

**Clima organizacional y Percepción de la calidad de los servicios de salud en la
IPS Clinimágenes S.A.S de la ciudad de Tuluá en el año 2019.**

ANGELA MARIA GRAJALES VELEZ
CAROLINA ROSERO MARQUEZ
MARIA MONICA SANDOVAL HENAO
ROSA MARIA CLAVIJO GOMEZ

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE MANIZALES
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA DE ADMINISTRACION EN SALUD
MANIZALES
2020

AGRADECIMIENTOS

Gracias a Dios por regalarnos vida para alcanzar este logro.

A nuestro docente gracias por su tiempo y dedicación para con nosotras.

a IPS Clinimágenes S.A.S de la ciudad de Tuluá por permitirnos realizar nuestro trabajo de grado en sus instalaciones.

TABLA DE CONTENIDO

AGRADECIMIENTOS	2
2. INFORMACIÓN GENERAL DEL PROYECTO	7
3. INTRODUCCIÓN	8
4. OBJETIVOS	10
4.1. OBJETIVO GENERAL	10
4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	10
5. REFERENTE TEÓRICO	10
5.1 MARCO TEÓRICO	10
6. METODOLOGÍA	21
7. RESULTADOS O DISCUSIÓN	38
8. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	53
8.1 CONCLUSIONES	53
8.2 RECOMENDACIONES	54
9. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	58

TABLAS Y GRAFICOS

Tabla 1. Operacionalización de Variables de Liderazgo.	22
Tabla 2. Operacionalización de Variables de Motivación.	23
Tabla 3. Operacionalización de Variables de Reciprocidad.	25
Tabla 4. Distribución aleatoria de ítems de la variable liderazgo en sus cuatro dimensiones, valor de la respuesta y total de ítems por cada uno.	27
Tabla 5. Distribución aleatoria de ítems de la variable motivación en sus cuatro dimensiones, valor de la respuesta y total de ítems por cada uno.	27
Tabla 6. Distribución aleatoria de ítems de la variable reciprocidad en sus cuatro dimensiones, valor de la respuesta y total de ítems por cada uno.	28
Tabla 7. Distribución aleatoria de ítems de la variable participación en sus cuatro dimensiones, valor de la respuesta y total de ítems por cada uno.	29
Tabla 8. Operacionalización de Variables de calidad de servicio	34

Lista de Figuras

Figura 1. Clima organizacional y calidad de los servicios de salud	15
Figura 2. Genero	38
Figura 3. Edad	39
Figura 4. Estado civil	39
Figura 5. Nivel de escolaridad	40
Figura 6. Horas de trabajo	40
Figura 7. Tiempo laborando a la empresa	40
Figura 8. Tiempo laborando en el cargo actual	41
Figura 9. Comparativo clima organizacional del personal asistencial y administrativo	41
Figura 10. Comparativo clima organizacional del personal asistencial y administrativo Variable liderazgo	42
Figura 11. Comparativo clima organizacional del personal asistencial y administrativo Variable motivación	43
Figura 12. Comparativo clima organizacional del personal asistencial y administrativo Variable reciprocidad	43
Figura 13. Comparativo clima organizacional del personal asistencial y administrativo Variable participación	44
Figura 14. Clima organizacional/ área de trabajo	45
Figura 15. Clima organizacional/ tipo de contrato	45
Figura 16. Expectativas y percepciones variable elementos tangibles	46
Figura 17. Expectativas y percepciones variable confiabilidad	46
Figura 18. Expectativas y percepciones variable velocidad de respuesta	47
Figura 19. Expectativas y percepciones variable aseguramiento	47
Figura 20. Expectativas y percepciones variable empatia	48
Figura 21. Brechas expectativas y percepciones calidad pacientes de la IPS Clinimágenes S.A.S	48

Figura 22. Características importantes para los pacientes que reciben atención en Clinimágenes.

49



Universidad
Católica
de Manizales

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

2. INFORMACION GENERAL DEL PROYECTO

Clima organizacional y Percepción de la calidad de los servicios de salud en la IPS Clinimágenes S.A.S de la ciudad de Tuluá en el año 2019.

Investigador Principal: Rubén Darío Agudelo Loaiza

Coinvestigador

Dedicación: TC TP MT

Coinvestigador

Dedicación: TC TP MT

Coinvestigador

Dedicación: TC TP MT

Asistente de Investigación
Ángela María Grajales Vélez
Carolina Rosero Márquez
María Mónica Sandoval Henao
Rosa María Clavijo Gómez

Trabajo de Grado
Semillero

Asistente de Investigación

Trabajo de Grado
Semillero

Línea de Investigación: Gestión de la calidad

Área de conocimiento a la que aplica: Gestión de talento humano

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

Lugar de Ejecución del Proyecto:

Ciudad: **Tuluá**

Departamento: **Valle del Cauca**

Duración del Proyecto (periodos académicos): II

3. INTRODUCCIÓN

El clima organizacional aunque tiene muchos conceptos, generalmente es definido como:

“conjunto de características que rodea a los empleados en el medio ambiente organizacional y que marca una diferencia significativa de una empresa a otra para convertirse en un reflejo del comportamiento de la misma organización” (1)

En el contexto actual, el bienestar del empleado acontece en estrategia y es por ello que el análisis de la satisfacción laboral se convierte en una fuente de información imprescindible para la gestión de los recursos humanos (1).

Los procedimientos organizacionales van a la par de las transformaciones Sociales y justamente uno de esos fenómenos es lo relacionado con su talento humano, hoy en día las instituciones no solo se interesan por medir su rendimiento o su productividad, también les interesan conocer el estado de ánimo de sus colaboradores, su nivel de bienestar, percepciones, nivel de satisfacción, sentido de pertenencia, nivel de compromiso, entre otros, y es que las la tendencia de los estudios organizacionales dejó la visión simplificador e instrumental de las personas para intentar comprender al hombre en lo complejo y en su esfera más holística e integral, por ello su preocupación por ahondar en el clima organizacional (2).

Teniendo en cuenta lo anterior, se estudió el clima organizacional presente en la IPS Clinimágenes S.A.S de la ciudad de Tuluá a través de un instrumento “Cuestionario sobre mi trabajo” diseñado por la Organización Panamericana de la Salud (OPS), el cual consta de 80 reflexiones, y que representan la evaluación de 4 áreas críticas (liderazgo, motivación, reciprocidad y participación), permitiéndonos identificar y describir el clima institucional actual puesto que para cualquier institución el ambiente laboral es fundamental y está directamente relacionado con el cumplimiento de actividades y los logros institucionales.

También se realizó el estudio de calidad a través de Cuestionario servqual, instrumento que permitió medir las expectativas del usuario en relación con los servicios que desea recibir por parte de la institución, y las percepciones como los servicios de salud fueron recibidos; este método permitió realizar la medición de la Calidad de los servicios que son prestados a la población tuluëña por la más reciente y competitiva institución prestadora de servicios de salud de la ciudad.

Ahora bien, en el Sector Salud, la prestación de servicios y la calidad de estos no han tenido un desarrollo uniforme. Durante los últimos años se han realizado diversos esfuerzos para revertir esta situación, que no siempre han logrado alcanzar el objetivo de mejorar la calidad de atención o que al hacerlo no han sido sostenibles

en el tiempo.

En Colombia y en el mundo existe pleno convencimiento que asegura que se requieren organizaciones dinámicas que se adapten a los cambios del entorno y desarrollen en sus colaboradores sentimientos y conductas capaces de satisfacer las exigencias del medio y los estándares de calidad (3).

Puesto que, en la medida en que se conoce el clima organizacional de las instituciones prestadoras de servicios de salud permitirá ajustar cambios dentro de la estructura organizacional que favorezca a los miembros de la institución y al mismo tiempo favorecerá la estructura de la empresa.

Teniendo en cuenta que en las instituciones de salud el proceso laboral del personal constituye un elemento esencial que lo lleva hacia la productividad en el trabajo y al éxito de las instituciones en la cual se presta el servicio. Lo que genera la necesidad de hacer un diagnóstico que permita conocer las situaciones que aquejan a los colaboradores, que afectan a las instituciones y la atención y satisfacción de los usuarios externos. Teniendo en cuenta que:

Al estudiar el clima organizacional se hace necesario identificar los diferentes elementos que constituyen el concepto de clima el desarrollo de los diversos métodos de diagnóstico utilizados actualmente en las organizaciones, que permiten hacer un análisis y diagnóstico que evidencia la actitud hacia la organización por parte de los empleados al tiempo que contribuyen al desarrollo de cambios efectivos en las mismas (4).

Es decir, para hablar de clima organizacional es necesario comprender a fondo la percepción de los colaboradores sobre las condiciones y procesos que se producen en el entorno laboral, igualmente las expectativas respecto a la calidad de vida en el trabajo. lo que quiere decir que el clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores de una organización implica que son fundamentales para pronosticar el desempeño de estos. Los diagnósticos permiten fomentar y/o implementar estrategias de prevención frente a factores de riesgos provocados por los tipos de relaciones que se manejan al interior de las instituciones prestadoras de un servicio (5).

Por esta razón, para la Administración de la IPS Clinimágenes s.a.s de la ciudad de Tuluá fue fundamental determinar el clima laboral e identificar la percepción de los colaboradores frente a la gestión de la organización, y formular estrategias que permitan mejorar la relación laboral, su comunicación, sus procesos y que estos cambios se reflejen en la calidad del servicio, ya que este es un elemento básico para contribuir al alcance de los resultados esperados, correspondientes con las exigencias técnicas, productivas y de servicios de la institución.

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 IPS Clinimagenes S.A.S del municipio de Tuluá-Valle del Cauca, 2019.

4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Medir la percepción de los colaboradores frente a las áreas críticas del clima organizacional en la IPS Clinimagenes S.A.S del municipio de Tuluá-Valle del Cauca, 2019.

Describir la percepción de los clientes frente las dimensiones de calidad en la institución objeto de estudio.

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 objeto de estudio.

5. REFERENTE TEORICO

5.1 MARCO TEÓRICO

..

ANTECEDENTES INTERNACIONALES

En primer lugar se encontró el artículo El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: diseño de un modelo teórico. Mediante la exploración de 83 investigaciones teóricas y empíricas publicadas en países de Latinoamérica durante el siglo XXI, este trabajo pretende 2 objetivos principales. Primero, examinar la multidimensionalidad y las características fundamentales de las variables de clima organizacional y calidad de los servicios públicos de salud; segundo, diseñar un modelo teórico sobre la relación que existe entre estas 2 variables. El estudio se efectuó a través de la estrategia de investigación documental, método de análisis que comprende la revisión de literatura, detección, consulta, extracción/recopilación e integración de datos. Del análisis realizado se infiere teóricamente que existe una relación entre el clima organizacional y la calidad de los servicios públicos de salud; sin embargo, recomienda realizar estudios empíricos que refuercen la perspectiva teórica analizada (6).

Se tomó como referencia la investigación clima organizacional y su correlación con la calidad en el servicio en una institución de educación de nivel medio superior. El propósito del proyecto fue determinar la relación que existe entre clima

organizacional y calidad en el servicio percibido por los colaboradores de una institución de nivel medio superior, particularmente dos colegios de bachilleres del estado de Durango, México. Para la recopilación de la información se utilizó la técnica de la encuesta. El cuestionario “Medición del clima organizacional gubernamental utilizando calidad en el servicio como parámetro” se aplicó en el segundo semestre del año 2014 a los docentes y administrativos. Identificando 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 (7).

También, se encontró la investigación Clima organizacional entre los trabajadores del Hospital General “La Villa”: hospital de segundo nivel de atención de la Ciudad de México. El objetivo fue medir el clima organizacional en trabajadores del Hospital General “La Villa”. Fue un estudio observacional, transversal y descriptivo, efectuado durante 2016. Se incluyeron 264 trabajadores. Se capacitaron encuestadores que aplicaron un cuestionario de CO que incluye cuatro dimensiones: liderazgo, motivación, reciprocidad y participación, con ochenta ítems tipo Likert. Encontrando que los componentes de liderazgo y motivación como los mejor evaluados, seguido por el de reciprocidad y, en último lugar, el de participación. En los subcomponentes del CO, el intercambio de información, la retribución, el reconocimiento a la aportación y el involucramiento en el cambio, fueron los principales factores que inclinaron hacia la baja al CO. Concluyendo que el liderazgo y la motivación están relacionados con un buen nivel de clima organizacional y pueden influir en la adaptación en el contexto del nuevo tipo de gobierno (8).

En el Perú se realizó una investigación sobre “la satisfacción laboral del personal de salud y su relación con la calidad de atención brindada al usuario externo en la división de diagnóstico por imágenes del Hospital Nacional Policía Nacional Del Perú Luis Nicasio Sáenz, 2017”. Se realizó un estudio explicativo y correlacional con enfoque cuantitativo. Se encuestaron 71 trabajadores y usuarios externos de la División de Diagnóstico por Imágenes. Para medir la satisfacción laboral del personal de salud se tomó como referencia el instrumento validado “Escala de Opiniones SL-SPC” de Palma (2005). La calidad de atención al usuario externo se evaluó mediante un cuestionario elaborado a partir de la Escala Propuesta por Torres (2008) y el Documento Técnico del MINSa. No se encontró una asociación estadísticamente significativa entre las dimensiones de satisfacción laboral y la calidad de atención. Llegando a la conclusión que la Satisfacción Laboral del personal de salud no guarda relación con la Calidad de Atención que se brinda al usuario externo en la División de Diagnóstico por Imágenes del Hospital Nacional PNP, Luis N. Sáenz. Por lo tanto, es importante implementar estrategias que mejoren la satisfacción laboral en este personal y que además se traduzcan en una mejor calidad de atención al usuario

externo (9).

ANTECEDENTES NACIONALES

En primer lugar, se encontró una investigación cuyo objetivo fue evaluar la influencia del clima laboral en la motivación y satisfacción del personal técnico–científico y administrativo de una institución de salud de tercer nivel en el municipio de San Juan Del Cesar – La Guajira. 2014. Se desarrolló un estudio descriptivo transversal con enfoque cuantitativo en una muestra de 51 empleados que laboran en una Institución. Encontrando que La mejor evaluación la obtuvo la dimensión Retribución con el 84.31%. La dimensión Estabilidad fue nivel medio con 68.63% mientras que la dimensión Sentido de Pertenencia presentó el nivel más bajo con el 15.69%. El 52.94% de los trabajadores esta medianamente satisfechos; 31.37% satisfechos y el 15.69% insatisfechos. En todas las sub- escalas predominó un nivel de motivación bajo, siendo la media 56.37%. La sub- escala de peor motivación es la de Necesidades de Autorrealización con un nivel bajo del 72.55% y la de mejor motivación la de Necesidades de Autoestima con un nivel alto del 17.65%. Concluyendo que No hay relación entre la satisfacción laboral y la motivación del trabajador (10).

También se encontró una investigación titulada “Relación del Nivel De Clima Organizacional y el Nivel de Satisfacción de los Usuarios de la IPS Clínica Pajonal”. Cuyo objetivo fue describir la relación existente entre el clima organizacional la IPS Clínica Pajonal y el grado de satisfacción de los usuarios de esta institución. Fue una investigación de tipo descriptiva, cuantitativa, se tomó una muestra de 130 funcionarios de forma aleatoria, los cuales se reunieron en grupos de 10 y 15 personas que laboran en la IPS Clínica. Se observó una relación positiva entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los empleados de la IPS Clínica Pajonal, se describe un clima estable con buena gestión por parte de los jefes, aunque hay que mejorar los niveles de comunicación y la motivación, enfocándose en cada servicio específicamente y no a nivel general ya que en algunas áreas donde se presta atención es difícil ofrecer encuestas de satisfacción al usuario externo (3).

Igualmente, se encontró el proyecto “análisis al clima organizacional de la IPS ESIMED”. La siguiente investigación tuvo como objetivo principal analizar la influencia del Clima Organizacional de la IPS ESIMED, para generar estrategias que contribuyan al mejoramiento y al logro de los objetivos de la organización. Inicialmente, se realizó una conceptualización de los conceptos asociados a este tema, entendiendo que el clima organizacional es importante para el desarrollo productivo de las organizaciones. En el desarrollo de la investigación se aplicó un instrumento de medición de clima a un grupo de 67 personas. Al realizar el análisis de la información proporcionada por los trabajadores de observo la existencia de un

tipo de clima organizacional autoritario ya que la alta coordinación muestra cierto grado de confianza en su grupo de trabajo; sin embargo la mayor parte de las decisiones se toman en la gerencia (11).

En Manizales se realizó una investigación sobre Clima organizacional: una investigación en la Institución Prestadora de Servicios de salud (IPS) de la Universidad Autónoma de Manizales. El objetivo fue determinar procesos de intervención del clima organizacional en la Institución prestadora de servicios de salud (IPS) de la Universidad Autónoma de Manizales. Fue un estudio descriptivo, transversal y observacional. El universo fueron 84 trabajadores activos en la IPS. Se utilizó el instrumento de medición propuesto por la Organización Panamericana de la Salud (OPS) para medir clima organizacional. Se concluyó que el clima organizacional en la IPS de la Universidad Autónoma es poco satisfactorio. La variable de liderazgo fue la que mejor calificación obtuvo. Las autoridades no contribuyen en la realización personal y profesional. No existe retribución por parte de las autoridades a sus actividades laborales. No se reconoce el buen desempeño. Existen oportunidades de mejora en cuanto a la percepción respecto a los líderes. Existe también una percepción poco satisfactoria del clima organizacional, especialmente en el servicio de odontología (12).

Otra de la investigaciones tomadas como referencia titula estudio del clima organizacional en la ESE hospital San Jorge De Pereira. El objetivo general fue medir el clima existente al interior del Hospital como producto de la interacción cotidiana de sus integrantes, y a partir de esa medición integral, proponer estrategias de intervención que puedan ser llevadas a cabo para el fortalecimiento, modificación o mejoramiento de determinados aspectos (13).

En Manizales también se realizó una investigación sobre determinación del clima organizacional en la asociación IPS Médicos Internistas De Caldas, Manizales, 2018. Se realizó una encuesta a 24 colaboradores de la IPS. De acuerdo a los resultados arrojados y a los puntos de corte propuestos, se puede determinar que en la Asociación MIC existe un clima organizacional satisfactorio. La variable menor calificada es la de reciprocidad y la mayor fue la de participación, no encontrándose ninguna de las variables críticas. Con los resultados del análisis bivariado se encontró que el área de trabajo tiene influencia sobre las variables, destacándose la motivación, la cual fue más marcada en el nivel directivo y donde menos se percibe esta variable fue para el área de apoyo operativo (14).

Igualmente, en Manizales se realizó una investigación sobre la “incidencia del clima laboral en la calidad de atención en servicios de salud”. Se revisaron planteamientos bibliográficos acerca de la incidencia que tiene el clima laboral en la calidad de atención en servicios de salud. Encontrando que Los resultados de las investigaciones, sobre clima organizacional, de forma general, coinciden en que las

dimensiones más afectadas son la motivación, el liderazgo y la comunicación. Esto guarda relación con lo planteado de que el clima está muy influido por las características de los miembros de la organización, sus motivaciones, aspiraciones y las condiciones en que se desempeñan, reflejando la interacción entre características personales y organizacionales. Se permite identificar las necesidades en relación con el futuro deseado dentro de la organización, para de esta forma trazar las estrategias y acciones pertinentes (15).

Otra de las investigaciones encontradas referentes al clima organizacional se titula "Clima organizacional y percepción de la calidad de los servicios de salud en la Clínica Medical Duarte" el objetivo fue determinar la relación entre clima organizacional y la percepción de la calidad de los servicios de salud en la Clínica Medical Duarte durante el periodo 2018. Esta investigación es de tipo cuantitativo, analítico, transversal. El muestreo se realizó con una población total de 1180 empleados y 21000 pacientes atendidos. Como resultado se identificaron las falencias presentes en la institución, de las cuatro variables a estudiar, dos de ellas fueron negativas, es decir obtuvieron calificaciones entre insatisfactorias o medianamente insatisfactorias, lo que representa una alerta para la institución debido a que estas estrategias no solo afectan el clima organizacional de la misma, sino también la imagen, garantías, reconocimiento y expectativas que tiene la población norte santandereana; cabe reconocer que en la evaluación realizada la motivación y reciprocidad fue catalogada como satisfactoria, sin embargo no significa que estén bien y no se deba trabajar sobre ellas, ya que el promedio más elevado para estas dos variables fue de 3.5, así que la institución prestadora de servicios de salud debe seguir trabajando para lograr las expectativas no solo de los usuarios, sino también y como fuente primaria la de los colaboradores (16).

Clima Laboral. Teniendo en cuenta lo citado por Litwin y Stinger (1998), el ambiente donde una persona realiza su trabajo diariamente, el trato que un jefe puede tener con sus subordinados, la relación entre el personal de la empresa e incluso la relación con proveedores y clientes, todos estos elementos van conformando lo que se denomina Clima Organizacional, lo cual puede ser un vínculo o un obstáculo para el buen desempeño de la organización o de determinadas personas que se encuentran dentro o fuera de ella, igualmente, puede ser un factor de distinción e influencia en el comportamiento de las personas que la integran. Es decir, es la expresión personal de la "percepción" que los colaboradores y directivos se forman de la empresa o institución a la que pertenecen y que incide directamente en el desempeño de la misma (17).

Desde el modelo de Litwin y Stringer el clima organizacional es un filtro por el cual pasan, por ejemplo la estructura, liderazgo, toma de decisiones, entre otros, por lo tanto, al evaluar el clima se mide la forma de cómo es percibida la organización. El

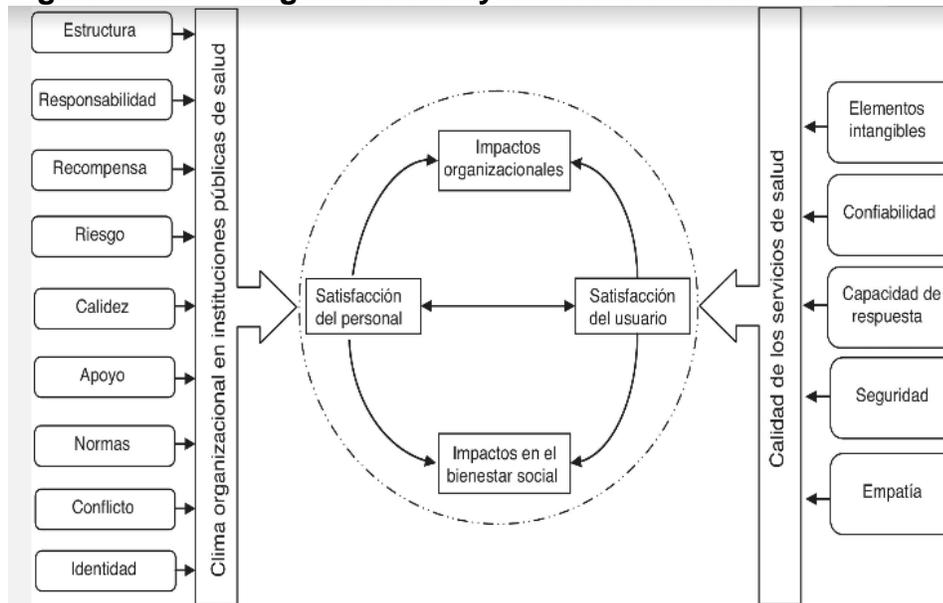
clima impacta sobre las motivaciones de los integrantes de la organización y sobre su comportamiento, el cual trae consecuencias sobre la productividad, satisfacción, rotación, entre otros de la institución. (17).

Ahora bien, desde el Modelo de Likert., se desarrolla un instrumento de medición del clima organizacional, que en un principio era proyectado a mostrar las diferencias entre los distintos sistemas de gestión en una empresa particular que a continuación estudiaremos. Pero, a medida que se trabajó el instrumento, se dio cuenta de que dicho instrumento podía ser usado para conocer lo que los empleados percibían de la empresa. Así, empezó a ser usado como instrumento de medición del clima organizacional. (17).

Dimensiones del Clima Laboral.

Litwin y Stinger (1998), postulan la existencia de nueve dimensiones que explican el clima existente en una determinada empresa:

Figura 1. Clima organizacional y calidad de los servicios de salud



Estructura. Hace referencia a la percepción que tiene los integrantes de la organización acerca de la cantidad de reglas, procedimientos, trámites y otras limitaciones a que se ven enfrentados en el desarrollo de su labor. Es la medida en que la institución pone el énfasis en la burocracia, versus el énfasis dado en un ambiente de trabajo libre, informal e inestructurado (17).

Responsabilidad (Empowerment). Corresponde al sentimiento de los integrantes de la organización acerca de su autonomía en la toma de decisiones correspondidas

a su trabajo, es decir, el sentimiento de ser su propio jefe y no tener doble chequeo en el trabajo (17).

Recompensa. Significa la percepción de las personas que integran la institución sobre la adecuación de la recompensa recibida por el trabajo bien realizado. Es la medida en que la organización utiliza más el premio que el castigo (17).

Desafío. Hace referencia al sentimiento que tienen los integrantes de la organización acerca de los desafíos que impone el trabajo. Es la medida en que la organización promueve la aceptación de riesgos calculados a fin de lograr los objetivos propuestos. (17).

Relaciones. Es la percepción por parte de los integrantes de la institución acerca de la existencia de un ambiente de trabajo agradable y de buenas relaciones sociales tanto entre pares como entre jefes y subordinados (17).

Cooperación. Corresponde al sentimiento de los integrantes de la institución sobre la existencia de un espíritu de ayuda de parte de la administración, y de otros colaboradores del grupo, es decir, apoyo mutuo, tanto de niveles superiores como inferiores (17).

Estándares o normas. Hace referencia a la percepción de los miembros acerca del énfasis que instala las organizaciones sobre las normas de rendimiento (17).

Conflictos. Corresponde al sentimiento del grado en que los integrantes de la organización, tanto pares como superiores, aceptan las opiniones diferentes y no temen enfrentar y solucionar los problemas tan pronto se presenten (17).

Identidad. Es sentido de pertenencia a la organización y es un elemento importante y valioso dentro del equipo de trabajo. Es decir, es la sensación de compartir los objetivos personales con los de la organización (17).

Modelo de Litwin y Stringer. Litwin y Stringer (1998), citado por Da Silva (2002), identificaron la productividad relacionándola con los comportamientos asociados con las investigaciones de David McClelland. (17).

Calidad de Atención al Cliente Es el conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece un proveedor con el fin de que el cliente adquiera el producto en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo. Por esta razón, calidad de servicio es la satisfacción del cliente, la cual se alcanza cuando se superan sus expectativas, deseos y/o percepciones. También, se puede decir que calidad de servicio es satisfacer, de conformidad con los requerimientos de cada cliente, tener en cuenta las distintas necesidades que tienen y por la que se les contrató.

La calidad se alcanza a través de todo el proceso de compra, operación y evaluación de los servicios que se entrega. El grado de satisfacción que experimenta el cliente o usuario por todas las acciones en las que consiste el mantenimiento en sus diferentes niveles y alcances. La mejor estrategia para ganar la lealtad de los clientes se logra evitando sorpresas desagradables a los clientes por fallas en el servicio y sorprendiendo favorablemente a los clientes cuando una situación inesperada requiera la intervención para superar sus expectativas.

En este orden de ideas, una empresa o institución requiere determinar los niveles de satisfacción de sus clientes realizando la siguiente operación:

Valor percibido - Expectativas = Nivel de satisfacción del cliente

Donde el valor percibido, es el valor que el cliente cree haber obtenido con el desempeño del producto o servicio adquirido, se basa en la percepción del cliente.

Las expectativas, conforman las esperanzas que los clientes tienen por conseguir algo y se producen por el efecto de una de estos escenarios: las promesas que hace la empresa acerca de los beneficios del producto o servicio. Las experiencias de compra anteriores o las promesas de la competencia (18).

Calidad en los servicios de salud.

Se entiende por calidad la totalidad de funciones, características, ausencia de fallas de un bien o servicio o comportamientos de un bien producido o de un servicio que se presta, que les hace capaces de satisfacer las necesidades de los consumidores o usuarios. La propia definición del concepto de calidad involucra un cierto nivel de igualdad, ya que cada individuo puede tener su propia apreciación o su particular juicio de valor acerca del producto o servicio en cuestión (19).

PERCEPCION DE LAS NECESIDADES DEL CLIENTE.

El cliente tiene ciertas necesidades reales, de las cuales a veces él mismo no es consciente. Estas necesidades son percibidas por el sistema para la posterior realización del servicio. Algunos sistemas logran identificar las necesidades reales del cliente, mientras que otros solo perciben las necesidades de las cuales el cliente es consciente.

EXPECTATIVAS DEL CLIENTE. Aquí se define lo que espera el cliente del servicio, esta expectativa está formada por comunicación de boca a boca, información externa, experiencias pasadas y por sus necesidades conscientes. A partir de aquí puede

surgir una retroalimentación hacia el sistema cuando el cliente emite un juicio.

Las dimensiones de la calidad en salud

Para poder satisfacer a todas las partes implicadas, la calidad en salud debe alcanzar unos estándares de calidad satisfactorios en las siguientes dimensiones:

- **Fiabilidad:** Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable (20).
- **Capacidad de Respuesta:** Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido (20).
- **Seguridad:** Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para concitar credibilidad y confianza (20).
- **Empatía:** Atención personalizada que dispensa la organización a sus clientes (20).
- **Elementos Tangibles:** Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación (20).

MARCO LEGAL

Constitución Política de Colombia. 1991. Artículo 49. La atención de la salud y el saneamiento ambiental son servicios públicos a cargo del Estado. Se garantiza a todas las personas el acceso a los servicios de promoción, protección y recuperación de la salud. Este artículo apoya la necesidad de realizar estas clases de estudio puesto que al encontrar las debilidades en el clima organizacional, la institución debe realizar un plan de mejora para contrarrestar estas debilidades.

Ley 100 de 1993. Por la cual se crea el sistema de seguridad social integral y se dictan otras disposiciones.

Ley 10 de 1990. Por la cual se reorganiza el Sistema Nacional de Salud. En el artículo 4° se menciona acerca del sistema de salud que *“para los efectos de la presente Ley, se entiende que el sistema de salud comprende los procesos de fomento, prevención, tratamiento y rehabilitación; que en él intervienen diversos factores, tales como los de orden biológico, ambiental, de comportamiento y de atención, propiamente dicha, y que de él forman parte, tanto el conjunto de entidades públicas y privadas del sector salud, como, también, en lo pertinente, las entidades de otros sectores que inciden en los factores de riesgo para la salud”*. Apoya la

necesidad de realizar esta clase de estudios para determinar debilidades y crear planes de acción destinados a la prevención, tratamiento y rehabilitación en el talento humano.

Decreto 2309 de 2002. “Por el cual se define el Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad de atención en salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud, el cual tiene los siguientes componentes.

Sistema Único de habilitación.

La Auditoria para el manejo de la calidad de la atención en salud.

El Sistema Único de Acreditación.

El Sistema de Información para la Calidad”

Este decreto es importante al hora de establecer planes de mejora destinados a la calidad de servicio de la institución.

Ley 1164 del 2007. Por la cual se dictan disposiciones en materia de Talento Humano en Salud. Esta ley apoya en la creación de planes de mejora para la gestión de talento humano.

Ley 489 de 1.998. “Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones.”

Resolución 1016 de 1.989, 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. Esta resolución apoya en la creación de planes de mejora destinados a la gestión de talento humano correspondiente a los programas de Salud Ocupacional.

Decreto 614 de 1984, por el cual se determinan las bases para la organización y administración de Salud Ocupacional en el país.

Resolución 2646 de 2.008. 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. La resolución brinda los lineamientos necesarios para establecer planes de acción que ayude a la prevención de factores de riesgo psicosocial.

Ley 2482 de 2.012. Por el cual se establecen los lineamientos generales para la integración de la planeación y la gestión. Comprende entre otros el “*plan*”

anticorrupción y de atención al ciudadano, plan institucional de capacitación, plan de bienestar e incentivos, plan anual de vacantes y plan anual de adquisiciones". Es una ley que ayudo en la integración de planeación frente a la capacitación e incentivos para el talento humano de la institucion.

MARCO CONTEXTUAL

La investigación se realizó en la empresa Clinimagenes S.A.S la cual se encuentra ubicada en la localidad de Tuluá, en el departamento de Valle. El domicilio social de esta empresa es CARRERA 33 24 06 esquina, Tuluá, Valle del Cauca.

La forma jurídica de Clinimagenes S A S es Sociedad Por Acciones Simplificada y su principal actividad es "Actividades de apoyo diagnostico"(21).

Misión:

Clinimagenes S.A.S lidera la presentación de servicios de alta complejidad en el campo neurológico y de diagnósticos por imágenes, tomando como base principios éticos, científicos y tecnológicos soportados en el sistema integral de calidad, llevando consigo un crecimiento institucional general y contribuyendo al bienestar de la comunidad (21).

Visión:

Ser la institución prestadora de servicios de salud preferida por los pacientes, entidades promotoras e instituciones prestadoras de servicios del suroccidente nacional, edificados sobre cultura del server, la seguridad, innovación, eficiencia, rentabilidad y responsabilidad social.

Servicios:

- Consulta de neurología epileptología
- Tratamiento para la migraña
- Polisomnografía
- Electroencefalograma
- Telemetría
- Ecografía general
- Ecografía Doppler
- Biopsia guiada por ecografía
- Densitometría ósea (5)

6. METODOLOGÍA

Enfoque de investigación

El presente proyecto fue de enfoque cuantitativo, dado que tuvo como principal característica recoger información el cual permitió analizar los datos obtenidos a través de las encuestas de forma aleatoria y se analizaron de forma estadística con el fin de establecer patrones de comportamientos.

El enfoque cuantitativo utiliza la recolección y el análisis de datos para contestar preguntas de investigación y probar hipótesis establecidas previamente, y confía en la medición numérica, el conteo y frecuentemente el uso de la estadística para establecer con exactitud patrones de comportamiento en una población (22).

Tipo de estudio:

La investigación fue no experimental de tipo descriptivo, puesto que no se manipularon las variables y los resultados que arrojaron las encuestas, se analizaron y se explicaron de forma natural. Teniendo en cuenta lo que establecen Hernández Sampieri et al

La investigación descriptiva cuando el objetivo es detallar como son y cómo se manifiestan fenómenos, situaciones, contextos y eventos. Busca especificar propiedades, característica y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice. Se selecciona una serie de cuestiones y se mide o recolecta información sobre cada una de ellas, para describir lo que se investiga. Describe tendencias de un grupo o población (22).

Población:

Colaboradores de la IPS CLINIMAGENES S.A.S de la Ciudad de Tuluá Departamento del Valle del Cauca y los pacientes atendidos en el último semestre.

Censo: Dado que la población es pequeña 13 colaboradores se realizó un censo

Muestra: El muestreo se realizó con una población de 1134 pacientes atendidos, con una confiabilidad del 95%, proporción 50%, margen de error o precisión del 5%. Dio como resultado una muestra de 287 pacientes a encuestados.

Criterios de inclusión y exclusión

Inclusión:

- Colaboradores que lleve más de seis meses de labores
- Personal asistencial y administrativo
- Colaboradores que acepten participar voluntariamente en la investigación.
- Usuarios que hayan recibido servicios en salud y acepten participar voluntariamente de la investigación.
- Usuarios mayores de 18 años.

Exclusión:

- Colaboradores que se encuentre de vacaciones en el periodo de aplicación del instrumento.
- Colaboradores que se encuentre fuera de la institución en el momento de la aplicación.
- Usuarios con presencia de patologías mentales o alteraciones de conciencia.
- Asistentes de investigación participantes en la realización de la investigación.

Operacionalización de Variables para evaluar el clima organizacional

A continuación se relacionan las variables que se tuvieron en cuenta para la investigación sobre clima organizacional y percepción de la calidad de los servicios

Tabla 1. Operacionalización de Variables de Liderazgo.

DEFINICION CONCEPTUAL	INDICADOR	DIMENSIONES	DEFINICION OPERACIONAL	INDICADOR																				
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 ítems																				
		Estímulo a la excelencia	Se entiende por estímulo de la excelencia de nivel alto (satisfactorio) cuando se obtiene una calificación de	sumatoria de los resultados de los ítems																				
				<table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">No Ítem s</th> <th colspan="2">Valor</th> </tr> <tr> <th>V</th> <th>F</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>14</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>33</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>51</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>67</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	No Ítem s	Valor		V	F	1			14			33			51			67		
No Ítem s	Valor																							
	V	F																						
1																								
14																								
33																								
51																								
67																								

			4 a 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 estímulo de la excelencia de la variable liderazgo	No ítems	Valor	
					V	F
				15		
				30		
				34		
		52				
		70				
		Estímulo al trabajo en equipo	Se entiende por estímulo de trabajo en equipo 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 estímulo de trabajo en equipo de la variable liderazgo	sumatoria de los resultados de los ítems		
				No ítems	Valor	
					V	F
				2		
				17		
		35				
		50				
		73				
Solución de conflictos	Se entiende por solución de conflictos 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 solución de conflictos de la variable liderazgo	sumatoria de los resultados de los ítems				
		No ítems	Valor			
			V	F		
		16				
		31				
36						
55						
68						

Tabla 2. Operacionalización de Variables de Motivación.

DEFINICION CONCEPTUAL	INDICADOR	DIMENSIONES	DEFINICION OPERACIONAL	INDICADOR
Conjunto de reacciones y actitudes encaminadas a satisfacer las necesidades del trabajador en la institución.	Promedio de los resultados obtenidos en las cuatro dimensiones	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	sumatoria de los resultados de los ítems
				No ítems

	s de la motivación		<p>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</p>		V	F	
				3			
				18			
				37			
				49			
				74			
		Reconocimiento de la aportación	<p>Se entenderá por reconocimiento de la aportación de nivel alto (satisfactorio) cuando se obtenga una calificación de 4 a 5 en la dimensión de reconocimiento de la aportación, 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 reconocimiento de la aportación de la variable motivación</p>	sumatoria de los resultados de los ítems	No ítems	Valor	
						V	F
					19		
					32		
					40		
					56		
		69					
Responsabilidad	<p>Se entenderá por responsabilidad de nivel alto (satisfactorio) cuando se obtiene 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 responsabilidad de la variable motivación</p>	sumatoria de los resultados de los ítems	No ítems	Valor			
				V	F		
			4				
			20				
			43				
			57				
75							
Adecuación de las condiciones de trabajo	<p>Se entiende por adecuación de las condiciones de trabajo de nivel alto (satisfactorio): cuando se obtiene una calificación de 4 a 5 nivel medio (poco satisfactorio) cuando se obtiene una calificación de</p>	sumatoria de los resultados de los ítems	No ítems	Valor			
				V	F		

			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 adecuación de las condiciones de trabajo	5		
				21		
				41		
				59		
				65		

Tabla 3. Operacionalización de Variables de Reciprocidad.

DEFINICION CONCEPTUAL	INDICADOR	DIMENSIONES	DEFINICION OPERACIONAL	INDICADOR		
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	sumatoria de los resultados de los ítems	No ítems	Valor
				6		
				22		
				42		
				58		
		71				
		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 ítems	No ítems	Valor
				7		
				23		
				44		
				60		
		72				
		Retribución	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	sumatoria de los resultados de los ítems	No ítems	Valor
	V			F		

			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	s	V	F
			24			
			39			
			54			
			66			
		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 ítems		
				No ítems	Valor	
					V	F
				9		
				25		
				45		
			53			
			76			

Instrumento para medir el clima organizacional

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

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

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

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

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

Tabla 4. Distribución aleatoria de ítems de la variable liderazgo en sus cuatro dimensiones, valor de la respuesta y total de ítems por cada uno.

VARIABLES	SUBVARIABLES	NO. ITEM			TOTAL
		AFIRMACIONES	V	F	
LIDERAZGO	DIRECCION	1	1	0	5
		14	0	1	
		33	0	1	
		51	0	1	
		67	0	1	
	ESTIMULO A LA EXCELENCIA	15	1	0	5
		30	0	1	
		34	1	0	
		52	0	1	
		70	0	1	
	ESTIMULO TRABAJO EN EQUIPO	2	1	0	5
		17	1	0	
		35	0	1	
		50	0	1	
		73	0	1	
	Solución de conflictos	16	1	0	5
		31	0	1	
		36	0	1	
		55	1	0	
		68	0	1	
Total				20	

Fuente: elaboración a partir del instrumento de análisis del clima organizacional propuesto por la OPS.

Tabla 5. Distribución aleatoria de ítems de la variable motivación en sus cuatro dimensiones, valor de la respuesta y total de ítems por cada uno.

VARIABLES	SUBVARIABLES	NO. ITEM			TOTAL
		AFIRMACIONES	V	F	
MOTIVACIÓN	REALIZACIÓN PERSONAL	3	1	0	5
		18	1	0	
		37	0	1	
		49	1	0	
		74	1	0	
	RECONOCIMIENTO DE LA APORTACIÓN	19	1	0	5
		32	1	0	

		40	0	1		
		56	1	0		
		69	1	0		
	RESPONSABILIDAD	4	1	0	5	
		20	0	1		
		43	1	0		
		57	0	1		
		75	1	0		
	ADECUACION DE LAS CONDICIONES DE TRABAJO	5	0	1	5	
		21	1	0		
		41	0	1		
		59	1	0		
		65	1	0		
	Total					20

Fuente: elaboración a partir del instrumento de análisis del clima organizacional propuesto por la OPS.

Tabla 6. Distribución aleatoria de ítems de la variable reciprocidad en sus cuatro dimensiones, valor de la respuesta y total de ítems por cada uno.

VARIABLES	SUBVARIABLES	NO. ITEM			TOTAL
		AFIRMACIONES	V	F	
RECIPROCIDAD	APLICACIÓN AL TRABAJO	6	1	0	5
		22	1	0	
		42	0	1	
		58	1	0	
		71	1	0	
	CUIDADO DEL PATRIMONIO INSTITUCIONAL	7	0	1	5
		23	1	0	
		44	1	0	
		60	1	0	
		72	1	0	
	RETRIBUCIÓN	8	1	0	5
		24	1	0	
		39	1	0	
		54	1	0	
		66	1	0	
	EQUIDAD	9	0	1	5

		25	0	1	
		45	0	1	
		53	0	1	
		76	1	0	
Total					20

Fuente: elaboración a partir del instrumento de análisis del clima organizacional propuesto por la OPS.

Tabla 7. Distribución aleatoria de ítems de la variable participación en sus cuatro dimensiones, valor de la respuesta y total de ítems por cada uno.

VARIABLES	SUBVARIABLES	NO. ITEM			TOTAL
		AFIRMACIONES	V	F	
PARTICIPACIÓN	COMPROMISO CON LA PRODUCTIVIDAD	10	1		5
		26	1	0	
		46	0	1	
		61	1	0	
		77	0	1	
	COMPATIBILIDAD DE INTERESES	11	1	0	5
		27	0	1	
		47	0	1	
		62	1	0	
		78	0	1	
	INTERCAMBIO DE INFORMACION	12	0	1	5
		28	0	1	
		48	0	1	
		63	0	1	
		79	0	1	
	INVOLUCRACIÓN AL CAMBIO	13	0	1	5
		29	0	1	
		38	0	1	
		64	0	1	
		80	0	1	
Total					20

Fuente: elaboración a partir del instrumento de análisis del clima organizacional propuesto por la OPS.

**Cuestionario 1.
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.

“CUESTIONARIO SOBRE MI TRABAJO”.

Estamos realizando una investigación el clima organizacional en la institución. 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 identificación del participante

1. Área de trabajo. Marque UNA SOLA OPCIÓN.

1.1 Directivos ____ 1.2 Apoyo operativo ____ 1.3 Asistencial ambulatorio ____
1.4 Asistencial hospitalario ____ 1.5 Apoyo diagnóstico y terapéutico ____

2. Edad (años cumplidos) ____

3. Sexo

3.1. Hombre ____ 3.2 Mujer ____

4. Estado civil.

4.1 Casado ____ 4.2 Separado ____ 4.3 Soltero ____ 4.4 Unión Libre ____ 4.5 Viudo ____

5. Escolaridad.

5.1 Primaria ____ 5.2 Secundaria ____ 5.3 Técnico ____ 5.4 Universitaria ____ 5.5
Posgrado ____

6. Termino de contratación.

6.1 Prestación de servicios ___ 6.2 Término fijo ___ 6.3 Término indefinido ___

7. Tipo de contrato.

7.1 Carrera administrativa ___ 7.2 Por Cooperativa o asociación ___ 7.3 Por la institución ___ 7.4 Prestación de servicios ___ 7.5 Otra___

8. Horas laboradas en el día en la institución.

8.1 1-4 horas ___ 8.2 5-8 horas ___ 8.3 9-12 horas ___ 8.4 Más de 12 horas ___

9. Tiempo Laborado en la institución

9.1 Menos de 1 año___ 9.2 De 1 a 5 años___ 9.3 De 6 a 10 años___ 9.4 11 años o más___

10. Tiempo Laborado en su actual área/ servicio

10.1 Menos de 1 año___ 10.2 De 1 a 5 años___ 10.3 De 6 a 10 años___ 10.4 11 años o más___

11. Tiempo laborado en su cargo actual.

11.1 Menos de 1 año___ 11.2 De 1 a 5 años___ 11.3 De 6 a 10 años___ 11.4 11 años o más___

ÍTEMES 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 lo 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 cómo hacer algo nadie le ayuda.		
36	Cuando tenemos un problema de índole laboral nadie se interesa en resolverlo.		
37	Existen grupos cuyas normas y valores no favorecen el trabajo de la institución.		
38	Los programas de desarrollo de esta empresa preparan al trabajador para avanzar dentro de una carrera ocupacional determinada.		
39	Aquí únicamente están pendiente de los errores.		
40	Aquí se traslada o se expulsa al trabajador con facilidad.		
41	En general el trabajo se hace superficial o mediocrementemente.		
42	Casi todos hacen su trabajo como mejor le parece.		
43	Realmente nos preocupa el prestigio de la empresa.		
44	La eficiencia en el trabajo no implica reconocimiento de ninguna clase.		
45	Aquí cada departamento trabaja por su lado.		
46	Aquí el poder está concentrado en unos pocos departamentos.		
47	Periódicamente tenemos problemas debido a la circulación de información inexacta (chismes).		
48	Aquí uno puede desarrollar su ingenio y creatividad.		
49	Nuestro jefe es comprensivo pero exige muy poco.		
50	A menudo se inician trabajos que no se sabe porque se hacen.		
51	El jefe no se preocupa porque se aporten ideas que mejoren la calidad del trabajo.		
52	Los programas de capacitación son para pocos.		

53	En esta organización ser promovidos significa poder enfrentar desafíos mayores.		
54	Existe poca libertad de acción para la realización del trabajo.		
55	Los problemas se analizan siguiendo métodos sistemáticos para encontrar soluciones creativas.		
56	La dedicación de este grupo merece reconocimiento.		
57	Toda la decisión que se toma es necesario consultarla con los superiores antes de ponerla en práctica.		
58	Normalmente las personas se responsabilizan de controlar su propio trabajo.		
59	La mayoría significativa de los funcionarios de esta institución nos sentimos satisfechos con el ambiente físico del departamento.		
60	Defendemos con vehemencia el trabajo y la imagen de nuestro departamento.		
61	El espíritu de equipo de esta organización es excelente.		
62	Los recursos limitados de nuestro departamento los compartimos fácilmente con otros grupos de la organización.		
63	Los que poseen información no la dan a conocer fácilmente.		
64	En esta organización existen grupos que se oponen a todos los cambios.		
65	Cada uno cuenta con los elementos necesarios de trabajo.		
66	Por lo general, las personas que trabajan bien son reconocidas en la institución.		
67	Por lo general, tenemos muchas cosas por hacer y no sabemos por cual empezar.		
68	Cuando analizamos un problema las posiciones que adoptan algunos de mis compañeros no siempre son sinceras.		
69	Normalmente se da un reconocimiento especial al buen 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.		

Operacionalización de variables la calidad del servicio

Cuestionario servqual: Es un método de evaluación de los factores claves para medir la Calidad de los Servicios prestados. 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, la cual constituye una de las primeras investigaciones formales en materia de Calidad en el Servicio.

Tabla 8. Operacionalización de Variables de calidad de servicio

DEFINICION CONCEPTUAL	INDICADOR	DIMENSIONES	DEFINICION OPERACIONAL	INDICADOR								
Evaluación de los factores claves para medir la Calidad de los Servicios prestados.	Promedio de los resultados obtenidos en las cinco dimensiones de la calidad de servicio	Tangibles	Son los aspectos físicos que el cliente percibe en la organización. Escala numérica del 1 al 7, donde la calificación mínima es 1 y la máxima es de 7.	sumatoria de los resultados de los ítems								
				No ítems	Valor							
					1	2	3	4	5	6	7	
				1								
				2								
		3										
		4										
		Confiabilidad	La habilidad de desarrollar el servicio prometido precisamente como se pactó y con exactitud. Escala numérica del 1 al 7, donde la calificación mínima es 1 y la máxima es de 7.	sumatoria de los resultados de los ítems	No ítems	Valor						
						1	2	3	4	5	6	7
					5							
					6							
					7							
		8										
		9										
		Velocidad de respuesta	La disposición inmediata para atender a los clientes y dar un pronto servicio. Escala numérica del 1 al 7, donde la calificación mínima es 1 y la máxima es de 7.	sumatoria de los resultados de los ítems	No ítems	Valor						
						1	2	3	4	5	6	7
10												
11												
12												
13												
Aseguramiento	El conocimiento y cortesía de los empleados y su habilidad para comunicarse e inspirar confianza. Escala numérica del 1 al 7, donde la calificación mínima es 1 y la máxima es de 7.	sumatoria de los resultados de los ítems	No ítems	Valor								
				1	2	3	4	5	6	7		
			14									
			15									
16												

				17									
				No	Valor								
				Ítem	1	2	3	4	5	6	7		
			Proveer cuidados y atención individualizada a los clientes.	18									
		Empatía	Escala numérica del 1 al 7, donde la calificación mínima es 1 y la máxima es de 7.	19									
				20									
				21									
				22									

A través del instrumento servqual, se midieron las expectativas que tiene el usuario en relación a los servicios que espera recibir por parte de la institución, y posteriormente de las percepciones como recibió los servicios de salud; para ambos casos utilizando una escala numérica del 1 al 7, donde la calificación mínima es 1 y la máxima es de 7.

CUESTIONARIO 2 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.

No.	Items	1	2	3	4	5	6	7
1	Las instituciones de salud deben tener equipos modernos							
2	Las instalaciones físicas de las instituciones de salud deben lucir atractivas.							
3	Los empleados de las instituciones de salud deben tener buena apariencia.							
4	Los materiales asociados con el servicio (panfletos, tarjetas, etc.) deben ser atractivos a la vista en las instituciones de salud.							
5	Cuando las instituciones de salud prometen hacer algo en un cierto tiempo, lo deben cumplir							
6	Cuando un cliente tenga un problema, las instituciones de salud deben mostrar un interés sincero en resolverlo							
7	Las instituciones de salud deben prestar el servicio correcto a la primera.							
8	Las instituciones de salud deben proveer sus servicios en el tiempo que ellos prometieron hacerlo.							
9	Las instituciones de salud deben insistir en llevar sus registros y documentos libres de errores.							

10	Los empleados de la institución de salud deben informar exactamente cuándo serán desempeñados los servicios								
11	Los empleados de la institución de salud deben dar un pronto servicio a los clientes.								
12	Los empleados de la institución de salud siempre deben estar dispuestos a ayudar a los clientes.								
13	Los empleados de la institución de salud nunca deben estar tan ocupados como para no atender a un cliente.								
14	El comportamiento de los empleados de la institución de salud debe inspirar confianza.								
15	Los clientes deben sentirse seguros en sus negociaciones con la institución de salud								
16	Los empleados de la institución de salud deben ser consistentemente amables con los clientes.								
17	Los empleados de las instituciones de salud deberán estar capacitados para responder a las preguntas de los clientes.								
18	Las instituciones de salud deberán dar a sus clientes atención individual.								
19	Las instituciones de salud deberán tener horarios convenientes para todos sus clientes.								
20	Las instituciones de salud deben tener empleados que den a los clientes atención personal.								
21	Las instituciones de salud excelentes se deben preocupar por cuidar los intereses de sus clientes.								
22	Los empleados de las instituciones de salud deberán entender las necesidades específicas de sus clientes.								

Plan de análisis instrumento servqual:

Se desarrolló un análisis del instrumento servqual, en el cual se miden las expectativas que tiene el usuario en relación con los servicios que espera recibir por parte de la institución, y posteriormente de las percepciones como recibió los servicios de salud; para ambos casos utilizando una escala numérica del 1 al 7, donde la calificación mínima es 1 y la máxima es de 7.

Análisis de la información:

Después de obtener los datos a través de los cuestionarios se realizó una base de datos en Excel con todas las respuestas obtenidas por los colaboradores de la institución y los usuarios, posteriormente se codificó la información de cada variable de la encuesta de forma individual, cada resultado fue analizado a través de gráficas.

Para tener datos precisos de la relación existente entre todas las variables, se enfatizó en el análisis de los aspectos como: 4 áreas críticas para describir el clima de una institución: liderazgo, motivación, reciprocidad y participación. Y los 5 aspectos de calidad de servicio: tangibles, confiabilidad, velocidad de respuesta, aseguramiento y empatía. Igualmente, se incluyeron las categorías: género, edad, tiempo laborado en la institución, tipo de contrato, cargo que desempeña.

Criterios éticos

Para la realización de esta investigación se tuvo en cuenta los parámetros establecidos en la resolución No 008430 del 4 de octubre de 1993, emanada por el Ministerio de Salud, en cuanto a investigaciones con riesgo mínimo, realizadas en seres humanos.

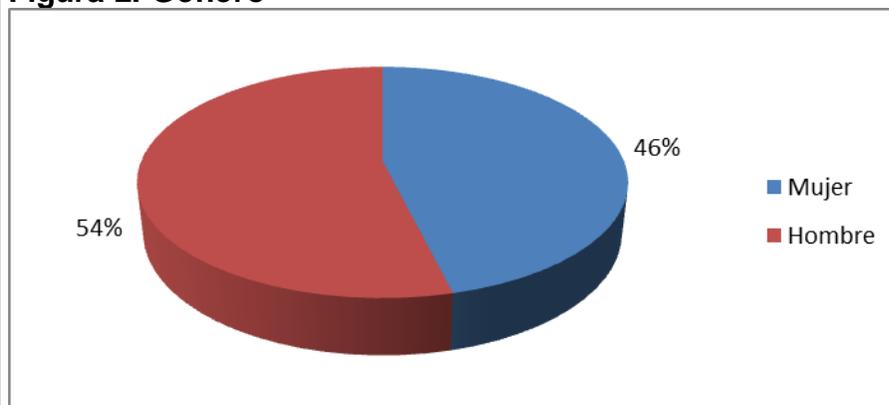
Por esta razón se les informó amplia y claramente, a las personas participantes (colaboradores y usuarios de la IPS), sobre los objetivos de esta investigación, donde permitieron en forma libre su consentimiento para que se practicaran los procedimientos necesarios en la recolección de información para la investigación, la cual tuvo como objetivo general conocer la relación existente entre el clima organizacional de la IPS CLINIMAGENES S.A.S y el grado de satisfacción de los usuarios que asisten a ésta institución.

7. RESULTADOS O DISCUSION

Con la presente investigación se buscó determinar la relación entre clima organizacional y la percepción de la calidad de los servicios de salud, por tal razón, se realizó medición de la percepción de los colaboradores frente a las áreas críticas del clima organizacional, percepción de los clientes frente las dimensiones de calidad, para de esta manera poder establecer la relación entre las áreas críticas del clima organizacional y las dimensiones de la calidad del servicio en salud percibido por los clientes.

Encuesta a colaboradores

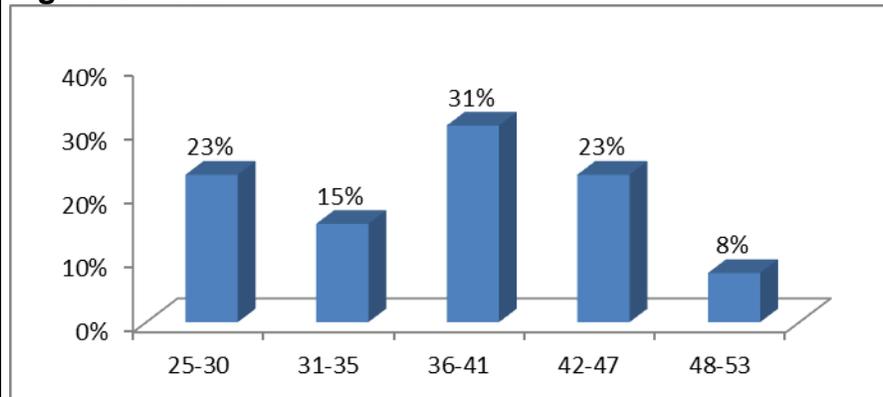
Figura 2. Genero



Fuente: encuesta

Como se puede observar en la Figura, el 54% de los colaboradores encuestados son hombres y 46% mujeres.

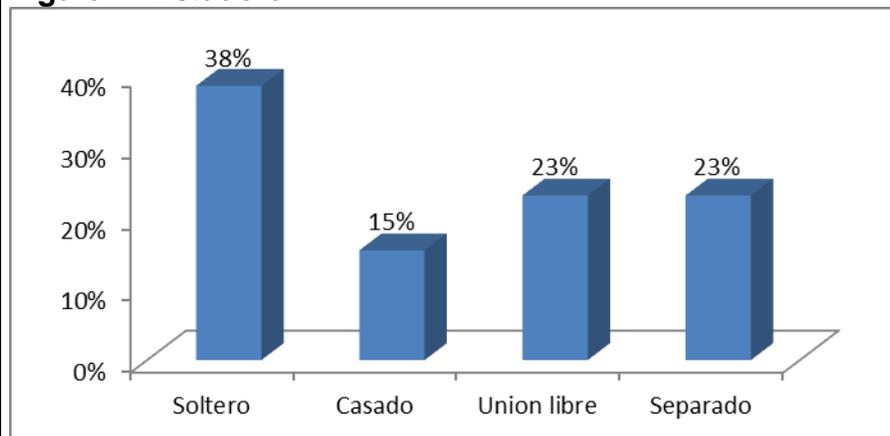
Figura 3. Edad



Fuente: encuesta

La edad de las personas encuestadas oscila en un 31% de 36-41 años, 23% de 25-30 años y 42 a 7 años y 15% de 31-35 años.

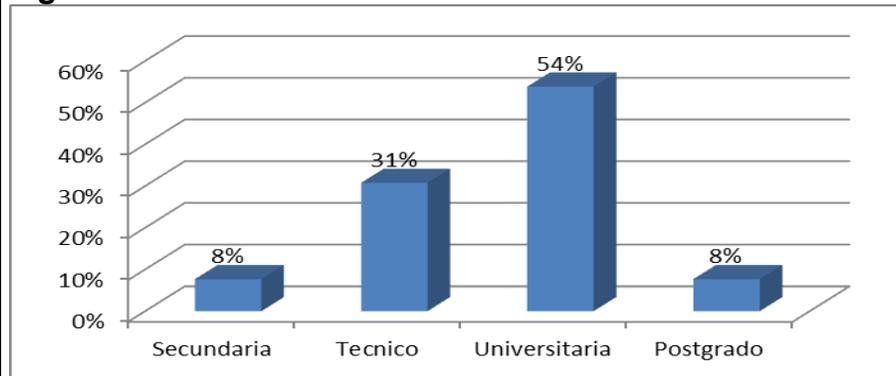
Figura 4. Estado civil



Fuente: encuesta

Con respecto al estado civil 38% de los colaboradores encuestados son solteros, 23% viven en unión libre y son separados y 15% son casados.

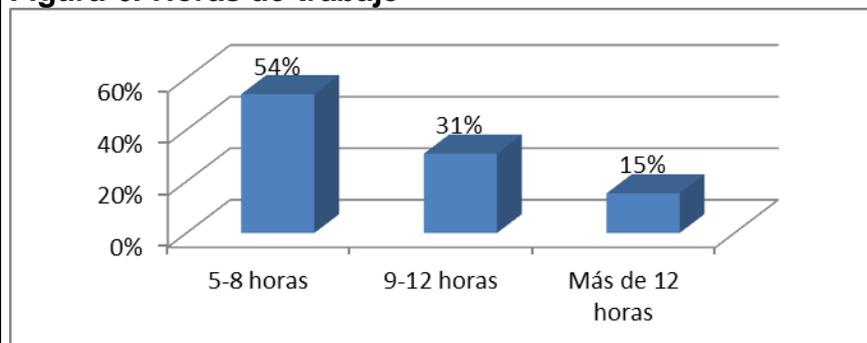
Figura 5. Nivel de escolaridad



Fuente: encuesta

Como se puede observar en la Figura 54% de los colaboradores son universitarios, 31% tienen un nivel de escolaridad técnico y 8% terminaron la secundaria y 8% tienen postgrado.

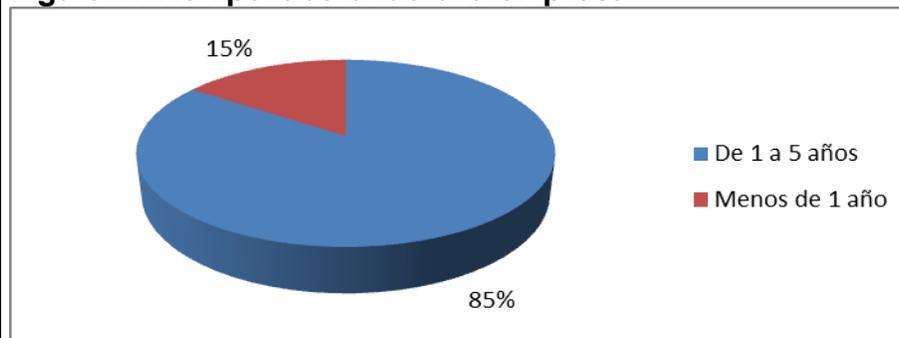
Figura 6. Horas de trabajo



Fuente: encuesta

En la figura se puede observar que 54% de los colaboradores trabajan entre 5 y 8 horas, 31% trabajan entre 9 y 12 horas y 15% trabajan más de 12 horas.

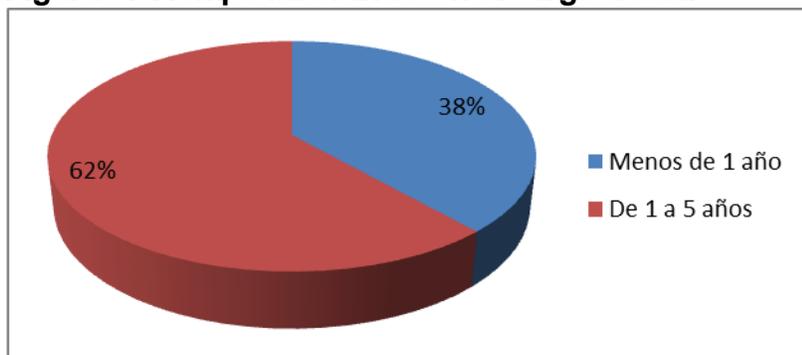
Figura 7. Tiempo laborando a la empresa



Fuente: encuesta

Con respecto al tiempo laborando en la empresa 85% de los colaboradores llevan trabajando de 1 a 5 años y 15% menos de un año.

Figura 8. Tiempo laborando en el cargo actual

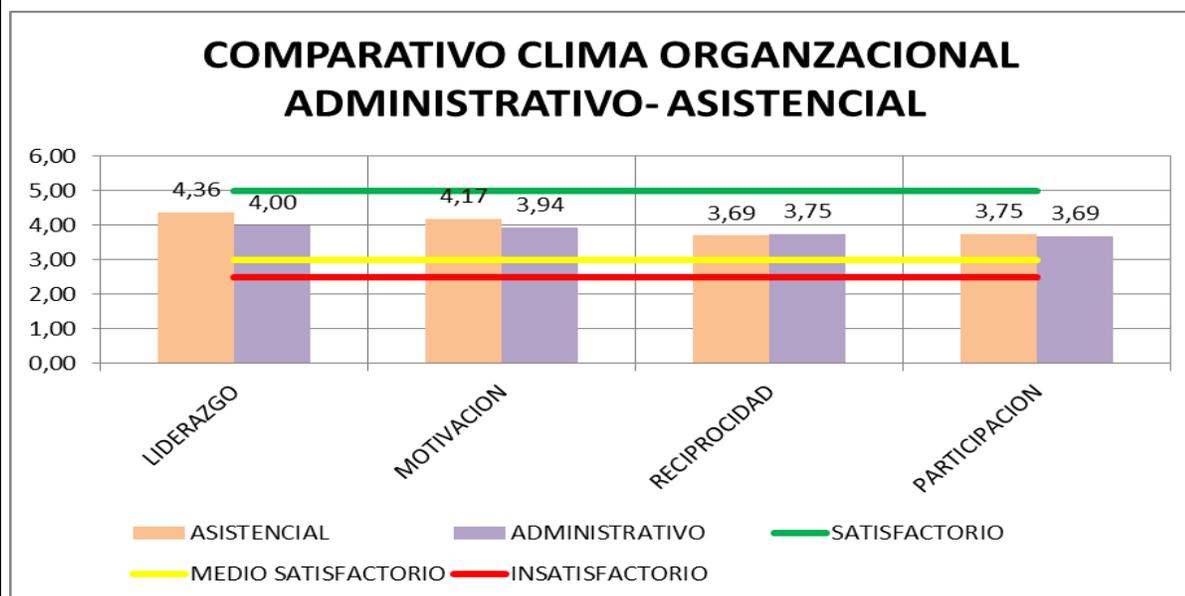


Fuente: encuesta

Como se puede observar en la Figura, 62% de los colaboradores lleva laborando de 1 a 5 años en el cargo actual y 38% menos de un año.

CLIMA LABORAL

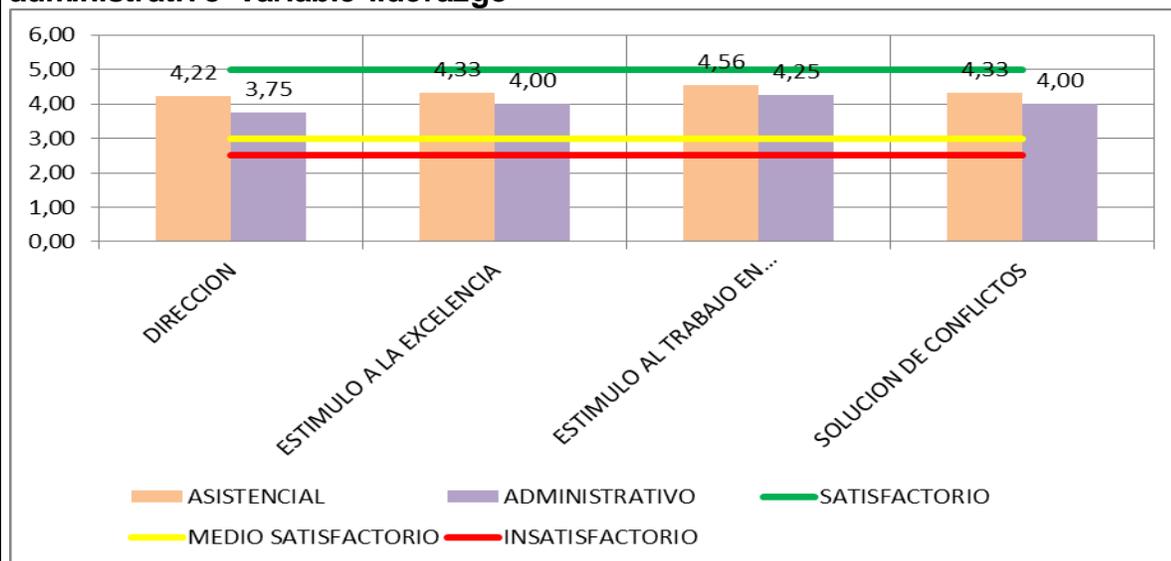
- **Figura 9. Comparativo clima organizacional del personal asistencial y administrativo**



En la Figura 9, se puede observar que en los 4 ítems evaluados: liderazgo, motivación, reciprocidad, participación, el personal administrativo se encuentran en un rango satisfactorio y con una percepción superior a la del personal no administrativo.

En su orden el ítem con más alto puntaje de satisfacción es el liderazgo con 4.36 puntos seguido de la motivación con 4.17 puntos, la participación con 3.75 puntos y por último la reciprocidad con 3.69 puntos, en lo que respecta a la parte asistencial, en el mismo orden la parte administrativa tiene su mayor puntuación en el liderazgo con 4.00 puntos, seguido por la motivación con 3.94 puntos, la reciprocidad con 3.75 puntos y por último la participación con 3.69 puntos.

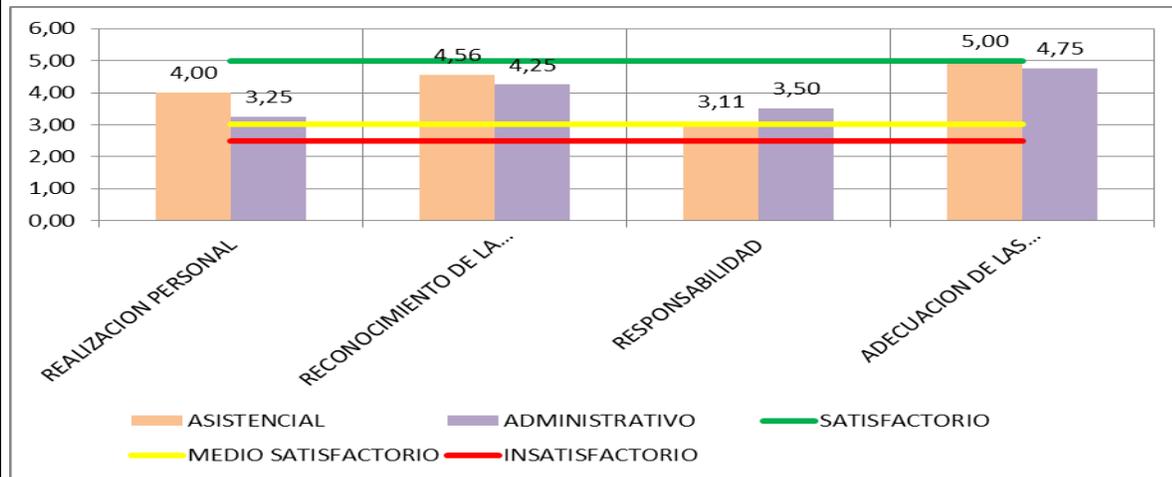
Figura 10. Comparativo clima organizacional del personal asistencial y administrativo Variable liderazgo



Fuente: encuesta

En la Figura 10, se puede observar que la percepción en el personal tanto administrativo como asistencial en la variable de liderazgo es satisfactorio en todos los ítems siendo el más representativo el estímulo al trabajo en equipo seguido por la dirección solución de conflictos y estímulo a la excelencia y solución de conflictos. Esto representa la influencia y comunicación de los jefes hacia su personal, pero muestra falencias y estas pueden influenciar en los resultados de los objetivos por parte de los colaboradores. Se evidencia falta incorporación de nuevos conocimientos y tecnologías que aporten en el área de desempeño para mejorar la calidad de atención, deben incorporar estrategias como capacitaciones para afianzar el conocimiento.

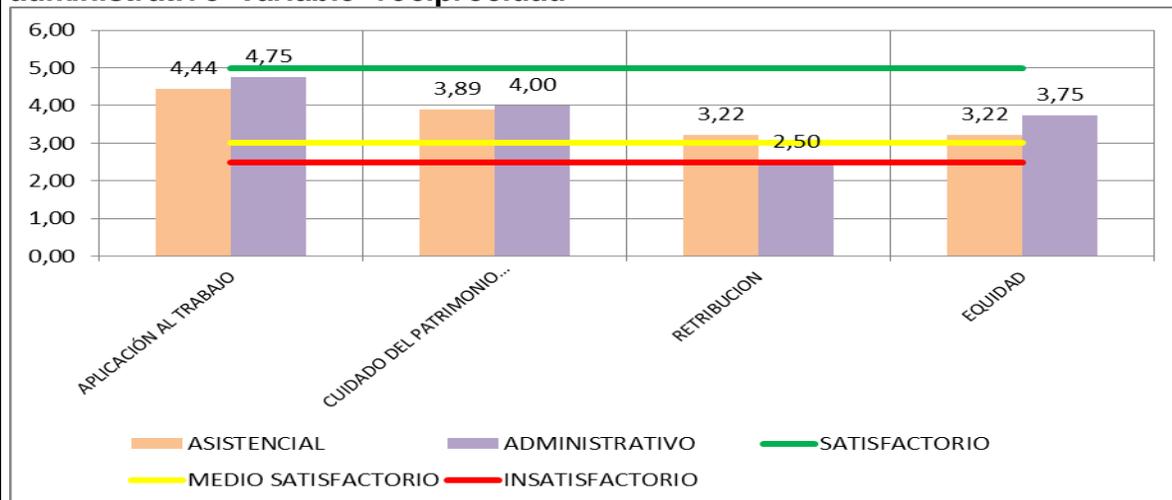
Figura 11. Comparativo clima organizacional del personal asistencial y administrativo Variable motivación



Fuente: encuesta

Como se puede observar en la Figura 11, tanto el personal administrativo y asistencial no se encuentran completamente satisfechas sus necesidades por parte de la institución, lo cual puede poner en riesgo la capacidad de producción o prestación del servicio adecuado del personal. Como se puede observar en la realización personal se encuentra con una valoración de 3.25 puntos en el personal administrativo y 3.11 en responsabilidad 3.11 puntos en el personal asistencial, que los categorizan como medio satisfactorios. Es necesario realizar actividades de mejora encaminadas a fortalecer sus necesidades en la institución, dado que a pesar de que son pocos estimulados tratan de desarrollar sus actividades con responsabilidad.

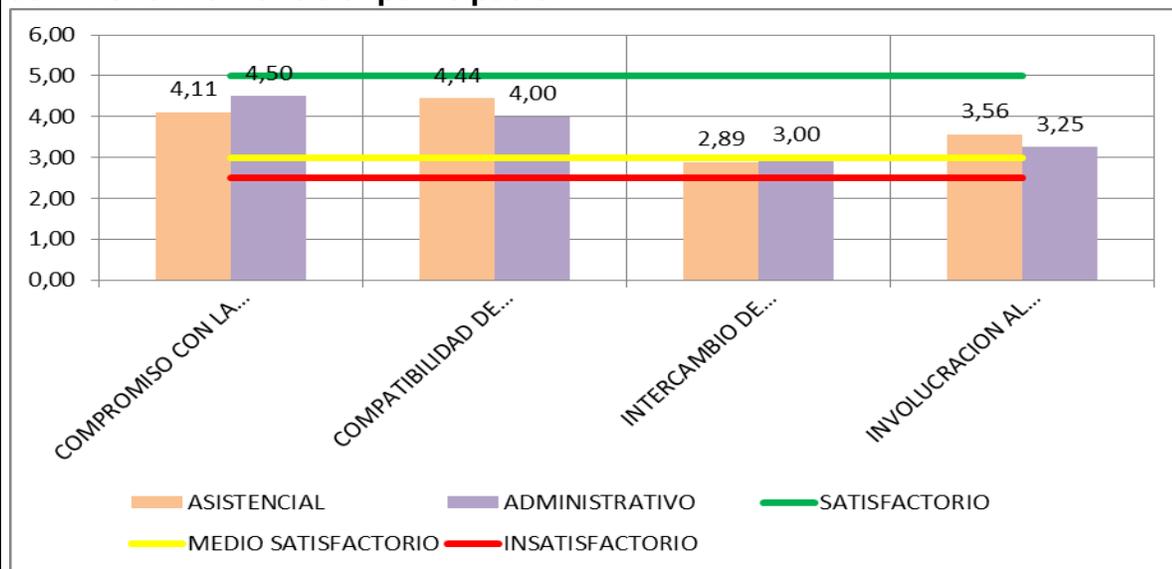
Figura 12. Comparativo clima organizacional del personal asistencial y administrativo Variable reciprocidad



Fuente: encuesta

En la Figura 12, la variable de reciprocidad el ítem con más baja puntuación es la retribución encontrándose en esta una insatisfacción en el personal administrativo con 2,50 puntos aunque el personal asistencial 3.22 puntos están medianamente satisfechos, por su parte en la equidad esta medianamente satisfecho con una calificación de 3,22 puntos en el área asistencial y 3.75 puntos en el área administrativa. Se evidencia falta de reconocimiento de las funciones desempeñadas por el trabajador, lo que puede generar una desmotivación al realizar sus funciones. Es importante que los directivos, busquen estrategias no solo económicas, es importante crear estrategias de motivación, donde el colaborador se sienta motivado por el trabajo que desempeña, de éste forma se podrá mantener una atención de calidad centrada en el paciente y un buen ambiente laboral.

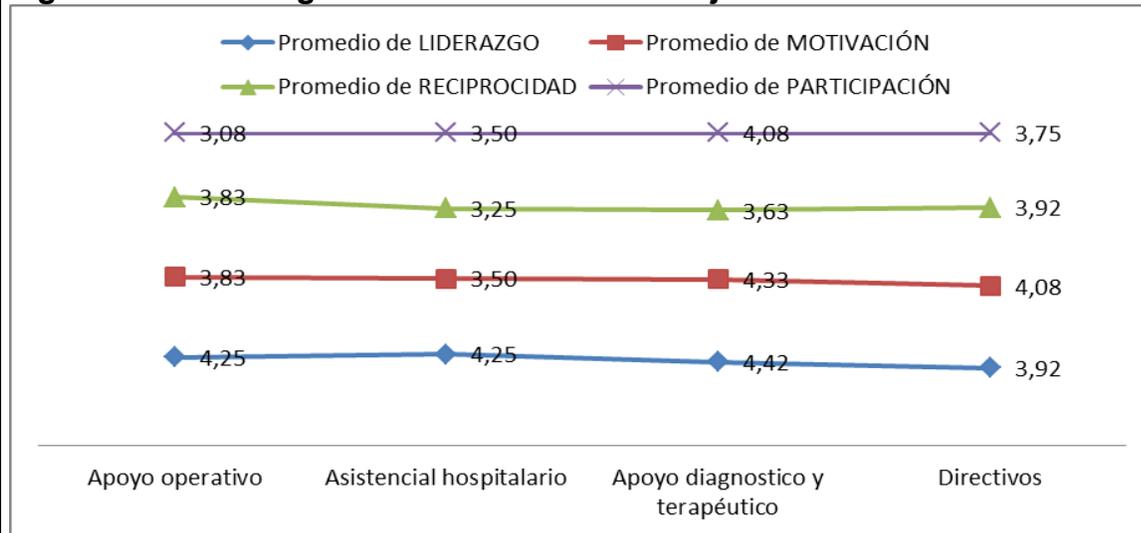
Figura 13. Comparativo clima organizacional del personal asistencial y administrativo Variable participación



Fuente: encuesta

En la Figura 13, se puede observar en la variable participación un alto grado de compromiso tanto en el personal administrativo como en el asistencial siendo el ítem más relevante la compromiso con la productividad con una calificación de 4.50 puntos en el área administrativa seguido por el ítem compatibilidad de intereses con una calificación de 4.44 puntos en el área no administrativa, 3,56 puntos en el ítem involucración al cambio en el área administrativa, y con 3,00 intercambio de interés, en comparación al área asistencial con 2.89, siendo el ítem con más baja puntuación. Es importante que sus colaboradores muestren interés en participar activamente en todos los avances y cambios estructurales que esta desarrolle, para el crecimiento institucional favoreciendo a todos en la institución y logrando mejores resultados.

Figura 14. Clima organizacional/ área de trabajo



Fuente: encuesta

Como se puede observar en la Figura 14, la puntuación más alta la obtuvo el área de apoyo diagnóstico y terapéutico encontrándose todos los ítems en un rango satisfactorio, por el contrario, se puede observar que en el área de apoyo se dan las puntuaciones más bajas. En general, el personal administrativo y no administrativo percibe el clima organizacional como medianamente satisfactorio. Teniendo en cuenta la definición de esta variable.

Figura 15. Clima organizacional/ tipo de contrato

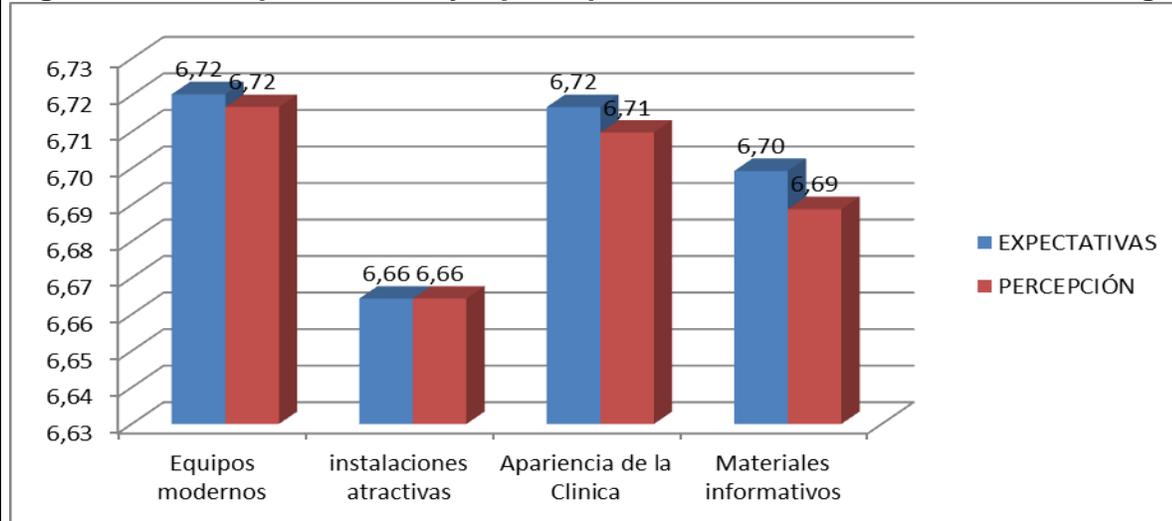


Fuente: encuesta

En la figura 15, se puede observar que el 100 % de los encuestados tiene un contrato por la institución, donde la mayor calificación obtenida fue en el promedio de liderazgo con un puntaje de 4,25 puntos como satisfactorio y la calificación más baja en promedio es retribución con 3.71 puntos.

PERCEPCIÓN DE CALIDAD

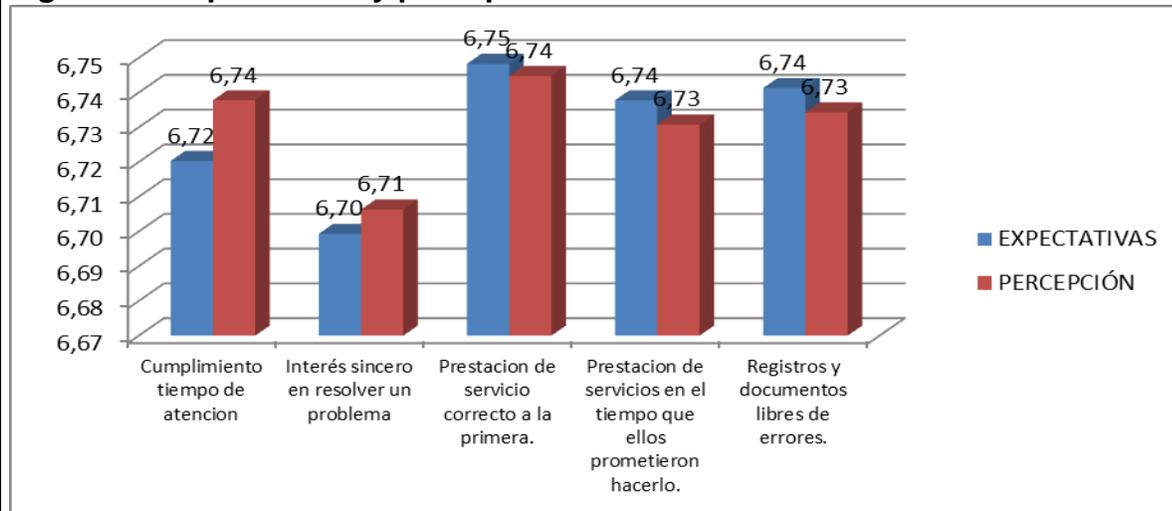
Figura 16. Expectativas y percepciones variable elementos tangibles



Fuente: encuesta

Cabe resaltar que la figura 16, respecto a las expectativas que tenían los pacientes, en la variable de elementos tangibles, el mayor porcentaje hace énfasis a encontrar equipos modernos y la apariencia de la clínica con un puntaje de 6.72 y se puede observar que el puntaje de percepción fue igual a la expectativa. El menor puntaje de percepción fueron los materiales informativos con 6.69.

Figura 17. Expectativas y percepciones variable confiabilidad

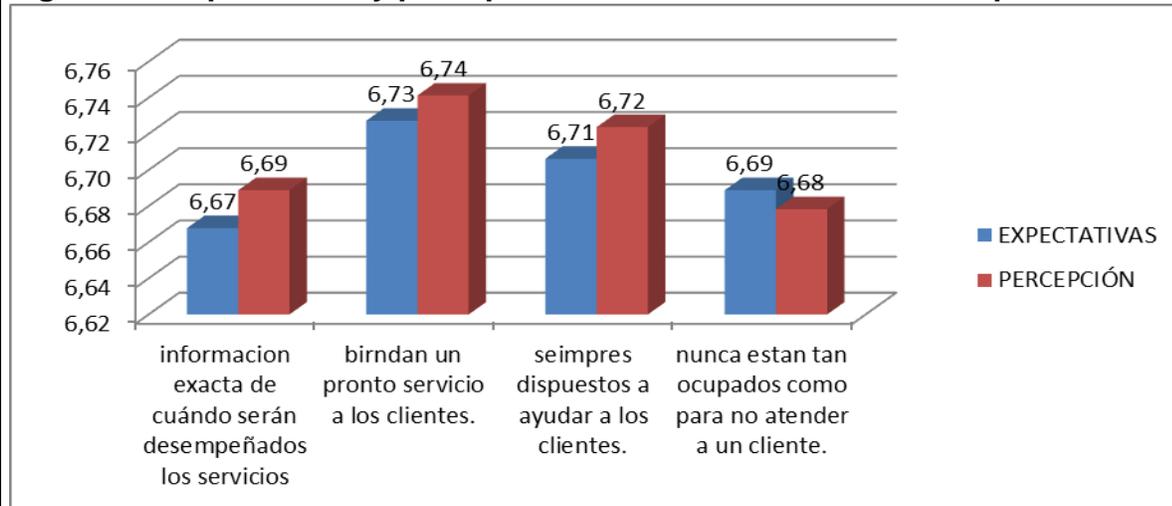


Fuente: encuesta

Como se puede observar en la Tabla 17, se puede decir que los pacientes tenían una expectativa de recibir un servicio de muy excelente calidad en las 5 sub variables de

fiabilidad, con un puntaje de 6.74 y la clínica cumple con sus expectativas dado que la calificación de percepción obtuvo un puntaje promedio de 6.72.

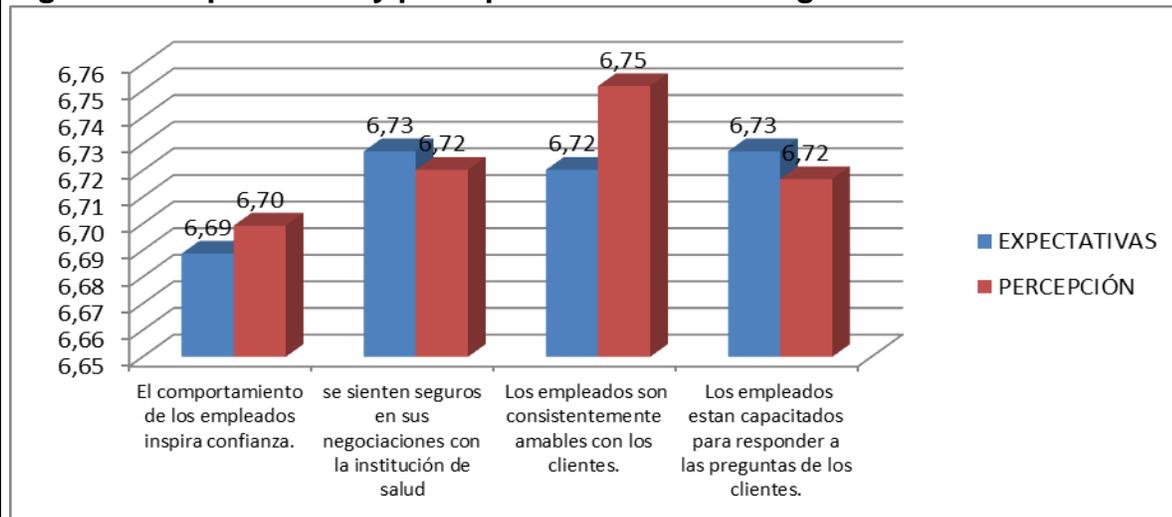
Figura 18. Expectativas y percepciones variable velocidad de respuesta



Fuente: encuesta

Como se puede observar en la Figura 18, la percepción de la variable velocidad de respuesta los usuarios en promedio le dieron una calificación de 6.7, lo que indica que cumple con sus expectativas, puesto que el puntaje promedio fue de 6.6

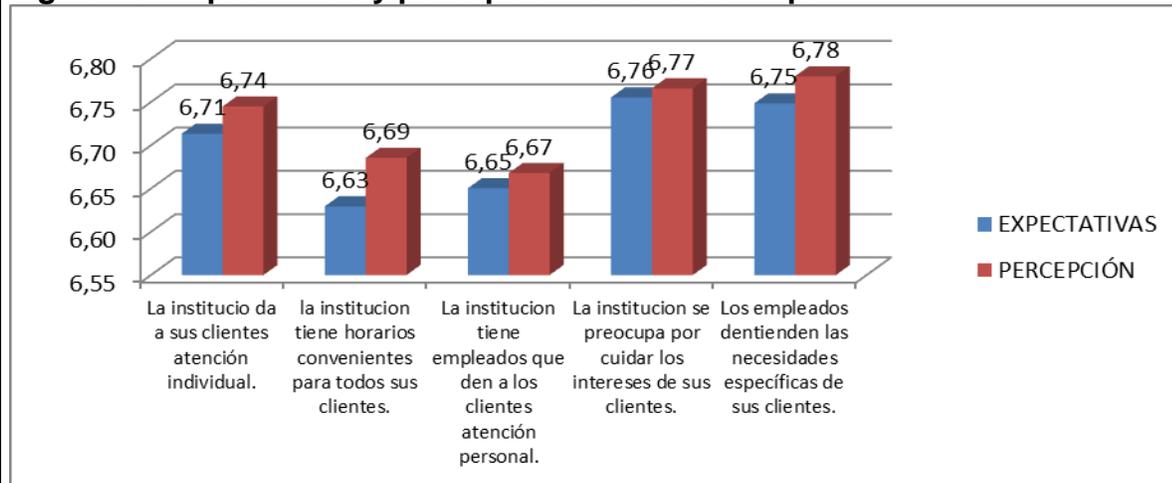
Figura 19. Expectativas y percepciones variable aseguramiento



Fuente: encuesta

La percepción de los usuarios frente al variable aseguramiento obtuvo una calificación en promedio de 6.6, cumpliendo con sus expectativas que en promedio tiene una calificación de 6.7.

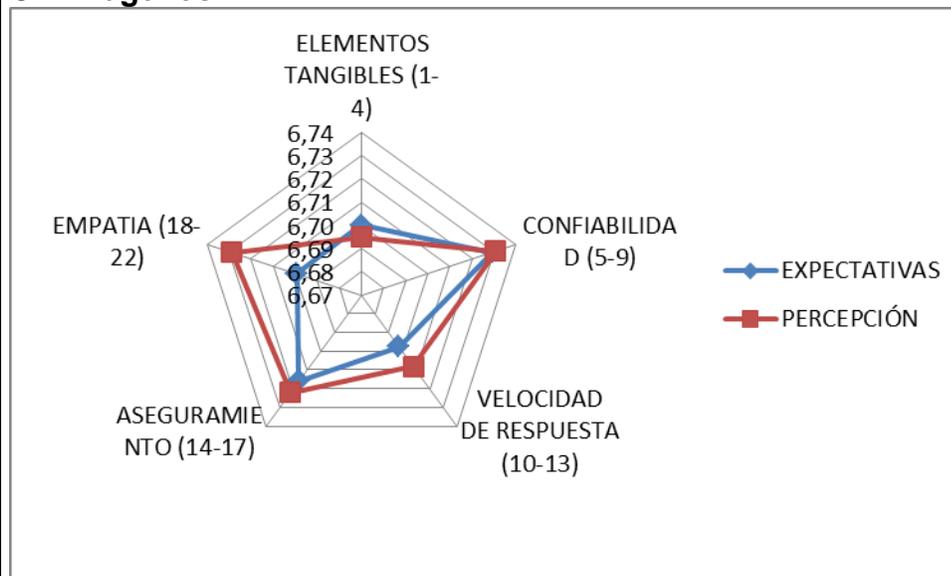
Figura 20. Expectativas y percepciones variable empatía



Fuente: encuesta

Como se puede observar en la Figura 20, la variable de empatia los usuarios en promedio le dieron un puntaje de percepcion de 6.6, lo que indica que la clinica cumple con sus expectativas en esta subvariable de calidad.

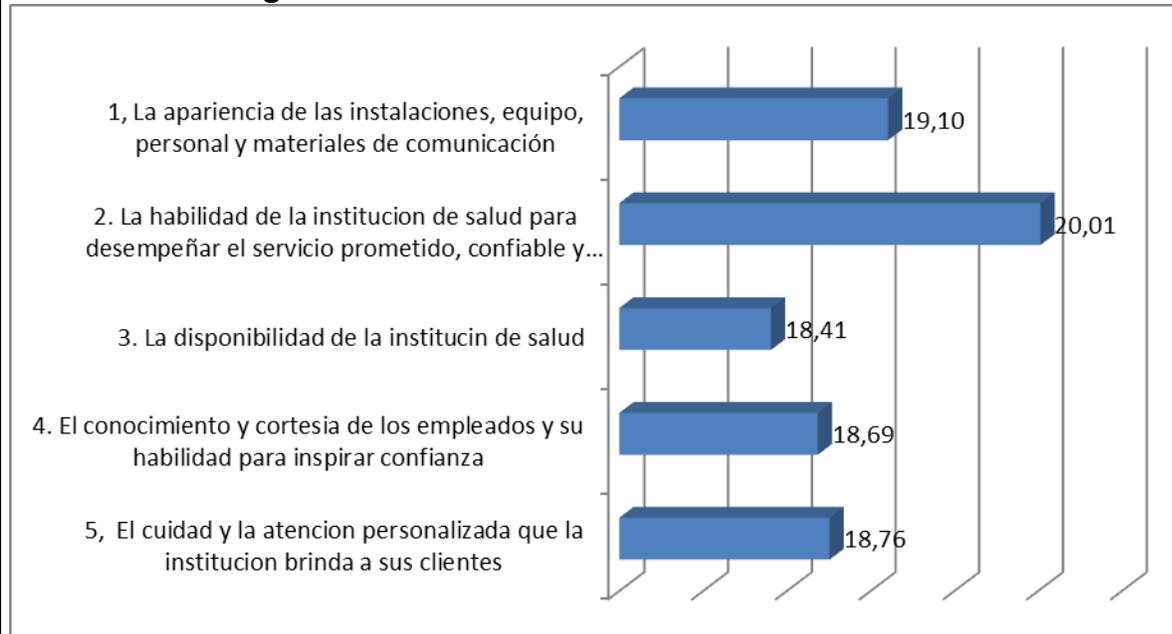
Figura 21. Brechas expectativas y percepciones calidad pacientes de Clinimágenes



Fuente: encuesta

Como se puede observar en la Figura 21, las brechas que existen en las 5 variables tienen una brecha muy similar, en promedio un puntaje de 6.7 entre la percepcion de haber recibido un servicio de muy excelente calidad y la expectativa que tenían los pacientes, lo cual es muy elevado.

Figura 22. Características importantes para los pacientes que reciben atención en la IPS Clinimágenes S.A.S



Fuente: encuesta

De los 287 pacientes encuestados, distribuyeron los 100 puntos entre las 5 características, los cuales se representan en puntajes y se sacaron promedios por cada ítem. En primer lugar se encuentra que para los pacientes, la habilidad de la institución de salud para desempeñar el servicio prometido confiable y correctamente con un puntaje de 20.01. En segundo lugar está la apariencia de las instalaciones, equipo, personal y materiales de comunicación, con un puntaje de 19.10. En tercer lugar se encuentra La disponibilidad de la institución de salud para ayudar a los clientes y proveer un pronto servicio con un puntaje de 18.41, con similar puntaje se encuentra el conocimiento y cortesía de los empleados y su habilidad para inspirar confianza.

RELACION CLIMA ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DEL SERVICIO

CLIMA ORGANIZACIONAL		
VARIABLE	PUNTAJE PROMEDIO	
LIDERAZGO	4,18	
MOTIVACION	4,05	
RECIPROCIDAD	3,72	
PARTICIPACION	3,72	
	3,92	SATISFACTORIO

CALIDAD DEL SERVICIO	
VARIABLE	PUNTAJE PROMEDIO
ELEMENTOS TANGIBLES (1-4)	6,69
CONFIABILIDAD (5-9)	6,73
VELOCIDAD DE RESPUESTA (10-13)	6,71
ASEGURAMIENTO (14-17)	6,72
EMPATIA (18-22)	6,73
	6,72

SATISFACTORIO

Al relacionar la percepción de calidad con la percepción del clima laboral, existe una estrecha relación, ya que ambos se encuentran con puntajes satisfactorios, donde la clínica cuenta con un clima laboral satisfactorio y los pacientes perciben haber recibido una atención de muy excelente calidad. Lo cual corrobora lo establecido por Chiavenato, “la calidad de vida en el trabajo tiene un efecto sobre la producción y productividad”.

DISCUSION

Se pudo observar que en los 4 ítems evaluados: liderazgo, motivación, reciprocidad, participación, el personal administrativo se encuentran en un rango satisfactorio y con una percepción superior a la del personal no administrativo. En su orden el ítem con más alto puntaje de satisfacción es el liderazgo con 4.36 puntos seguido de la motivación con 4.17 puntos, la participación con 3.75 puntos y por último la reciprocidad con 3.69 puntos, en lo que respecta a la parte no administrativa, en el mismo orden la parte no administrativa tiene su mayor puntuación en el liderazgo con 4.00 puntos, seguido por la motivación con 3.94 puntos, la reciprocidad con 3.75 puntos y por último la participación con 3.69 puntos y en promedio la percepción de calidad de los usuarios en Clinimágenes obtuvo una calificación de 6.7, categorizado como satisfactorio. Es decir, que el análisis realizado se infiere teóricamente que existe una relación entre el clima organizacional y la calidad de los servicios públicos de salud, estos resultados fueron similares a otros estudios realizados (6), (7) Y (9).

Al realizar el comparativo del clima organizacional administrativo- asistencial con la Variable liderazgo se pudo observar que la percepción en el personal tanto administrativo como asistenciales satisfactorio en todos los ítems siendo el más representativo el estímulo al trabajo en equipo seguido por la dirección solución de conflictos y estímulo a la excelencia y solución de conflictos.

Es importante resaltar que estas percepciones son las que le dan vida al clima organizacional y la gestión de la dirección cumple el papel más importante para generar un clima desfavorable o favorable, por eso se dice que la existencia real de

un clima está dada por la subjetividad de las personas que laboran en una organización (23).

Ahora bien, también se pudo observar que tanto el personal administrativo y asistencial se encuentran completamente satisfechas sus necesidades por parte de la institución, lo cual ayuda a la capacidad de producción o prestación del servicio adecuado del personal. Dado que el trabajador que esté motivado aportará todos sus esfuerzos en alcanzar los objetivos de la empresa, ya que los objetivos empresariales habrán pasado a formar parte de sus propios objetivos. Pero las motivaciones son muy diversas, puesto que la motivación de un trabajador puede ir desde obtener una retribución económica para cubrir sus necesidades básicas y las de las personas que puedan estar a su cargo, hasta la búsqueda del reconocimiento y prestigio social (24). Por lo tanto, es importante buscar estrategias para aumentar la motivación de los colaboradores de la clínica.

Por otro lado, la variable de reciprocidad obtuvo la más baja puntuación encontrándose en esta una insatisfacción en el personal administrativo con 2,50 puntos aunque el personal asistencial 3.22 puntos están medianamente satisfechos, por su parte en la equidad esta medianamente satisfecho con una calificación de 3,22 puntos en el área asistencial y 3.75 puntos en el área administrativa. Se evidencia falta de reconocimiento de las funciones desempeñadas por el trabajador, lo que puede generar una desmotivación al realizar sus funciones. Una reciprocidad de manera negativa afecta la realización personal, el desarrollo social y la sensación de igualdad laboral y deteriora, de este modo, la relación con la institución. Por esta razón, Es importante que los directivos, busquen estrategias no solo económicas, es importante crear estrategias de motivación, donde el colaborador se sienta motivado por el trabajo que desempeña, de éste forma se podrá mantener una atención de calidad centrada en el paciente y un buen ambiente laboral.

En cuenta a la variable participación obtuvo un alto grado de compromiso tanto en el personal administrativo como en el asistencial siendo el ítem más relevante la compromiso con la productividad con una calificación de 4.50 puntos en el área administrativa seguido por el ítem compatibilidad de intereses con una calificación de 4.44 puntos en el área no administrativa, 3,56 puntos en el ítem involucración al cambio en el área administrativa, y con 3,00 intercambio de interés, en comparación al área asistencial con 2.89, siendo el ítem con más baja puntuación. Es importante que sus colaboradores muestren interés en participar activamente en todos los avances y cambios estructurales que esta desarrolle, para el crecimiento institucional favoreciendo a todos en la institución y logrando mejores resultados.

Aunque las dimensiones analizadas están separadas, los diferentes factores se relacionan entre sí. Un buen liderazgo recae en la generación de motivación y compromiso. En la dimensión de motivación, tiene que ver directamente con las

habilidades que van desarrollando los líderes para integrar a sus colaboradores alrededor del propósito de la organización.

En cuanto a la percepción de los usuarios en la calidad del servicio, cuyas variables fueron tangible, confiabilidad, velocidad de respuesta y aseguramiento, en promedio obtuvo una calificación de 6.7, categorizado como satisfactorio. Por lo tanto, existe una alta correlación entre la variable clima organizacional y la variable de calidad en el servicio ya que de acuerdo a los resultados se puede comprender que a mejor clima organizacional existe mejor calidad en el servicio.

Al relacionar la percepción de calidad con la percepción del clima laboral, existe una estrecha relación, ya que ambos se encuentran con puntajes satisfactorios, donde la clínica cuenta con un clima laboral satisfactorio y los pacientes perciben haber recibido una atención de muy excelente calidad. Reátegui (2017) menciona que si existe un clima organizacional favorable, habrá por consecuencia un comportamiento organizacional que conlleva a una productividad eficiente y alta, es por este motivo, que, si se logra satisfacer las necesidades de los colaboradores, pueden realizar mejor sus actividades laborales, y así, elevar la productividad de la organización.

8. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

8.1 CONCLUSIONES

A través de la realización de esta investigación se pudo realizar los cuestionarios para la medición de clima organizacional y percepción de la calidad en Clinimágenes, con ello se estableció la relación que existe entre las dos categorías, estableciendo que se debe tener en cuenta todos los factores influyentes en la atención a usuarios, empezando con establecer y equilibrar el clima organizacional presente, puesto que este afecta directamente la calidad en la atención que se brinda a la población.

En términos generales, según los resultados arrojados por las encuestas el clima organizacional se ve afectado en la variable participación en el área asistencial lo que indica que existen falencias en el establecimiento y ejecución de estrategias que ayude a colaborador a mejorar su compromiso y mantener su productividad y la calidad del servicio prestado.

En la clínica existe una evidente influencia satisfactoria por parte de los líderes hacia los empleados tanto en el área administrativa como en el área asistencial, por lo tanto, es una variable que ayuda al logro de los objetivos según las metas propuestas.

Se pudo observar que en el área administrativa y en área asistencial hay satisfacción en la variable de reciprocidad, lo cual demuestra que el empleado tiene responsabilidad y sentido de pertenencia con la institución para realizar las funciones establecidas.

En la variable de participación se observa que hay satisfacción por parte de los empleados al aportar en forma articulada y cumplir con su labor para dar cumplimiento a las metas establecidas de forma eficiente y de calidad.

No se observó gran diferencia entre las expectativas y las percepciones, siendo mayor las percepciones de los pacientes de los servicios recibidos.

Por último, al relacionar la percepción de calidad con la percepción del clima laboral, existe una estrecha relación, ya que ambos se encuentran en puntos satisfactorios. Lo cual corrobora lo establecido por Chiavenato, en su artículo de Administración de recursos “la calidad de vida en el trabajo tiene un efecto sobre la producción y productividad”.

8.2 RECOMENDACIONES

Crear actividades de forma periódica permita conocer la evolución sobre clima organizacional, y así realizar comparaciones para identificar mejorías o insatisfacciones relacionadas con el ambiente laboral de sus colaboradores.

Se debe realizar periódicamente metodologías de análisis de clima organizacional y calidad del servicio.

Tomando en cuenta que un buen clima organizacional es fundamental dentro de cualquier organización, es necesario establecer programas de educación continua en los servicios, a fin de disminuir la insatisfacción dentro del personal y mantener actualizado a los colaboradores.

Los resultados del presente estudio permite que la institución tome conciencia de lo importante que es crear y mantener un buen Clima organizacional dentro de ella, y que de esta forma puedan llegar a marcar una diferencia con otras instituciones en cuanto a brindar una buen servicio de calidad y por ende enfrentar los cambios que en la actualidad exigen las instituciones en el mundo globalizado pues no solamente se debe de estar preparado hacia el interior sino también hacia los factores externos que influyen, ya sea de manera directa o indirecta, en las organizaciones y que a la vez son un reto para la competitividad en el mundo.

PLAN DE MEJORA

CLIMA ORGANIZACIONAL

VARIABLE	ESTRATEGIAS	ACTIVIDADES	TIEMPO DE EJECUCION	RESPONSABLE	INDICADOR	COSTO	BENEFICIOS ESPERADOS
LIDERAZGO: Subvariable: dirección	Formación a líderes en reconocimiento de habilidades individuales y potencialización de colaboradores	<p>Iniciar plan de capacitaciones de comunicación en todos los niveles de la organización</p> <p>Sensibilizar a todo el personal a cerca de la importancia de la comunicación asertiva.</p> <p>Capacitación en aplicación de técnica de comunicación, enfocándose en la retroalimentación, con el fin de realizar una comunicación asertiva eficiente.</p> <p>Programar reuniones mensuales con los colaboradores, para tratar temas del desempeño del mes, metas y dificultades para alcanzar las mismas</p>	Cada cuatro meses, y estará dirigida para losjefes .	Gestión del talento humano	<p>Indice de capacitación de los trabajadores=Empleados formados/total de empleados</p> <p><u>Horas hombre de capacitación ejecutada</u> x 100 Horas hombre de capacitación programada</p>	<p>Costo unitario: \$900.000</p> <p>Anual: \$3.600.000</p>	Mejorar el estilo de liderazgo
MOTIVACION: Subvariable: responsabilidad	Estimular las relaciones interpersonales entre el personal de la organización, para que desarrolle una actitud grupal de pro actividad y responsabilidad, compañerismo y apoyo para el desarrollo de las	<p>Dar a conocer al personal el desarrollo del taller de relaciones interpersonales: Los participantes se agruparán en grupos conformados por pertenecientes a los diferentes niveles de la empresa.</p> <p>Los talleres serán de Charlas motivacionales sobre el alcance del</p>	SEMESTRAL: 20 horas. una vez por día, 2 horas por días, es decir se utilizarían 10 días laborables	Gestión del talento humano	<p>-Indice de capacitación de los trabajadores=Empleados formados/total de empleados</p> <p><u>Horas hombre de capacitación ejecutada</u> x 100 Horas hombre de capacitación programada</p> <p>Documento donde se establezca por áreas las actividades</p>	\$600.000	Fomentar la confianza, mejorar la comunicación y procurar el compromiso, la eficiencia, la eficacia y la productividad de la institución.

VARIABLE	ESTRATEGIAS	ACTIVIDADES	TIEMPO DE EJECUCION	RESPONSABLE	INDICADOR	COSTO	BENEFICIOS ESPERADOS
	actividades de trabajo así como el logro de las metas institucionales.	apoyo mutuo y colaboración dentro del trabajo, para alcanzar los objetivos institucionales. Dinámicas de interacción grupal como actividades de trabajo en equipo, para promover la integración y participación del personal.			Diploma de asistencia		
RECIPROCIDAD Subvariables: retribución	Reconocimiento, solución y aprovechamiento de conflictos	Estructurar documentos de control de conflictos para facilitar la retroalimentación del personal, a través de un buzón de sugerencias.	Marzo de 2020	Gestión del talento humano	Documento de control	\$300.000	Retroalimentación y control adecuado de los conflictos que se puedan presentar dentro de la institución y generar encuentros personalizados entre las partes afectadas. Brindar soluciones que permitan que ambas partes "ganen" a través de técnicas y mediante la colaboración de las personas involucradas en el conflicto.
PARTICIPACIÓN Subvariable: intercambio de información	Diseñar una campaña de motivación que promueva la participación del personal que labora en la institución.	Motivar a través de charlas o reuniones una integración entre los diferentes grupos o departamentos de la empresa.	Semestral	Gestión del talento humano	Registro sobre el empoderamiento a los colaboradores según responsabilidades	\$300.000	Reforzar los vínculos de trabajo entre los diversos niveles jerárquicos de la organización
TOTAL PRESUPUESTO						\$4.800.000	

CALIDAD DEL SERVICIO

VARIABLE	ESTRATEGIAS	ACTIVIDADES	TIEMPO DE EJECUCION	RESPONSABLE	INDICADOR	COSTO	BENEFICIOS ESPERADOS
CONFIABILIDAD:	Implementar herramientas que permitan mejorar la comunicación con el cliente externo de la institución.	Iniciar plan de capacitaciones de Estimulación en el uso de lenguaje apropiado para garantizar una comunicación asertiva,	Anual	Gestión del talento humano	Indice de capacitación de los trabajadores=Empleados formados/total de empleados <u>Horas hombre de capacitación ejecutada</u> x 100 Horas hombre de capacitación programada	Costo unitario: \$900.000 Anual: \$900.000	Mejorar el estilo de liderazgo
ELEMENTOS TANGIBLES Instalaciones atractivas	Plan estratégico anual para las mejoras locativa	Diseñar una ruta de inspección de locaciones. Identificar los puntos críticos a mejorar. Establecer planes de mejora	Anual	Gerencia	Número de proyectos planeados/total de proyectos	Costo \$0	Mantener instalaciones colectivas atractivas
CONFIABILIDAD Subvariables: Interés por resolver problemas	Desarrollar la cultura del servicio (Cumplimiento)	Contratar coach para incentivar el trabajo y el manejo del tiempo	Mensual	Todo el personal	Número de clientes con queja por atención/Total de clientes	\$ 80.000 por sesión del coach. Anual \$ 960.000	Aumento del trabajo en equipo por parte de los colaboradores de la entidad en pro de cumplir los objetivos planteados y mejorar el servicio al cliente.
VELOCIDAD DE RESPUESTA Subvariable: información exacta cuando será desempeñado el servicio							
ASEGURAMIENTO Subvariable: el comportamiento inspira confianza							
TOTAL PRESUPUESTO						\$1.860.000	

9. REFERENCIAS BIBLIOGRAFÍAS

1. Aldana, O., Hernández, M., Aguirre, D. Y Hernández, S. Clima Organizacional En Una Unidad De Segundo Nivel De Atención: Revista De Enfermería Del Instituto Mexicano Del Seguro Social; 2009.
2. Noboa A. Especificidades Del Clima Organizacional En Las Instituciones De Las Salud: Macau: Universidad De La República De Uruguay.; 2007.
3. Farfán González N. Aspectos Del Clima Laboral Que Inciden En La Productividad Y Crecimiento Organizacional En Instituciones De Salud Bogotá D.C: Universidad Militar Nueva Granada; 2017.
4. Garcia Sm. Clima Organizacional Y Su Diagnostico: Una Aproximacion Conceptual.: Red De Revistas Científicas De América Latina, El Caribe, España Y Portugal , 43-61.; 2009.
5. Restrepo Cardozo Ic. Relación Del Nivel De Clima Organizacional Y El Nivel De Satisfacción De Los Usuarios De La Ips Clínica Pajonal Cauca, Antioquia: Universidad De Antioquia, Seccional Bajo Cauca; 2014.
6. Bernal González I, Pedraza Melo Na, Sánchez Limón Ml. El Clima Organizacional Y Su Relación Con La Calidad De Los Servicios Públicos De Salud: Diseño De Un Modelo Teórico Mexico: Elsiever Estudios Gerenciales 31 (2015) 8–19; 2015.
7. Sotelo Asef Jg, Figueroa González Eg. El Clima Organizacional Y Su Correlación Con La Calidad En El Servicio En Una Institución De Educación De Nivel Medio Superior: Revista Iberoamericano Para La Investigacion Y El Desarrollo Educativo; 2017.
8. Juárez Adauta. Clima Organizacional Entre Los Trabajadores Del Hospital General “La Villa”: Hospital De Segundo Nivel De Atención De La Ciudad De México Mexico: Rev Cubana Salud Pública; 2017.
9. Mamani Vitulas Nv. La Satisfacción Laboral Del Personal De Salud Y Su Relación Con La Calidad De Atención Brindada Al Usuario Externo En La División De Diagnóstico Por Imágenes Del Hospital Nacional Policía Nacional Del Perú Luis Nicasio Sáenz, Año 2014 Lima: Universidad Privada Norbert Wiener; 2017.
10. Ardínez Perinan Ol, Gutiérrez Peña Jj. Evaluación De La Influencia Del Clima Laboral En La Motivación Y Satisfacción Del Personal Técnico–Científico Y Administrativo De Una Institución De Salud De Tercer Nivel En El Municipio De San Juan Del Cesar – La Guajira. 2014 Cartagena De Indias: Universidad De Cartagena Facultad; 2015.
11. Cruz Barrera Rj, Osorio Bobadilla Ja, Riveros Sequera Kd. Analisis Al Clima Organizacional De La Ips Esimed Bogota, Colombia: Universidad Piloto De Colombia; 2017.
12. Naranjo Herrera , Paz Delgado Al, Marín Betancur Sm. Clima Organizacional:

- Una Investigación En La Institución Prestadora De Servicios De Salud (Ips) De La Universidad Autónoma De Manizales Pereira: Rev.Univ. Empresa.; 2015.
13. Carmona Arias Vm, Jaramillo Correa Em. Estudio Del Clima Organizacional En La Ese Hospital San Jorge De Pereira. Pereira: Universidad Tecnológica De Pereira; 2014.
 14. Gallego Díaz Fa, Montoya Sánchez Cg, Viuche García JI. Determinación Del Clima Organizacional En La Asociación Ips Médicos Internistas De Caldas, Manizales 2018 Manizales: Universidad Católica De Manizales; 2018.
 15. Cortazar Lozano LI, Chamorro. Incidencia Del Clima Laboral En La Calidad De Atención En Servicios De Salud Cali: Universidad Católica De Manizales; 2014.
 16. Solano Ropero Ma, Martínez Escorcía Sp. Clima Organizacional Y Percepción De La Calidad De Los Servicios De Salud En La Clínica Medical Duarte. Manizales: Universidad Católica De Manizales; 2018.
 17. Pisfil Samamé Cs. Clima Laboral Y Su Influencia En La Calidad De Atención Al Cliente En La Universidad De Lambayeque. Año 2014 Chiclayo: Universidad De Lambayeque; 2014.
 18. Camara De Comercio De Medellin. La Satisfacción Del Cliente Como Objetivo Empresarial Medellin; 2018.
 19. Iso Tools. Conceptos Fundamentales De La Calidad En Salud. [Online].: Plataforma Tecnológica Para La Gestión De La Excelencia; 2018 [Cited 2019 Julio 25. Available From: <https://www.isotools.org/2015/06/29/conceptos-fundamentales-de-la-calidad-en-salud/>.
 20. Parasuraman, A, Ziethaml, V. And Berry, L.L. Servqual: A Multiple- Item Scale For Measuring Consumer Perceptions Of Service Quality' Journal Of Retailing; 1988.
 21. Clinimagen S.A.S. Plataforma Estrategica Tulua; 2019.
 22. Hernández Sampieri , Fernández Collado , Baptista Lucio Mdp. Metodología De La Investigación México D.F.: Mcgraw-Hill / Interamericana Editores, S.A. De C.V.; 2010.
 23. Peraza And Remus. Clima Organizacional: Conceptos Y Experiencias. <https://www.elsevier.es/Es-Revista-Suma-Negocios-208-Articulo-Influencia-Del-Liderazgo-Sobre-EI-S2215910x14700266> , Editor.; 2004.
 24. Palacio Gutiérrez Lfz, Sanchez Gallego. Motivación Laboral Y Clima Organizacional Entre Los Colaboradores Del Cdi (Centro De Desarrollo Infantil) Modalidad Familiar Aranzazu Manizales: Universidad De Manizales; 2016.