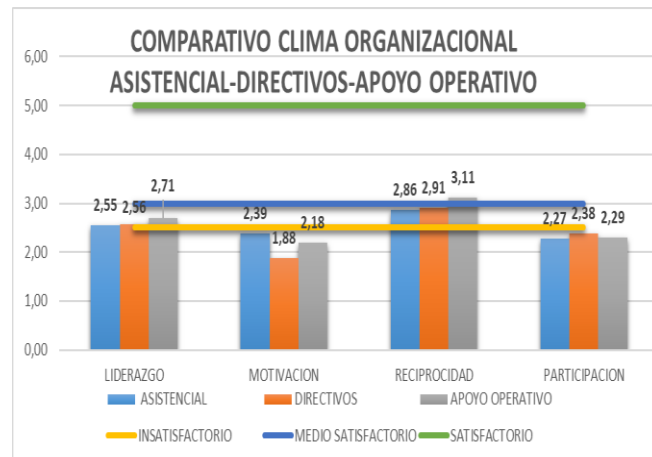
Para la Empatía, que va desde la pregunta 18 a la 22 se evidencia en todas sus sub-variables tiene un resultado satisfactorio, indicando que el trato dado al usuario es muy personalizado, dando la oportunidad a la Institucion de comocer mas afondo al paciente sus necesidades y el sentimiento de posibilidad de escucha.

Relación entre clima organizacional y la percepción de la calidad de los servicios de salud en la Clínica el Prado, Instituto Especializado en Salud Mental

Grafica N° 20



Grafica N°21



En las anteriores graficas se relacionan los resultados generales del Clima Organizacional y la Percepcion de la Calidad, evidenciando los los puntos criticos y los favorable.

En la Percepcion de la Calidad, se identifica que para sus variables todas superan la calificacion de 6 con un muy buen resultado de Satisfactorio, siendo confiabilidad el servicio con la calificacion menor, pues se evidencio que en algunos casos la solicitud de cambio de psiquiatra por los pacientes era necesaria ya que no sienten confianza con este, o ya llevan su tratamiento con anterioridad con otro psiquiatra de la misma institucion. Dferente del resultado de empatia, variable del servicio recibido, el cual obtuvo un total de 6,41, a diferencia del Clima organizacional donde se evidencia la inconformidad de sus colaboradores en las variables de la herramienta y en sus diferentes grupos, describiendolos acontinuacion:

- Asistencial: solo en la variable de motivacion obtuvo un puntaje mayor en relacion a los demas, aun asi no supero la calificacion mayor a medio satisfactorio, en las otras tres variables (liderazgo, reciprocidad y participacion) obtuvo la calificacion mas baja en relacion a los otros grupos, en reciprocidad y liderazgo si mantuvo una calificacion mayor a medio satisfactorio, sin lograr superar sus otros grupos.
- Directivos: este grupo si se evidencia con mejor calificacion en relacion a los

otros, aun así, al igual que el grupo asistencial se evidencia una calificación no mayor a medio satisfactorio en liderazgo y participación, en motivación es el grupo con menor calificación y en participación obtuvo una mejor calificación a diferencia de sus otros grupos.

- Apoyo operativo: en este grupo tienen un buen liderazgo y una buena reciprocidad, aunque en participación se ve disminuida y en reciprocidad es el único grupo que logra superar la calificación de satisfactorio.

Del mismo modo, hay investigaciones que aseguran por sus resultados, que la percepción de la salud es influenciada por el clima organizacional, como lo es la de Jesus Guillermo Sotelo Asef y Ernesto Geovani Figueroa Gonzalez con "El clima organizacional y su correlación con la calidad en el servicio en una institución de educación de nivel medio superior" afirmando que existe una correlación significativa entre el Clima organizacional y la Calidad en el servicio entre el personal. El Clima organizacional incide sobre la Calidad en el servicio que se presenta en la institución según la percepción de los trabajadores y queda demostrada estadísticamente la existencia de una estrecha correlación entre ambas variables.³⁷

Aun así, existen investigaciones que concuerda con nuestros resultados, un ejemplo claro es la investigación Idolina Bernal Gonzalez, Norma Angelica Pedraza Melo y Lorena Sanchez Limon llamado "El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios de salud pública: diseño de un modelo teórico" es importante mencionar que existe poca evidencia empírica que determine de manera precisa si la relación entre el clima organizacional y la calidad de los servicios sanitarios es estadísticamente significativa, lo cual identifica la necesidad de realizar estudios al respecto, a fin de fortalecer las deducciones expuestas sobre el tema de interés.³⁸ Aunque no afirma, la relación entre percepción de la calidad y clima organizacional sea influenciada una con la otra, muestra que cada variable puede ser cambiante como se observa en las dos imágenes (gráfica n° 20 y n° 21) con un resultado significativo, Satisfactorio para la percepción en la prestación de los servicios y varios puntos críticos en el clima organizacional como Motivación ya que los colaboradores manifiestan tener un horario de trabajo en algunas ocasiones muy extenso o la carga laboral es muy pesada considerando el tipo de paciente que se maneja en la Clínica, generando un desgaste emocional entre sus colaboradores, otro punto crítico es la de participación, mostrando el grupo de administrativos, quien tiene mejor resultado sin superar las cifras para medio satisfactorio, aunque tengan actividades que busquen la inclusión de los trabajadores, ellos manifiestan que se presentan algunas reglas que generan disconfort en ellos y al solicitar cambios se muestran muy negativos a sus respuestas sin

justificación.

Lo anterior, demuestra que a pesar de presentarse algunas investigaciones sobre la relación entre clima organizacional y percepción de la calidad, aun no se ha validado que esta hipótesis sea cierta al referirse a todas las organizaciones, pues con el desarrollo de esta investigación en la Clínica el Prado, Instituto Especializado en Salud Mental, no afecta la percepción de los clientes, a pesar de que los colaboradores no estén conformes con todas las variables que se expusieron.

8. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

8.1 CONCLUSIONES

Para la ejecución de la Investigación en la Clínica el Prado Instituto Especializado en Salud Mental, se identifica que para el Clima Organizacional como para la Percepción de la calidad de los servicios de salud, realizada en el primer semestre del presente año, no se ve afectada entre sí, ya que a pesar de evidenciar algunas falencias en el clima organizacional, no altera la prestación del servicio y con este la calidad con el que se presta, siendo este concepto el objetivo general que en un inicio se planteó, a continuación se realiza una descripción entre estas dos áreas:

Clima Organizacional

En la comparativa de cada variable del Clima Organizacional, se evidencia que en liderazgo es asistencial el que más es estimulado, como se observa en sus sub variables como dirección, estímulo a la excelencia, estímulo al trabajo en equipo y solución de conflicto sacando un mayor puntaje en todas sus sub variables aunque sus resultados no superaron medio satisfactorios. De esta misma manera se logra observar, que para las otras variables en sus tres grupos encuestados: Administrativos, Operativo y Asistencial, los resultados no superan la calificación de Medio Satisfactorio y estos varían entre las sub variables entre un grupo y otro. En variables como Liderazgo, anteriormente mencionado y en otras variables sobre sale el resultado para Satisfactorio con dificultad, sin superar un puntaje de 3,88 el cual fue en el grupo de Administrativos en sub variable de aplicación al trabajo, así mismo este grupo presenta los mayores resultados en diferentes variables como: motivación, reciprocidad y participación, teniendo en cuenta que el número de personas encuestadas fue mucho menor a comparación del grupo asistencial que a pesar de no superar en muchos resultados medio satisfactorio son los prestadores del servicio directo a los usuarios de la Institución.

En cuanto al análisis que se realiza de los puntos críticos del Clima Organizacional, se evidencian que de una u otra manera los resultados se ven afectados, como lo ha sido en cada una de sus variables, evidenciando el Liderazgo, pues en el caso de la Clínica, está en su proceso de acreditación, necesita de sus colaboradores para su logro, por medio de una prestación del servicio con calidad, así mismo, logrando la mejora continua, es por esto que los trabajadores de la Institución han mencionado, que se deben de tener en cuenta sus opiniones, o por lo menos el efecto que puede tener en sus labores al momento de realizar cambios en su gestión, de esta manera generando Participación entre estos, siendo esta una variable que también se observó con una calificación baja.

En relación a la variable de Motivación, se entre laza con el Liderazgo, pues si bien, los colaboradores de la Clínica, gozan de beneficios que estimulan y ayudan al bienestar del trabajador, refieren que es desmotivaste, los cambios que se presentan en ocasiones, los cuales generan que en muchas ocasiones se vea afectado la prestación del servicio, no por falta de empatía o algunas de las otras variables que se mencionan en la herramienta SERVQUAL, si no las estrategias que se deben de presentar abruptamente por el aumento de pacientes generando una sobrecarga laboral y un estrés mayor al momento de atender al usuario y no solo a estos, si no también cumpliendo con los objetivos de la acreditación, gran responsabilidad para todos como Institución.

A diferencia de la reciprocidad que fue la variable que más actividad positiva logro, como se mencionó anteriormente, los colaboradores de la Clínica, tienen al momento, tipo de contratación directa con la Institución, así mismo celebración de días significativos para estas, es por esto que aunque no obtuviera un resultado relevante, si fue la variable con mejor calificación.

Percepción de la Calidad.

La calificación de parte de los usuarios, para la Percepción de la Calidad fue en todas sus variables Satisfactorio. Dando respuesta a los objetivos propuestos donde demuestra que en esta Institución el clima no afecta la percepción de la Calidad del Servicio prestado, pues a pesar de los factores en que se desenvuelven los colaboradores de la Institución, estos prestan un servicio óptimo y oportuno, se han demostrado diligentes y vigilantes del bienestar de los pacientes y sus familias, ya sea desde la atención para la entrega de una solicitud o la resolución de una queja, como también la presentación de sus comidas al momento de entregarlas.

8.2 RECOMENDACIONES

Para La Clínica el Prado Instituto Especializado en Salud Mental Es de suma

importancia según el análisis de las variables de los instrumentos aplicados, implementar un plan estratégico con acciones que fortalezcan el clima organizacional, ya que durante esta investigación no se evidenció un cambio significativo en la percepción de la calidad, pero sí se ve afectado en diferentes variables el Clima Organizacional, que a largo tiempo afectaría de una u otra manera la prestación del servicio. Aun así, se evidenció durante el proceso que la Institución está en un proceso de Acreditación donde las capacitaciones son constantes generando aumento en el conocimiento en las patologías que afectan a los usuarios que asisten a la clínica, esto genera un incentivo entre los prestadores de los servicios, pero se debe buscar adecuar a diferentes horarios, ya que en ocasiones su participación no es la adecuada, además, la Institución por medio de sus comités, se inició el estímulo a la Excelencia por medio de distintivos cuando son felicitados por los usuarios, es por esto que se sugiere continuar de esta manera para intervenir en las fallas, es por esto que relacionamos a continuación las variables en las que se tuvo un menor resultado por cada encuesta:

Clima Organizacional

Liderazgo.

En lo general se evidencia por medio de los resultados de la herramienta que para esta variable, que es para el grupo asistencial con el menor resultado, siendo esta dimensión una de las más importantes, ya que es donde se evidencia la dirección Estímulo por la Excelencia, Estímulo del trabajo en equipo y solución de conflictos, por lo cual la Clínica va bien direccionada ya que está en proceso de Acreditación, por lo que ya tienen una Misión y una Visión encaminada a este objetivo, como se enuncio anteriormente para los trabajadores se inició el reconocimiento por medio de un certificado donde se reconoce su esfuerzo y se resalta su buen trato a los usuarios, aun así, se sugiere mejorar métodos de comunicación, donde se haga más participe a los colaboradores de la Institución, aportando la oportunidad de escucha, además, para la sub variable de esta dimensión en resolución de conflictos, donde los líderes de cada área manejen la misma información y de esta forma se efectúen las normas, así mismo con un enfoque de imparcialidad, organización y autoridad para los trabajadores.

Motivación

En esta dimensión, se debe de reforzar la realización del personal, la Clínica tiene

puntos a favor donde ellos buscan el bienestar de sus empleados, con beneficios como prestamos de libre inversión, con descuentos de nómina que se adecua a conveniencia del trabajador, aun así, es de suma importancia enfocarse en la adecuación de las condiciones de trabajo, donde es el colaborador sobre todo el grupo asistencial, quien es el contacto directo con el usuario, teniendo en cuenta que el paciente al que se le brinda el servicio es psiquiátrico, lo cual causa en muchas ocasiones estrés

Reciprocidad

Así como en la anterior dimensión, se busca el dar y recibir entre el colaborador y la empresa, donde la Institución ya está proporcionando por diferentes apoyos anteriormente mencionados, aun así, se sugiere, realizar estrategias con actividades de integración, salario emocional que ayuden a aportar al personal espacios donde su carga emocional pueda ser manejada de manera sana, donde no sea impuesto, si no que sea una opción de escoger para el beneficio del colaborador, teniendo en cuenta el nivel de estrés que pueden manejar.

Participación

En cuanto a la dimensión de participación se considera que por medio de los Comités establecidos por la misma Institución y en la búsqueda de su objetivo que es la Acreditación, se logra establecer participación por parte de algunos colaboradores, aun así se sugiere la búsqueda de nuevos espacios donde los colaboradores del grupo asistencial tengan una mayor participación, siendo estos parte de los procesos de mejora, viéndose en incentivos.

Percepción de la Calidad

En los resultados de la ejecución de la herramienta se evidencia, una alta calificación en los servicios prestados por La Clínica el Prado Instituto especializado en Salud Mental por medio de sus colaboradores, por lo anteriormente mencionado, se sugiere intervenir en la mejora de las necesidades que se describen con anterioridad, para que esta prestación de los servicios no se vea afectado y el objetivo de la Institución, la Acreditación no sea solo un objetivo si no un resultado esperado.

9. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Salazar J, Guerrero J, Machado Y, Cañedo R. Clima y cultura organizacional: dos componentes esenciales en la productividad laboral. *Acimed*. 2009;20 (4):67-75.
2. Méndez C. Clima organizacional en Colombia. *El IMCOC: Un método de análisis para su intervención*. Colección de lecciones de administración. Bogotá: Universidad del Rosario; 2006.
3. García Solarte M. Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una aproximación Conceptual. Universidad del Valle, Colombia. *Cuadernos de Administración*. 2009;(42):43-61.
4. Martínez M. Gallo L. Marquez M. La integridad mental del personal clínico de un hospital psiquiátrico, asociado a una alta exigencia emocional y a la organización nociva del trabajo. Consultado el 28 de agosto de 2018. Disponible en: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0185-33252012000400005
5. López L, Solano A, Arias A, Aguirre S, Osorio C, Vásquez E. El Estrés laboral y los trastornos psiquiátricos en profesionales de la medicina. Revisión de temas. Consultado el 28 de agosto de 2018. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4164138>
6. Arano. R, Escudero. J, Delfin. L. El origen del clima organizacional, desde una perspectiva de las escuelas de administración: una aproximación. Consultado el 13 de septiembre de 2018. Disponible en: <https://www.uv.mx/iiesca/files/2016/11/02CA201601.pdf>
7. Urbe. J, González. M, Zimmerman. H, Gurrola. M. Salud ocupacional, clima laboral y variables sociodemográficas: tres estudios en México y centroamérica. Consultado el 13 de septiembre de 2018. Disponible en: <https://repository.unad.edu.co/bitstream/10596/5114/1/Clima%20y%20ambiente%20organizacional%20trabajo%20salud%20y%20factores%20psicosociales.pdf>
8. Toro F. Diferencias en el perfil motivacional de gerentes de empresas públicas y

privadas. Consultado el 14 de septiembre de 2018. Disponible en <http://www.redalyc.org/html/805/80525304/>

9. Sarsosa. K, Charria. V. Estrés laboral en personal asistencial de cuatro instituciones de salud nivel III de Cali, Colombia (2017). Consultado el 15 de septiembre de 2018. Disponible en <http://www.scielo.org.co/pdf/reus/v20n1/0124-7107-reus-20-01-00044.pdf>

10. Chaparro. L. (2006). Motivación laboral y clima organizacional en empresas de telecomunicaciones (factores diferenciadores entre las empresas pública y privada). Consultado el 15 de septiembre de 2018. Disponible en: http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0121-50512006000200001&script=sci_abstract&tlng=fr

11. Ramos Moreno DC. *El Clima Organizacional, definición, teoría, dimensiones y modelos de Abordaje*. Monografía de grado. Universidad Nacional Abierta y a Distancia; 2012.

12. Brunet, L. El Clima de Trabajo en las Organizaciones. Trillas: México.

13. Ministerio de salud y Protección Social. Ley 100. (1993). Consultado el 16 de septiembre de 2018 Disponible en: https://docs.supersalud.gov.co/PortalWeb/Juridica/Leyes/L0100_93.pdf

14 Ministerio del trabajo. Decreto 1443 (2014). Consultado el 16 de septiembre de 2018. Disponible en: http://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/36482/decreto_1443_sgsss.pdf/ac41ab70-e369-9990-c6f4-1774e8d9a5fa

15. Ministerio de salud y protección social. Decreto 1011 (2006). Consultado el 16 de septiembre de 2018. Disponible en: https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/DECRETO%201011%20DE%20006.pdf

16. Ministerio del trabajo. Decreto 1477. (2014) Consultado el 16 de septiembre de 2018. Disponible en: <http://www.mintrabajo.gov.co/normatividad/decretos-no-compilados-y-otros-decretos>

17. Daft, R. La experiencia del Liderazgo. (2006). Consultado el 19 de septiembre del 2018. Disponible en:
<https://www.casadellibro.com/libro-la-experiencia-del-liderazgo/9789706865458/1145639>
18. MCCLELLAND, David C. *Estudio de la motivación humana*. Narcea Ediciones, 1989. Disponible en:
[http://www.elmayorportaldegerencia.com/Documentos/Motivacion/\[PD\]%20Documentos%20-%20Motivacion%20aprendizaje%20y%20rendimiento%20escolar.pdf](http://www.elmayorportaldegerencia.com/Documentos/Motivacion/[PD]%20Documentos%20-%20Motivacion%20aprendizaje%20y%20rendimiento%20escolar.pdf)
19. Barahona, C. RECIPROCIDAD Y CRÍTICA SOCIAL: EL DEBER DE GRATITUD EN ROUSSEAU Y A. SMITH. Consultado el 20 de septiembre del 2018. Disponible en:
<http://www.scielo.org.co/pdf/pafi/n37/n37a01.pdf>.
20. Ministerio de salud. Ley 10 de 1990. (1990). Consultado el 28 de septiembre de 2018. Disponible en:
https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/LEY%200010%20DE%201990.pdf
21. Ministerio del trabajo. Resolución 1016 de 1989. (1989). Consultado el 28 de septiembre de 2018. Disponible en: <http://www.oiss.org/estrategia/Resolucion-1016-de-Marzo-31-de.html>
22. Resolución 2046 de 2008. (2008). Consultado el 28 de septiembre de 2018. Disponible en:
<http://www.saludcapital.gov.co/Documentos%20Salud%20Ocupacional/RESOL.%20646%20DE%202008%20RIESGO%20PSICOSOCIAL.pdf>
23. Historia clínica el prado. (página web). Consultado el 28 de septiembre de 2018. Disponible en: <https://clinicaelprado.com.co/>
24. Una herramienta para evaluar el servicio: El Servqual. Centros de estudios de opinión. Universidad de Antioquia (2000). Consultado el 27 de septiembre de 2018
25. Barón. L. Confiabilidad y validez de constructo del instrumento “habilidad de cuidado de cuidadores familiares de personas que viven una situación de enfermedad crónica”. Consultado el 28 de septiembre de 2018. Disponible en

<http://bdigital.unal.edu.co/3806/1/539351.2011.pdf>

26. G.E Casalino C. Calidad de servicio de la consulta externa de medicina interna de un hospital general de Lima mediante la encuesta Servqual. Rev Soc Peru Med Interna 2008; vol 21: http://medicinainterna.org.pe/revista/revista_21_4_2008/04.pdf

27. Duque. E,(2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. Consultado el 28 de septiembre de 2018. Disponible en: <https://revistas.unal.edu.co/index.php/innovar/article/view/30/40>

28. Ninamango. W. Percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el consultorio externo de medicina interna del Hospital Nacional Arzobispo Loayza en enero del 2014, (Tesis de grado). 2014, consultado 27 septiembre de 2018. Disponible en: <https://core.ac.uk/download/pdf/54216176.pdf>

29. Salvador C. La percepción del cliente de los elementos determinantes de la calidad del servicio universitario: características del servicio y habilidades profesionales. Universidad de Almería; Papeles del Psicólogo, 2005. nº 90, pp. 1-9. consultado 27 septiembre de 2018. Disponible en: <http://www.redalyc.org/html/778/77809001/>

30. Filosofía de la calidad M. Joseph Juran. Consultado el 18 de Octubre de 2018. Disponible en: <https://adrian-osorio-herramientas-calidad.weebly.com/uploads/3/9/7/4/39745228/juran-crosby.pdf>

31. Kauro Ishikawa y la gestión de la calidad total. (2009).Universidad de Playa Ancha. Consultado el 18 de Octubre de 2018. Disponible en: <http://genesismex.org/ACTIDOCE/CURSOS/CHILE-CO/alumnos/autores/Ishikawa.pdf>

32. Ruelas B, E. La Garantía de Calidad en las Instituciones de Seguridad Social. 1992

33. Instructivo para la aplicación del instrumento “Cuestionario sobre mi trabajo” que evalúa clima organizacional

34. Juran JM. Juran y el liderazgo para la calidad. Manual para directivos. Díaz de Santos. Barcelona. 1990. Consultado el 27 de Octubre de 2018. Disponible en: <file:///C:/Users/w8/Desktop/Universidad%20Cat%C3%B3lica%20Manizales/SISTEMA>

S%20DE%20INFORMACI%C3%93N%20Y%20CALIDAD/recurso%20complementari
o/1c%20La%20calidad%20de%20la%20Atenci%C3%B3n%20Net%20Su%C3%B1ol.
pdf

35. Avendaño C, Bustos P, Espinoza P, García F y Pierart T. Burnout y apoyo social en personal del servicio de psiquiatría de un hospital público. CIENCIA Y ENFERMERIA XV (2): 55-68, 2009

36. Ruiz A, Tovar J y Andrade A. Experiencias del personal de enfermería de salud mental ante estresores ocupacionales en una Institución prestadora de Servicios de Cali, Colombia. Pontificia Universidad Javeriana. Cali, Colombia.

37. Guillermo J, Sotelo A, Figueroa E. "El clima organizacional y su correlación con la calidad en el servicio en una institución de educación de nivel medio superior"

38. Bernal, I. Pedraza, N. Sanchez, M. (2015). El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: diseño de un modelo teórico.

Consultado el 10 de julio de 2019. Disponible en:

<https://reader.elsevier.com/reader/sd/pii/S0123592314001624?token=0A737C2E558E2D82F78FD8C85082AC0216BC64131B133A64E8394EBFDC8273CB642358BC76C533870AFE208164B8647C>

PLAN DE MEJORA

ESTRATEGIA	QUE		COMO		QUIEN	CUANDO	
	OBJETIVO	META	ACTIVIDADES	SEGUIMIENTO	RESPONSABLE	TIEMPO DE EJECUCION	PERIODICIDAD
Reuniones de escucha con el personal	Instaurar una comunicación con el personal del área Asistencial, con el fin de compartir las necesidades, metas y logros	reforzar la comunicación con el personal, con el fin de motivarlos y proporcionar una comunicación asertiva	realizar reuniones mensuales con el personal de cada área	mensual	coordinador del talento humano y líderes de cada área	mensual	Por seis meses para evidenciar los avances
salario emocional	Mejorar el sistema de reconocimientos y recompensas, estimulando su motivación laboral y satisfacción, para un mejor rendimiento	aumentar la satisfacción tanto personal como laboral de los colaboradores de la institución	Incentivos que contribuyan al bienestar del trabajador Realizar una búsqueda del sistema de estímulos, que logre fortalecer el compromiso Institucional, de esta manera logrando aumentar la productividad y el trabajo en equipo.	bimestral	coordinador del talento humano y líderes de cada área	bimestral	Por seis meses para evidenciar los avances

necesidades de los colaboradores	Ofrecer programas de orientación y acompañamiento psicológico a los colaboradores de la Institución, ya sea por casos de vulnerabilidad o por estrés.	disminuir la rotación de personal, por la atención brindada a los pacientes a los que atienden	sesiones de atención para el personal que se observe más vulnerable, o personal que así sienta que lo requiere	mensual	psicología y talento humano	mensual	Por seis meses para evidenciar los avances
----------------------------------	---	--	--	---------	-----------------------------	---------	--