

**CLIMA ORGANIZACIONAL Y PERCEPCIÓN DE LOS SERVICIOS DE
SALUD MENTAL EN LA FUNDACIÓN CENTRO DE PSICOLOGÍA CLÍNICA
Y DE FAMILIA “ANITA”**

Jeanine J Patiño Rico

Fabián Jaramillo Isaza

Beatriz Balzán Restrepo

Fabio Andrés Cano Henao

Ana María González Escobar

Tutor:

Vanesa Mercedes Rivera Rosero

ESPECIALIZACION EN ADMINISTRACION EN SALUD

UNIVERSIDAD CATOLICA DE MANIZALEZ

MEDELLIN

2021

TABLA DE CONTENIDO

LISTA DE TABLAS

LISTA DE GRAFICOS

1. INFORMACION GENERAL DEL PROYECTO	8
2. RESUMEN	10
2.2 INTRODUCCION	12
2.3 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	15
2.4 JUSTIFICACION	18
3. OBJETIVOS	20
3.1 OBJETIVO GENERAL	20
3.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS	20
4 MARCO TEORICO	21
4.1 ANTECEDENTES	21
4.2 MARCO LEGAL	30
4.3 MARCO CONCEPTUAL	33
4.4 MARCO REFERENCIAL	36
5. METODOLOGIA	48
5.1 ENFOQUE Y DISEÑO	48
5.2 POBLACION Y MUESTRA.....	49
5.3 PLAN DE RECOLECCION DE LA INFORMACION	50
5.4 INSTRUMENTOS	51

5.5 PLAN DE ANALISI DE LA INFORMACION	52
5.6 COMPONENTE ETICO	54
5.7 CONSENTIMIENTO INFORMADO	55
6 RESULTADOS Y DISCUSION	56
6.1 DIMENSION DE CONFIANZA	57
6.2 DIMENSION DE SERVICIO	62
6.3 INSTALACIONES	69
6.4 CARACTERISTICAS IMPORTANTES DEL SERVICIO DESEADO	71
6.5 RESULTADOS CLIMA LABORAL	73
6.6 DISCUSIÓN	86
7 CONCLUSIONES	93
8 RECOMENDACIONES	95
9 PLAN DE MEJORA	98
10 BIBLIOGRAFIA	103
11 ANEXOS	

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Distribución aleatoria de ítems de la variable liderazgo en sus cuatro dimensiones, valor de la respuesta y total de ítems por cada uno.

Tabla 2. Distribución aleatoria de ítems de la variable motivación en sus cuatro dimensiones, valor de la respuesta y total de ítems por cada uno

Tabla 3. Distribución aleatoria de ítems de la variable reciprocidad en sus cuatro dimensiones, valor de la respuesta y total de ítems por cada uno

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

LISTA DE GRÁFICOS

GRAFICA NUMERO 1, COMPARATIVO ENTRE SERVICIO DESEADO Y SERVICIO RECIBIDO DIMENSION DE CONFIANZA

GRAFICA NUMERO 2, COMPARATIVO ENTRE SERVICIO DESEADO Y SERVICIO RECIBIDO DIMENSION DE RESOLUTIVIDAD

GRAFICA NUMERO 3, COMPARATIVO ENTRE SERVICIO DESEADO Y SERVICIO RECIBIDO DIMENSION ATENCION PERSONALIZADA

GRAFICA NUMERO 4, COMPARATIVO ENTRE SERVICIO DESEADO Y SERVICIO RECIBIDO DIMENSION DE NECESIDADES ESPECIFICAS

GRAFICA NUMERO 5, COMPARATIVO ENTRE SERVICIO DESEADO Y SERVICIO RECIBIDO DIMENSION DE COMPROMISO INSTITUCIONAL

GRAFICA NUMERO 6, COMPARATIVO ENTRE SERVICIO DESEADO Y SERVICIO RECIBIDO DIMENSION DE OPORTUNIDAD EN LA PRESTACION DEL SERVICIO

GRAFICA NUMERO 7, COMPARATIVO ENTRE SERVICIO DESEADO Y SERVICIO RECIBIDO DIMENSION DE PROMESAS DE SERVICIO

GRAFICA NUMERO 8, COMPARATIVO ENTRE SERVICIO DESEADO Y SERVICIO RECIBIDO DIMENSION DE CALIDAD DE INFORMACION

GRAFICA NUMERO 9, COMPARATIVO ENTRE SERVICIO DESEADO Y SERVICIO RECIBIDO DIMENSION DE HUMANIZACION

GRAFICA NUMERO 10, COMPARATIVO ENTRE SERVICIO DESEADO Y SERVICIO RECIBIDO DIMENSION DE INFRAESTRUCTURA

GRAFICA NUMERO 11, CONSOLIDADO CARACTERISTICAS IMPORTANTES DEL SERVICIO DESEADO

GRAFICA NUMERO 12, COMPARATIVO CLIMA ORGANIZACIONAL ADMINISTRATIVO ASISTENCIAL VARIABLE DE LIDERAZGO

GRAFICA NUMERO 13, COMPARATIVO CLIMA ORGANIZACIONAL ADMINISTRATIVO ASISTENCIAL VARIABLE DE MOTIVACION

GRAFICA NUMERO 14, COMPARATIVO CLIMA ORGANIZACIONAL ADMINISTRATIVO ASISTENCIAL VARIABLE DE RECIPROCIDAD

GRAFICA NUMERO 15, COMPARATIVO CLIMA ORGANIZACIONAL ADMINISTRATIVO ASISTENCIAL VARIABLE DE PARTICIPACION

GRAFICA NUMERO 16, CONSOLIDADO DE PROMEDIO SEGÚN LAS VARIABLES PRIORIZADAS EN CLIMA LABORAL, CLIMA ORGANIZACIONAL, AREA DE TRABAJO

GRAFICA NUMERO 17, CONSOLIDADO CLIMA ORGANIZACIONAL- PROMEDIO DE VARIABLE Y TIPO DE CONTRATO

GRAFICA NUMERO 18, COMPARATIVO CLIMA ORGANIZACIONAL ADMINISTRATIVO ASISTENCIAL



Universidad
Católica
de Manizales

VICERRECTORÍA ACADÉMICA
CENTRO INSTITUCIONAL DE INVESTIGACIÓN, PROYECCIÓN Y
DESARROLLO

1. INFORMACIÓN GENERAL DEL PROYECTO

Título: CLIMA ORGANIZACIONAL Y PERCEPCIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD MENTAL EN LA FUNDACIÓN CENTRO DE PSICOLOGÍA CLÍNICA Y DE FAMILIA “ANITA”

Investigadores:

Jeanine J Patiño Rico

Fabián Jaramillo Isaza

Beatriz Balzán Restrepo

Fabio Andrés Cano Henao

Ana María González Escobar

Línea de Investigación:

1. Gestión de la Calidad

2. Clima organizacional

Programa de Posgrado al que se articula:

Especialización en administración de los servicios de salud

Lugar de Ejecución del Proyecto: IPS FUNDANITA

Ciudad: Bogotá

Departamento: Cundinamarca

Duración del Proyecto (periodos académicos):

2 semestres

2. RESUMEN

2. 1. RESUMEN

Introducción: La percepción de la calidad en los servicios, así como el clima organizacional en las instituciones prestadoras de salud desempeña una función esencial en el sistema actual, sin embargo, estos componentes se han visto afectados por múltiples factores tanto internos como externos. Gracias a estos procesos investigativos es posible conocer la percepción de los usuarios y trabajadores, y generar un análisis que permita mejorar los servicios y atención prestada impactando en oportunidades de mejora identificadas.

Objetivo: El presente trabajo investigativo pretende analizar la relación del clima laboral e impacto sobre la percepción externa de la calidad de los servicios de salud en la IPS Fundación Centro de Psicología Clínica y de Familia “Anita” de la ciudad de Bogotá durante el primer semestre del año 2021.

Metodología: La Investigación que se realizó es de tipo cuantitativo, descriptivo y transversal. Para su ejecución se seleccionó un grupo de estudio tanto de trabajadores de la institución como de pacientes que recibieron atención en los últimos seis meses escogidos mediante un muestreo aleatorio.

Materiales: Se realizaron la aplicación de dos encuestas mediante el instrumento diseñado por la Organización Panamericana de la Salud (OPS) que se aplicó a los colaboradores de la entidad para la medición del clima laboral y

la segunda para evaluar la percepción externa de la calidad de los servicios de salud se utilizará el modelo Servqual aplicándolo a los pacientes, con el objetivo de evaluar el clima laboral y la percepción externa de la calidad de los servicios. Con esta estrategia se espera medir el comportamiento de las diferentes variables contenidas en los instrumentos a aplicar y su posible relación entre el clima organizacional y la percepción de la calidad del cliente externo.

Resultados: El clima organizacional logró el calificativo de satisfactorio, con mejor calificación de variables por parte de los colaboradores del área asistencial que del área administrativa, la variable con menor porcentaje de acuerdo fue la de retribución para los dos grupos de trabajo, se observa en general una buena percepción de liderazgo al interior de la organización, como situación particular se debe fortalecer la participación entre los diferentes niveles de la institución. La percepción del servicio recibido fue satisfactoria por parte de los consultantes, se sienten a gusto con el trato, las instalaciones y la flexibilidad en horarios.

Conclusiones: La percepción de la calidad en el proceso de atención por parte de los consultantes es alta, el 93% se sienten conformes con la información y el trato recibido, la posibilidad de acceder a un tratamiento personalizado por el mismo especialista en cada consulta y la flexibilidad en horarios para ser atendidos.

Existe una relación entre el clima organizacional y la percepción de la calidad en la prestación del servicio, los colaboradores aportan ideas, resuelven conflictos y están motivados a ofrecer una atención que es percibida por los consultantes como satisfactoria.

Existe una inconformidad general tanto del área asistencial como administrativa con la remuneración salarial, factor importante a la hora de caminar en el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la institución y el hecho de generar sentido de pertenencia y estabilidad en el talento humano como recurso intangible importante.

ABSTRACT

Introduction: The perception of the quality of the services, as well as the organizational climate in the health-providing institutions, plays an essential role in the current system, however, these components have been affected by multiple factors, both internal and external. Thanks to these investigative processes, it is possible to know the perception of users and workers, and generate an analysis that allows improving the services and care provided, impacting on identified improvement opportunities.

Objective: This research work aims to analyze the relationship between the work environment and the impact on the external perception of the quality of

health services in the IPS Fundación Centro de Psicología Clínica y Familia "Anita" in the city of Bogotá during the first semester of the year 2021.

Methodology: The research to be carried out is quantitative, descriptive and transversal. For its execution, a study group will be selected both of workers from the institution and of patients who received care in the last six months, chosen by means of a random sampling.

Materials: The application of two surveys will be carried out using the instrument designed by the Pan American Health Organization (PAHO) that will be applied to the entity's collaborators to measure the work environment and the second to evaluate the external perception of the quality of In the health services, the Servqual model will be used, applying it to patients, with the aim of evaluating the work environment and the external perception of the quality of the services. With this strategy, it is expected to measure the behavior of the different variables contained in the instruments to be applied and their possible relationship between the organizational climate and the perception of the quality of the external client.

2.2. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, el estudio sobre clima organizacional ha tomado gran importancia, ya que es la clave para que una empresa aumente su productividad y tenga trabajadores eficientes, leales y felices; de igual modo, es tendencia la

calidad como elemento decisivo para evaluar la prestación de los servicios de salud, este fenómeno ha venido en aumento ya que es mucho más relevante estas características para las organizaciones que prestan este tipo de servicios, cuando el resultado se ve reflejado en bienestar y resolutivez de un motivo de consulta. Como condición particular al momento de decidir realizar la investigación se responde además a la necesidad de evaluar la prestación del servicio que requiere de una acción humana, de servicio al otro, sin desconocer que es también un negocio lucrativo y rentable para el personal directivo. Por esto, es importante partir de evaluar las condiciones desde donde se presta dicho servicio de salud y determinar que tanto influye este ambiente de los empleados en la percepción que tiene el consultante del servicio de salud recibido. Es de anotar que el desarrollo de la investigación en contexto de pandemia, permite adaptar los instrumentos utilizados en medios virtuales para llegar a realizar la intervención con los colaboradores de la organización y con los consultantes de la IPS en los últimos seis meses. Los métodos utilizados con el fin de obtener los resultados, permite tabular los datos y determinar una discusión por el grupo de investigadores que generan hallazgos interesantes no solo en la capacidad adaptativa en tiempo de pandemia, sino también en sugerencias y hallazgos relevantes a la organización.

Según Chiavenato (2011), el clima organizacional lo constituye el medio interno, la atmósfera que existe en cada estructura, incluyendo diferentes aspectos

como el tipo de organización, la tecnología, las políticas de la compañía, las metas operacionales, los reglamentos internos (factores estructurales) y factores sociales. (16)

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), “la calidad de la asistencia sanitaria es asegurar que cada paciente reciba el conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuados para conseguir una atención sanitaria optima, teniendo en cuenta todos los factores y conocimientos del paciente y del servicio médico, y lograr el mejor resultado con el mínimo riesgo de efectos iatrogénicos y la máxima satisfacción del paciente con el proceso”.

(19) Mediante la aplicación del instrumento “Cuestionario sobre mi trabajo” diseñado y avalado por la Organización Panamericana de la Salud (OPS), el cual consta de 80 postulados, que representan la evaluación de 4 áreas críticas (Liderazgo, motivación, reciprocidad y participación), que permiten identificar y describir el clima organización actual; ya que para cualquier institución el ambiente laboral es fundamental para el correcto cumplimiento de actividades y logros institucionales. Igualmente, se realizó el estudio de percepción externa de la Calidad de la IPS FundAnita, a través de la aplicación del cuestionario SERVQUAL, cuyo propósito es la evaluación de la calidad de los servicios que se ofrecen, contemplando cinco dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles. Este instrumento

contrasta lo que el usuario percibe del servicio al que consulta, como lo desea y como lo recibe.

Se compara el presente estudio con otros realizados anteriormente, donde se evidencian resultados similares en diferentes países, con algunas diferencias por el tipo de institución, pacientes atendidos y servicios ofrecidos, como en la investigación realizada en hospitales privados de la ciudad de Quetzaltenango donde se presenta un clima laboral favorable en el que la mayoría de los colaboradores se encuentra a gusto según los instrumentos aplicados, similar a los hallazgos del presente estudio. Como resultado importante en el proceso investigativo, se logra determinar la relación que hay entre el clima organizacional y la percepción de la calidad percibida por los consultantes durante el proceso de atención, se logra identificar aspectos relevantes que afectan directamente en la calidad y que están estrechamente relacionados con el clima laboral.

2.3. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El Clima Organizacional hace referencia al ambiente que es generado por la interacción de los diferentes actores de una organización, donde se involucran las emociones, la motivación y el adecuado desempeño. Ofrece una visión global de la institución, por lo tanto, es una interacción entre las características de las personas y de las organizaciones. (1)

En este sentido, se hace referencia a un tema que, en los últimos años, ha venido tomando gran importancia en las instituciones y es el estudio del clima organizacional, el cual permite conocer las percepciones que el trabajador tiene de las características de la organización, que influyen en las actitudes y comportamiento de los empleados; siendo esto de gran importancia, ya que un buen o mal clima organizacional influirá en la motivación y satisfacción en el trabajo, contribuyendo al logro o fracaso en el alcance de los objetivos institucionales. (2)

Los empleados son considerados el intangible más valioso de las organizaciones, por ser el capital más importante para el funcionamiento de las mismas; de esto deriva el interés de ofrecerles un clima organizacional apto para laborar, permitiéndoles sentirse satisfechos y por ende realicen las actividades asignadas con eficiencia y eficacia que contribuya al desarrollo de la visión organizacional.

Cada vez toma mayor importancia medir los indicadores de la calidad como: la satisfacción del paciente con la atención recibida, y el clima organizacional como una medida de satisfacción del cliente interno. Una vez conocida las opiniones de ambos grupos se podrán tomar las medidas más convenientes para la mejora de la gestión organizacional.

Teniendo en cuenta lo anterior, surge la necesidad de realizar un estudio de investigación que identifique el clima organizacional en el que se desenvuelven

los trabajadores y el nivel de satisfacción del usuario externo y si estas tienen relación y a través de los resultados, poder plantear estrategias que permitan cambios positivos en la institución. (3)

El estudio se realizará en La Fundación Centro de Psicología Clínica y de Familia “Anita” (FundAnita IPS), la cual está ubicada en la Carrera 70 D # 48 a - 78, Normandía, Bogotá Colombia. Esta institución se dedica a la prestación de servicios de psicología orientada a las familias, las parejas, los individuos, niños y adolescentes, interviniendo y previniendo toda manifestación de violencia para poder aspirar a una convivencia efectiva en los diferentes sistemas.

La institución cuenta con 28 años de experiencia en el sector de la salud mental beneficiando a más de 19.000 personas y familias; implementando diversos programas basados en la epistemología del enfoque sistémico; busca en esencia el desarrollo integral del ser humano, con especial atención en la promoción social y liderazgo, comprometidos con las familias para proyectar una sociedad donde prevalezcan los valores de tolerancia y solidaridad, propiciando el desarrollo de una convivencia más armónica, dialogal y democrática, Proyectándose como uno de los principales referentes institucionales en salud mental para la ciudadanía, queriendo ser reconocidos en todo el territorio nacional brindando sus servicios en psicología y derecho. (4)

FundAnita IPS cuenta con alianzas estratégicas estables con Famisanar, Policía Nacional, Bimbo, Choucair Testing, grupo éxito, entre otros, lo cual los obliga a

generar herramientas para medir y mejorar la calidad de los servicios prestados a sus convenios y clientes en particular, es por esto que se origina la necesidad de realizar este estudio donde se relacione el clima organizacional y la calidad del servicio prestado a sus clientes, ya que es de vital importancia conocer qué tan satisfechos se encuentran sus colaboradores trabajando en FundAnita para asimismo poder entregar un servicio de calidad.

En la actualidad la fundación cuenta con 25 empleados a los cuales se les realizará el respectivo estudio, debido a que en esta institución no se han desarrollado estudios sobre este tema hasta el momento.

2.4 JUSTIFICACIÓN

El conocimiento del Clima Organizacional proporciona retroalimentación de los procesos que determinan los comportamientos al interior de las organizaciones, permitiendo no solo presentar una propuesta para realizar cambios, sino impactar en las actitudes y conductas de los miembros del equipo. (5)

“FundAnita Ips”, lleva aproximadamente 28 años de fundación, durante este tiempo ha prestado servicios en diferentes áreas, hasta el día de hoy consolidándose en la prestación de servicios de psicología; contribuyendo significativamente al desarrollo integral de las familias y comunidades, en la resolución de las diferentes formas de violencia social, promoviendo la unión y armonía para una convivencia pacífica y afectiva, estando conformada por un equipo de 25 profesionales altamente capacitados.

Teniendo en cuenta el tiempo de funcionamiento de la institución, la labor que realiza y que no se cuenta con información previa de haber realizado estudios de Clima Organizacional, surge la necesidad de realizar un estudio de investigación que identifique el clima organizacional en el que se desenvuelven los trabajadores y el nivel de satisfacción del usuario externo y si estas tienen relación, y a través de los resultados, poder plantear estrategias que permitan cambios positivos en la institución.

El estudio permitirá involucrar a los empleados para resolver situaciones de poca motivación y falta de identidad, diagnosticando si hay áreas que estén afectando el adecuado desarrollo del Clima Organizacional de la fundación para fortalecer la productividad, competitividad y sostenibilidad de la IPS.

Por lo tanto, esta investigación presenta herramientas que proporcionan nuevas ideas de mejora en los puntos críticos y afianzar aquellos aspectos fuertes de la organización con el fin de propiciar un mejor ambiente para los trabajadores en pro de la organización y de sus usuarios.

3. OBJETIVOS

3.1. OBJETIVO GENERAL

Determinar la relación entre el clima organizacional y la percepción externa de la calidad de los servicios de salud mental prestados en la Fundación Centro de Psicología Clínica y de Familia “Anita” (FundAnita IPS) ubicada en la ciudad de Bogotá durante el año 2021.

3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Medir la percepción de los colaboradores frente al clima organizacional en la IPS FundAnita en la ciudad de Bogotá.
- Describir la percepción de los clientes frente a las dimensiones de calidad en el servicio en la IPS FundAnita en la ciudad de Bogotá.
- Establecer relación entre el clima organizacional y las dimensiones de la calidad del servicio en salud percibido por los clientes de la IPS FundAnita en la ciudad de Bogotá.

4. MARCO TEÓRICO

4.1 Antecedentes

En busca de establecer relaciones en las organizaciones entre la percepción del cliente interno con el clima laboral y la percepción de la calidad del cliente externo, se encuentran estudios que pueden servir como referente como los relacionados a continuación.

En México, Quetzaltenango en el año 2014, se realizó un estudio titulado: “clima organizacional y servicio al cliente: el cual fue realizado en hospitales privados de la zona 9 de la ciudad de Quetzaltenango. El objetivo de este estudio fue establecer la incidencia del clima laboral en el servicio al cliente en hospitales privados de la zona 9 de la ciudad de Quetzaltenango. El diseño de investigación que se utilizó fue el descriptivo, con el cual se encontró que el hospital objeto de estudio maneja un clima laboral favorable en el que la mayoría de sus colaboradores se encuentra a gusto según el instrumento aplicado, aunque hay algunas diferencias en varias de sus variables para tener en cuenta e intervenirlas. Se concluyó además que el clima laboral incide en el servicio al cliente porque debe existir armonía y respeto entre los colaboradores del hospital, además los trabajadores reconocen la existencia de un ambiente laboral agradable como herramienta para mantener las relaciones entre los

clientes internos y una prestación de servicios de calidad al cliente externo. Este estudio tiene relación con esta investigación porque se abordan dos aspectos esenciales como es el clima organizacional y la satisfacción del cliente externo, por lo que será de amplia utilidad en el desarrollo del estudio desde el punto de vista teórico, metodológico y de resultados, como factores a tener en cuenta sería que el estudio se aplicó para una unidad hospitalaria con áreas asistenciales, mientras que la entidad FUNDANITA es totalmente de consulta externa. (6)

Igualmente, en México otro estudio que muestra la importancia entre estas dos variables, calidad y clima laboral es el estudio titulado: “clima organizacional y satisfacción del usuario externo – Hospital Regional Hermilio Valdizan” realizado en la ciudad de Huánuco en el año 2015. En este estudio se determinó la relación existente entre el clima organizacional y la satisfacción de los usuarios externos, para ello se encuestó a 320 usuarios de los consultorios externos, el instrumento utilizado fue el SERVQUAL modificado que mide el nivel de satisfacción del usuario mediante la diferencia entre las expectativas y las percepciones.

Los hallazgos del estudio son favorables ya que contribuyen a identificar los aspectos relacionados con el clima laboral y la satisfacción del cliente, los cuales serán utilizados en el desarrollo de la investigación para contribuir al proceso de discusión. Se concluye que no hay relación proporcional entre clima

organizacional y percepción de la calidad de los servicios prestados, debido a que el clima organizacional es medianamente satisfactorio y los usuarios manifiestan una prestación de servicios con calidad satisfactoria, sumado a esto que se tienen en cuenta la percepción en la prestación de los servicios en unidades de consulta externa no hospitalarias, que es acorde con la institución en la cual se aplica la investigación. (7)

En lo referente a la calidad en salud, desde la década de los noventa, este es uno de los referentes que tienen en cuenta las entidades de servicios en salud para fijar sus objetivos y cumplir con las regulaciones gubernamentales para llegar a satisfacer las expectativas de sus clientes. Los constantes procesos de cambio que sufren las organizaciones, en especial las instituciones del sector de salud pública, ponen de manifiesto la necesidad de contar con estructuras y procesos flexibles y dinámicos centrados en la calidad de la atención, teniendo en cuenta las preferencias y necesidades de los usuarios a fin de alcanzar la excelencia en los servicios que se ofrecen (Losada, Rodríguez y Hernández, 2011; Urquiza, 2012; Nembhard, Northrup, Shaller y Cleary, 2012) (8)

De igual manera, para Colombia, también ha sido importante generar investigación relacionada con clima organizacional, se presenta un estudio realizado en una empresa prestadora de servicios en salud ocupacional de la ciudad de Santa Marta, Álvarez (2014) aplicaron un instrumento de medición del

clima organizacional en empresas colombianas (IMCOC), las variables de medición del instrumento son relaciones sociales, relaciones de autoridad, desarrollo de las tareas, claridad, retribución, retos, riesgos y participación a 21 personas de edades comprendidas entre 22 y 56 años. En cuanto a los resultados obtenidos en la dimensión de relaciones interpersonales se puede ver que las relaciones internas en la organización son buenas resaltando que hay muchos espacios que permiten una dinámica positiva entre los empleados y que la participación de los superiores para la resolución de problemas es primordial, por otro lado, en la dimensión de motivación se puede evidenciar que los trabajadores se encuentran satisfechos con las condiciones de trabajos y expresan buena disposición a las políticas de la organización. Se pudo confirmar con esta investigación que los empleados perciben de manera favorable el clima laboral valorando lo que se encuentra relacionado con su satisfacción, evidenciando en los resultados que factores como motivación, liderazgo, relaciones interpersonales y control, afectan directamente en el rendimiento de la planta de empleados. (9)

Igualmente, en el departamento del Valle del Cauca, se realizó un estudio en el Hospital en casa Coomeva regional Cali por Suarez y Martínez (2013) donde se aplicó un cuestionario a 30 personas, a manera de conjunto de dimensiones sobre el clima organizacional, con respuesta de selección múltiple, aplicada por áreas, divididas en programación, autorizaciones, admisiones y liquidación, los

resultados arrojan que el 16% de la población se encuentra insatisfecha, los aspectos que más impactan en su sensación de insatisfacción están relacionados con factores ambientales del lugar de trabajo, con aspectos ergonómicos del puesto de trabajo, el 63% de la insatisfacción de las personas se determina por las condiciones ambientales, aspectos como el nivel de ruido que alteran la concentración para el desarrollo de las actividades, el 80% de las personas está de acuerdo con los grupos de trabajo pero manifiestan que sus compañeros no son sus amigos, el 76% de las personas está de acuerdo con su jefe y superiores, pero un 33% considera no tener apoyo ni acompañamiento en sus labores, lo anterior puede mostrar que los empleados no perciben el apoyo de sus jefes ni estos estimulan al empleado para que mejoren su capacidad productiva y el 73% se sienten satisfechos con la creatividad e iniciativa debido a la autonomía para la toma de decisiones en algunas situaciones, finalmente se evidenció en la aplicación de esta encuesta de clima organizacional factores positivos como satisfacción laboral, creatividad e iniciativa, pero también mostraron factores negativos como relaciones interpersonales, ergonómicos y de qué forma influye en la dinámica de la organización (10)

Por otro lado, con el fin de identificar características de la articulación de variables entre clima organizacional y calidad, en el documento "Incidencia del clima organizacional y la satisfacción en la efectividad de empresas de la

Localidad de Usaquén, Bogotá, Colombia” se presenta un estudio de tipo exploratorio descriptivo y correlacional que busca mostrar las tendencias en cuanto a clima organizacional y calidad en la prestación de servicios, mediante la participación de siete empresas capitalinas: dos empresas manufactureras: alimentos y metalmecánica; dos del sector servicios: hotel y firma de servicios jurídicos en el campo de los derechos de propiedad industrial y registro de marca; una cooperativa de empleados, y en el sector de los servicios de salud participaron dos empresas: una IPS (Institución Prestadora de Servicios de Salud), y una EPS.

Los resultados evidencian que existe una relación positiva, pero moderada entre el clima organizacional, la satisfacción laboral y la efectividad general. Esto es consecuente con los autores e investigaciones que reportan la existencia de una relación significativa entre las variables, pero invitando a ser cautos en su interpretación. Evidentemente, dado que esta investigación es de tipo correlacional, sólo es posible hablar de una relación entre las variables, sin establecer un sentido de causalidad, es decir, no se puede afirmar que mientras mejor sea la percepción del clima general en la organización, mayor es el grado de efectividad de la organización.

Además, los resultados concuerdan con los metaanálisis realizados por Schratz (1993), donde se menciona que dimensiones de clima como, apoyo, recompensas y condiciones de trabajo se han asociado históricamente con

efectividad y resultados organizacionales. Silva (1996), y Chiang (2004), han enfatizado que el clima organizacional puede ser una herramienta útil para mejorar la efectividad organizacional, pues la evidencia indica que, al mejorar la percepción de los elementos del clima mencionados anteriormente, aumentaría la efectividad organizacional fruto del mejor desempeño de los trabajadores.

(11)

Tomamos este documento como referente regional por la participación en el estudio de organizaciones relacionadas con la prestación de servicios de salud y la similitud con nuestra investigación en las variables tenidas en cuenta al momento de analizar el clima organizacional y el impacto en la calidad en la prestación del servicio.

También es importante destacar, otro documento diseñado en la capital del país que orienta a nuestro objetivo de estudio, el cual es “análisis del clima organizacional de la EPS ESIMED de la ciudad de Bogotá”, investigación de carácter cualitativo, ya que su principal objetivo es analizar el estado en el que se encuentra la organización en cuanto a su clima organizacional, a través de la percepción que tienen los colaboradores en su contexto laboral, objetivo en común con nuestra pregunta de estudio.

En este trabajo se describe la relación de 4 grandes factores, en los que consideran que la empresa tiene mayor falencia y de acuerdo a las dimensiones

propuestas podrán desarrollar diversos planes de mejora o fortalecimiento según corresponda; las estrategias planteadas son: Desarrollo de habilidades de liderazgo, diseño y estructuración de práctica para la gestión del talento humano, comunicación organizacional y actividades de bienestar Laboral.

Al analizar los resultados obtenidos se encontró una organización con grandes fortalezas en varios aspectos y con debilidades en otros en las que la organización puede trabajar arduamente con el objetivo de minimizar riesgos por medio de planes de mejoramiento, enfocados en aspectos como la administración del talento humano y procesos de capacitación e inducción, áreas que se pueden impulsar y dar mayor importancia por parte de los gerentes y directivos para lograr un clima que favorezca el trabajo en equipo y la consecución de los objetivos de la organización.

De esta investigación, se puede concluir que el clima organizacional juega un papel importante entre el cumplimiento de los objetivos de la organización y así mismo de los empleados que la integran para alcanzar el buen desempeño de la misma, en particular de la calidad de la gestión. Por esta razón, si la Clínica busca mantener una dirección competente frente a las condiciones del entorno debe considerar el clima organizacional como un punto de gran importancia para el desarrollo de los procesos fortaleciendo aspectos de innovación y cambio dentro de la Clínica Esimed. Bogotá Norte. (12)

Dadas las condiciones de la IPS, en cuanto a ser la primera vez que el personal se expone a una encuesta para realizar la medición de clima organizacional, se toma como referente este trabajo ya que podemos referenciar el mecanismo de ejecución en la aplicación del método propuesto y las variables tenidas en cuenta para realizar las sugerencias como oportunidades de mejora a la alta dirección.

4.2 Marco Legal

Teniendo en cuenta, la importancia del clima organizacional y la percepción de la calidad de las organizaciones, a continuación, se presenta el marco legal bajo el cual se rige la presente investigación realizada en la Fundación Centro de Psicología Clínica y de Familia ANITA.

Comenzamos por el “Decreto número 1083 de 2015” “Por el cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública. Título 10 Sistema de Estímulos. Artículo 2.2.10.7 Programas de bienestar de la calidad de vida laboral. De conformidad con el artículo 24 del Decreto-ley 1567 de 1998 y con el fin de mantener niveles adecuados de calidad de vida laboral, las entidades deberán efectuar los siguientes programas:

Decreto número 1083 de 2015 hoja No 97 Continuación del decreto: 1. Medir el clima laboral, por lo menos cada dos años y definir, ejecutar y evaluar

estrategias de intervención. 2. Evaluar la adaptación al cambio organizacional y adelantar acciones de preparación frente al cambio y de desvinculación laboral asistida o readaptación laboral cuando se den procesos de reforma organizacional. 3. Preparar a los pre pensionados para el retiro del servicio. 4. Identificar la cultura organizacional y definir los procesos para la consolidación de la cultura deseada. 5. Fortalecer el trabajo en equipo. 6. Adelantar programas de incentivos. Parágrafo. El Departamento Administrativo de la Función Pública desarrollará metodologías que faciliten la formulación de programas de bienestar social para los empleados y asesorará en su implantación. (Decreto 1227 de 2005, art. 75)

De igual modo, los empleadores del Centro de Psicología Clínica y de familia Anita deben conocer los Factores psicosociales en los cuales están inmersos los colaboradores, situación que aporta de manera significativa al clima organizacional de la institución, teniendo en cuenta la “Resolución 2646 de 2008” “Por la cual se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional” (13).

En el artículo 6°; se especifican los **“Factores intralaborales que deben evaluar los empleadores”**, tales como; Gestión Organizacional, Características de la organización del trabajo, características del grupo social de trabajo, condiciones de la tarea, carga física, condiciones del medio ambiente de trabajo, interfase persona - tarea, Jornada de trabajo, número de trabajadores por tipo de contrato, tipo de beneficios recibidos y programas de capacitación (13).

Por otro lado, para evaluar de manera objetiva el clima organizacional de la institución, se debe conocer cómo perciben sus usuarios la calidad recibida y si sus objetivos y conformación corresponden a los aspectos normativos y legales con los que actualmente cuenta el país, como se presenta en El Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad en Salud, SOGCS, en Colombia, que ha definido los procesos de auditoría para el mejoramiento de la calidad de la atención en salud, que deben desarrollar las instituciones prestadoras de servicios de salud y las Empresas Promotoras de Salud (EPS) que tienen convenios con la fundación, definidas en el Artículo 181 de la Ley 100 de 1993, para generar, mantener y mejorar una provisión de servicios accesibles y equitativos con nivel profesional óptimo, teniendo en cuenta el balance entre beneficios, riesgos y costos y lograr la adhesión y la satisfacción de los usuarios.

Además, en Colombia, el Decreto 1011 de 2006 define la atención en salud como los servicios que se prestan al usuario en el marco de los procesos propios del aseguramiento, así como las actividades, procedimientos e intervenciones asistenciales en las fases de promoción y prevención, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación que se prestan a toda la población como lo hace la institución “FUNDANITA” (14).

Con la circular 30 de 2006 de la Superintendencia Nacional de Salud se definen los procesos de auditoría, y se aplican en esta investigación para concretar las herramientas a utilizar y cumplir con sus objetivos, se indaga por el cumplimiento mínimo de procesos como: Evaluación propia del proceso de atención en Salud, desde el cumplimiento de Oportunidad, Accesibilidad, Continuidad, Seguridad y Pertinencia y la atención al usuario, para evaluar de esta manera la satisfacción de los usuarios con respecto al ejercicio de sus derechos y a la calidad de los servicios recibidos por el personal de la institución (14)

Con la percepción de la calidad de los usuarios, buscamos establecer el clima organizacional al que están expuestos los empleados y si cumplen con las normativas y reglamentación nacional que permitan la correcta realización de sus funciones.

De acuerdo con lo anterior, utilizamos la normatividad vigente sobre el clima organizacional, para lograr con este estudio estandarizar los procesos en la IPS

FUNDANITA, a través de un trabajo articulado con sus colaboradores conociendo el nivel de estrés y carga laboral que estos perciben, factor que puede contribuir al desmejoramiento de su calidad de vida y calidad laboral. Igualmente, el conocimiento del clima organizacional adecuado acorde a lo establecido por la norma, permitirá implementar una metodología acorde a los resultados esperados, que responda a los objetivos propuestos y a partir de esto crear un plan de intervención que facilite el mejoramiento del clima organizacional de la IPS y mejore la percepción de la calidad de sus clientes; bajo la premisa que un colaborador satisfecho genera clientes satisfechos y un trabajo bien hecho favorecerá la relación entre empleadores, colaboradores y protegidos de la IPS, consiguiendo de esta manera condiciones óptimas de trabajo.

4.3 Marco conceptual

Clima Organizacional

Chiavenato (2011) explica que el clima organizacional lo constituye el medio interno, la atmósfera que existe en cada estructura incluye diferentes aspectos como el tipo de organización, la tecnología, las políticas de la compañía, las metas operacionales, los reglamentos internos (factores estructurales) y factores sociales. (15)

Entorno Laboral Saludable.

Son aquellos centros de trabajo en los que las condiciones van dirigidas a lograr el bienestar de los trabajadores, pero no sólo en el sentido de un buen ambiente físico, se trata además de que existan buenas relaciones personales, buena organización, salud emocional, y que se promueva el bienestar familiar y social de los trabajadores a través de la protección de riesgos, estimulando su autoestima y el control de su propia salud y del ambiente laboral. Todos estos factores están interrelacionados dinámicamente. (16)

Liderazgo.

Santos, J. (2005) define el liderazgo como el proceso de influir sobre sí mismo, el grupo o la organización por medio de la comunicación, toma de decisiones y despliegue del potencial para obtener un resultado útil. Así como, es el desarrollo completo de expectativas, capacidades y habilidades que permite identificar, descubrir, utilizar, potenciar y estimular al máximo la fortaleza y la energía de todos los recursos humanos de la organización, elevando al punto de mira de las personas hacia los objetivos y metas planificadas más exigentes, que incrementa la productividad, la creatividad y la innovación del trabajo, para lograr el éxito organizacional y la satisfacción de las necesidades de los individuos. (17)

Satisfacción del usuario.

Implica una experiencia racional, definida en términos de discrepancia percibida entre aspiraciones y logros, derivada de la comparación entre las expectativas y el comportamiento del producto o servicio.

Está subordinada a numerosos factores como las expectativas, valores morales, culturales, necesidades personales, retribuciones esperadas, información recogida de otros usuarios y de la propia organización. sanitaria, Estos elementos condicionan que la, satisfacción sea diferente para distintas personas y para la misma persona en diferentes circunstancias (18)

Calidad en el Campo Sanitario:

La Organización Mundial de Salud (OMS) define: "la calidad de la asistencia sanitaria es asegurar que cada paciente reciba el conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuado para conseguir una atención sanitaria óptima, teniendo en cuenta todos los factores y los conocimientos del paciente y del servicio médico, y lograr el mejor resultado con el mínimo riesgo de efectos iatrogénicos y la máxima satisfacción del paciente con el proceso". (19)

4.4 Marco Referencial.

El clima organizacional es un tema que no es nuevo, procede de la construcción de numerosos escritores y expertos en el tema que a través de los años y de múltiples investigaciones se ha enriquecido con el pasar del tiempo, cobrando mayor importancia en las organizaciones del mundo globalizado de hoy, en donde la competencia con calidad es un sello distintivo en el mercado. El clima organizacional es un asunto de importancia para aquellas organizaciones competitivas que buscan lograr una mayor productividad y mejora en el servicio ofrecido, por medio de estrategias que buscan potencializar las cualidades de su personal.

Este concepto nace de la idea de que el hombre vive en ambientes complejos y dinámicos, puesto que las organizaciones están compuestas de personas, grupos y colectividades que generan comportamientos diversos y que afectan ese ambiente. (20) En los últimos años el estudio del clima organizacional ha tomado gran importancia en todas las organizaciones, de allí la pertinencia de estudiarlo.

Es por ello, que su definición se basa en el enfoque objetivo de Forehand y Gilmer (1964) que plantea el clima como el conjunto de características permanentes que describen una organización, la distinguen de otra, e influyen en el comportamiento de las personas que la forman. (21) La importancia del

concepto de clima está en la función que cumple entre aspectos objetivos de la organización y el comportamiento de los trabajadores.

De igual modo para Litwin y Stringer (1968). El clima organizacional comprende los efectos subjetivos, percibidos del sistema formal, el estilo informal de los administradores y de otros factores ambientales importantes sobre las actitudes, creencias, valores y motivación de las personas que trabajan en una organización. (22) La medición de estos parámetros arrojará información sobre la cual se pueden tomar decisiones.

De estos enfoques se desprenden las diferentes definiciones de clima que se presentan a continuación:

-Watters y sus colaboradores definen el término como “las percepciones que el individuo tiene de la organización para la cual trabaja y la opinión que se ha formado de ella en términos de autonomía, estructura, recompensas, consideración, cordialidad, apoyo y apertura”. Estos identificaron cinco factores globales del clima: la estructura organizacional eficiente, autonomía de trabajo, supervisión rigurosa impersonal, ambiente abierto estimulante, y orientación centrada en el empleado. (23). La medición de estos factores hace que el personal se sienta importante dentro de la organización.

-Es un término utilizado para describir la estructura psicológica, sensación, personalidad o carácter del ambiente de la Organización, es una cualidad

relativamente duradera del medio ambiente interno de una institución que experimentan sus miembros, que influye en su comportamiento. (24)). El clima nos brinda información sobre las características de la organización.

-Es un ambiente de trabajo resultante de la expresión o manifestación de diversos factores de carácter interpersonal, físico y organizacional. (25)

Consideramos que el ambiente de trabajo influye de manera notoria en la satisfacción, comportamiento, creatividad y productividad del empleado

Así mismo el clima organizacional también puede ser definido como las cualidades o propiedades del ambiente laboral que son percibidas o experimentadas por los miembros de la organización (26). Esto tiene influencia directa en los comportamientos de los empleados.

-Los factores y estructuras del sistema organizacional dan lugar a un determinado clima, en función a las percepciones de los miembros. Este clima resultante induce determinados comportamientos en los individuos. (27)

Creemos que estos comportamientos inciden tanto en la organización como en el clima.

Las anteriores definiciones permiten establecer que el clima organizacional es la identificación de características que hacen los individuos que pertenecen a la organización y que influyen en su comportamiento, lo que hace necesario para

su estudio, la consideración de componentes físicos y humanos, donde prima la percepción del individuo dentro de su contexto organizacional.

Por lo tanto, para entender el clima de una organización es preciso comprender el comportamiento de las personas, la estructura de la organización y los procesos organizacionales.

Herramientas o Métodos de Diagnóstico del Clima Organizacional

El objetivo de la medición del clima organizacional a través de instrumentos es hacer un diagnóstico sobre la percepción y la actitud de los empleados frente al clima organizacional específicamente en las dimensiones que elija el investigador; de tal modo, que se puedan identificar aspectos de carácter formal e informal que describen la empresa y que producen actitudes y percepciones en los empleados, que a su vez inciden en los niveles de motivación y eficiencia.

(20) Con estos resultados, se pretende recomendar acciones específicas que permitan modificar sus conductas para crear un clima organizacional que logre mayores niveles de eficiencia y cumplimiento de metas por la acción del recurso humano.

Dentro de una organización existen tres estrategias para medir el clima organizacional; la primera es observar el comportamiento y desarrollo de sus trabajadores; la segunda, es hacer entrevistas directas a los trabajadores; y la tercera y más utilizada, es realizar una encuesta a todos los trabajadores a

través de uno de los cuestionarios diseñados para ello. (27) Pensamos que dichas estrategias reúnen todas las características necesarias para realizar una adecuada medición, sin embargo, consideramos que la que nos pueden brindar más información son las encuestas.

Existe una gran variedad de cuestionarios que han sido aplicados en los procesos de medición del clima, a continuación, se describen los más implementados en el contexto colombiano.

El instrumento de medida privilegiado para la evaluación del clima es el cuestionario escrito. Este tipo de instrumento presenta al cuestionado, preguntas que describen hechos particulares de la organización, sobre los cuales deben indicar hasta qué punto están de acuerdo o no con esta descripción. Generalmente, para cada pregunta se pide al encuestado que exprese cómo percibe la situación actual y cómo la percibiría idealmente, lo cual permite ver hasta qué punto el interrogado está a gusto con el clima en el que trabaja. (28) Consideramos que es más fácil analizar las respuestas con este tipo de cuestionario.

La calidad de un cuestionario reside en su capacidad para medir las dimensiones realmente importantes y pertinentes a la organización al tener en cuenta que los factores determinantes del clima organizacional pueden variar de una organización a otra, de acuerdo con sus propias particularidades.

Entre los cuestionarios más utilizados están:

Cuestionario de Litwin y Strin

De acuerdo con Litwin, el estudio experimental que dio origen al instrumento, se ideó originalmente para poner a prueba ciertas hipótesis acerca de la influencia del estilo de liderazgo y del clima organizacional sobre la motivación y la conducta de los miembros de la organización. Se fijaron tres objetivos de investigación: 1) Estudiar la relación entre el estilo de liderazgo y el clima organizacional; 2) Estudiar los efectos del clima organizacional sobre la motivación individual, medidos a través del análisis de contenido del pensamiento imaginativo; 3) Determinar los efectos del clima organizacional sobre variantes tradicionales, tales como la satisfacción personal y del desempeño organizacional. (22) Este cuestionario es útil para determinar las características de liderazgo, la motivación y la conducta que influyen en los trabajadores de una organización.

Cuestionario de Rensis Likert. Perfil Organizacional

Likert desarrolló una teoría de clima organizacional multidimensional, denominada “Los sistemas de organización” que permite visualizar en términos de causa – efecto la naturaleza de los climas estudiados y sus variables. En este modelo se plantea que el comportamiento de un individuo depende de la percepción que tiene de la realidad organizacional en la que se encuentra. (22)

Se puede inferir que el clima es un conjunto de elementos que se unen para formar un clima particular que influye notoriamente en el comportamiento de las personas de la organización.

Modelo de Medición de John Sudarsky. Test de Clima Organizacional (TECLA)

Considera el clima organizacional como un concepto integrado que permite determinar la manera como las políticas, prácticas administrativas, la tecnología y los procesos de toma de decisiones se traducen (a través del clima organizacional y las motivaciones) en el comportamiento de los equipos y de las personas que son influenciados por ellos. (22) Concluimos que cuando se quiere medir el clima organizacional se debe hacer desde un punto de vista integral y que abarque todos los aspectos de la organización.

Modelo de Octavio García

Diseñó un “Modelo para el diagnóstico del clima organizacional”, centrado en lo que siente o piensa el personal de la organización en aspectos tales como el reconocimiento que tienen acerca de su empresa, su organización y sus objetivos, la percepción que tienen acerca del medio en el cual desempeña sus labores, y del grado de desarrollo personal que prevé alcanzar al estar dentro

de la empresa. (22) Este modelo permite que el individuo se sienta valorado dentro de la empresa.

Modelo de Fernando Toro

La encuesta de clima organizacional ECO, diseñada y validada en Colombia, logra satisfacer los criterios psicométricos exigidos para la medición de factores psicológicos y psicosociales. Mide siete factores de clima independientes y un octavo factor conformado por el agrupamiento de parejas de ítems alrededor de tres categorías de valores colectivos (cooperación, responsabilidad y respeto) Dichos factores son: Relaciones Interpersonales, Estilo de Dirección, Sentido de Pertenencia, Retribución, Disponibilidad de Recursos, Estabilidad, Claridad y Coherencia en la Dirección, y Valores Colectivos (Cooperación, Responsabilidad, Respeto). (22) . Se puede deducir que este modelo mide aspectos psicológicos y sociales del individuo dentro de la organización que permite ubicar al colaborador dentro de un contexto específico y otorgarle identidad.

Modelo de Hernán Alvarez Londoño “Hacia un Clima Organizacional Plenamente Gratificante”

Los factores determinantes del clima organizacional planteados por Álvarez son los siguientes: Claridad Organizacional, Estructura Organizacional, Participación, Instalaciones, Comportamiento Sistémico, Relación Simbiótica,

Liderazgo, Consenso, Trabajo Gratificante, Desarrollo Personal, Elementos de Trabajo, Relaciones Interpersonales, Buen Servicio, Solución de Conflictos, Expresión Informal Positiva, Estabilidad Laboral, Valoración, Salario, Agilidad, Evaluación del Desempeño, Retroalimentación, Selección de Personal, Inducción e Imagen de la Organización. (22) En este modelo podemos conocer la opinión de los encuestados en 24 factores que inciden en el clima organizacional.

Modelo de Medición del Profesor Carlos Méndez Instrumento para Medir Clima en las Organizaciones Colombianas (IMCOC)

Considera el clima organizacional como el ambiente propio de la compañía, producido y percibido por cada uno de sus individuos de acuerdo con las condiciones que encuentra en su proceso de interacción social y en la estructura organizacional. Menciona las siguientes como variables de su modelo IMCOC: Objetivos, Cooperación, Liderazgo, Toma de Decisiones, Relaciones Interpersonales, Motivación, Control, De Comportamiento, De Calidad, De Actitudes y Creencias, De Satisfacción y De Información. (22). Coincidimos que la interacción social en la organización, puede generar cambios que inciden en el clima organizacional.

Instrumento para el Diagnóstico del Clima Organizacional. Mónica García Solarte y Álvaro Zapata Domínguez

El objetivo de este modelo y su diagnóstico es identificar la percepción que tienen los colaboradores sobre el clima organizacional, las causas principales del porqué de los resultados de acuerdo a sus apreciaciones y establecer soluciones que permitan determinar un plan de mejoramiento (22) Resaltamos de este instrumento la importancia de realizar un plan de mejora con los resultados arrojados.

Es importante tener en cuenta algunos de los siguientes aspectos para realizar la medición de clima organizacional: el alcance de la información incluida dentro del cuestionario, las características del ambiente que se desea medir, que el número de características sea manejable y que la encuesta se pueda administrar y no hacer difícil su interpretación, la flexibilidad de la encuesta y su adaptación al medio ambiente laboral y su aplicación en toda la organización o en un área específica. (29) Concluimos que el éxito de esta medición depende de la planeación que debemos hacer con anterioridad y de lo que queremos saber acerca de la organización y de los empleados que la conforman.

Para realizar un estudio de clima organizacional lo más objetivo posible, se debe garantizar la independencia entre las partes (investigador y encuestado), con el fin de minimizar la diferencia en el diagnóstico y en las conclusiones del estudio. Además, se debe garantizar el anonimato del encuestado y la confidencialidad del proceso para que exista mayor sinceridad en la respuesta. Adicionalmente, es importante dar retroalimentación a los empleados de los resultados obtenidos

de la encuesta y mostrar los caminos de mejoramiento a fin de la percepción que ellos tienen de su empresa.

Partiendo del objetivo general de nuestra investigación (Determinar la relación entre el clima organizacional y la percepción externa de la calidad de los servicios de salud mental prestados en la Fundación Centro de Psicología Clínica y de Familia “Anita”) queremos contextualizar algunos conceptos de calidad en los servicios de salud.

La calidad de los servicios se ha convertido en uno de los principales elementos tomados en cuenta para el cumplimiento de los objetivos y regulaciones gubernamentales que buscan satisfacer las expectativas de una ciudadanía cada vez más informada y exigente. (30) Consideramos que para tener servicios con calidad se debe partir de los requerimientos del paciente y lograr satisfacer sus necesidades ya que es un aspecto clave y es el indicador más usado en los resultados de calidad de la atención médica.

Los constantes procesos de cambio que sufren las organizaciones, en especial las instituciones del sector salud ponen de manifiesto la necesidad de contar con estructuras y procesos flexibles y dinámicos centrados en la calidad de la atención, teniendo en cuenta las preferencias y necesidades de los usuarios a fin de alcanzar la excelencia en los servicios que se ofrecen. (31). Una forma de

medir los cambios y ajustar los procesos de atención se realiza conociendo la opinión de los usuarios y creando planes de mejora.

La calidad busca garantizar atención oportuna al usuario a través de los recursos y conocimientos médicos más adecuados, con compromiso y participación de todos los actores en la atención médica y con satisfacción de las necesidades de salud. (32) Esto se logra involucrando a todo el personal, que todos vayamos apuntando a la misma dirección.

De acuerdo a lo anterior, inferimos que detectar las necesidades de los usuarios, de los trabajadores y de la institución en general es determinante para el logro de los objetivos organizacionales y representa un área de oportunidad para aquellas técnicas y procedimientos susceptibles de mejora.

Es fundamental valorar el clima organizacional y la calidad de los servicios en instituciones de salud, debido a la necesidad por conocer los aspectos que influyen en la productividad, el talento humano y el grado de satisfacción de los trabajadores y usuarios, a fin de permitir a la alta dirección el desarrollo de acciones que den cumplimiento a la misión establecida. (33) De ahí la importancia de contar con estudios al respecto.

Diagnosticar el clima organizacional y la calidad de los servicios de salud es un tema que hoy en día se hace imprescindible para las instituciones médicas de países latinoamericanos, debido al desafío que se tiene por trabajar con

excelencia, lograr ventajas competitivas y sobre todo construir una cultura de servicio eficaz y eficiente para la sociedad en general. (34). Es de anotar la relevancia que tiene este tema para realizar el presente estudio dentro de la fundación.

Evaluar el clima organizacional garantiza un beneficio mutuo tanto para los empleados como para los clientes externos, ya que, al existir un ambiente de trabajo favorable, el rendimiento y desempeño de los colaboradores será eficiente e impactará significativamente en la atención y la calidad de los servicios brindados a los usuarios. (33) Coincidimos que este tipo de investigaciones beneficia tanto a la organización, a los empleados como a los usuarios.

5. METODOLOGÍA

5.1 ENFOQUE Y DISEÑO

La investigación realizada es de tipo cuantitativa, ya que esta nos ayuda a comprender mejor la relación que existe entre el clima organizacional y la calidad del servicio brindado por los colaboradores de la institución intervenida con los datos recopilados y analizados. Esta investigación también tendrá un impacto en las necesidades puntuales de los colaboradores que allí trabajan para así identificar y fortalecer los procesos de la prestación de los servicios de

la institución, con el fin de generar mejoras continuas y garantizar la calidad de los servicios.

Es un estudio de tipo descriptivo debido a que se describe el clima organizacional por medio de variables que permiten obtener datos de la población objeto, es decir únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre las variables a las que se refieren, además es un estudio tipo transversal porque se realizará a través de la encuesta en un determinado momento. (37)

5.2 POBLACIÓN Y MUESTRA:

Se identificó la población la cual se le aplicará esta investigación como:

- 19 colaboradores entre estos administrativos y psicólogos los cuales pertenecen a la planta fija de la institución.
- 977 pacientes que han recibido atención en los servicios de la IPS en los últimos 6 meses.

Obteniendo una población de 977 usuarios quienes han recibido algún tipo de atención en la IPS en los últimos 6 meses, se calcula una muestra con el 95% de confianza y un margen de error del 5% conformada por 276 usuarios, quienes son seleccionados mediante un muestreo aleatorio simple, así mismo se le aplicará las encuestas al 100% de los colaboradores de la IPS.

5.3 PLAN DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN:

Se realizará recolección de la información a través de unas encuestas realizadas vía llamada telefónica y por WhatsApp, Cada instrumento cuenta con un consentimiento informado que el colaborador o el usuario deben leer y aceptar para continuar con el ejercicio. Los instrumentos estarán disponibles en medio digital (Google forms). Esta información se descargará posteriormente en Excel para ser analizada y tabulada en diferentes bases de datos.

Criterios de inclusión y exclusión

Inclusión:

- Todo el personal de La Fundación Centro de Psicología Clínica y de Familia “Anita” (FundAnita IPS) que se esté laborando en la institución.
- Todo colaborador que esté en la fundación al momento de realizar la investigación.
- Toda persona que acepte participar en la investigación
- Pacientes mayores de 18 años y que hayan recibido atención en los últimos 6 meses

Exclusión:

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

- Pacientes menores de edad
- Ningún participante de la encuesta debe estar involucrado en la investigación.
- Pacientes donde su última atención sea mayor a 6 meses.

5.4 INSTRUMENTOS

Para la recolección de datos que midieron el clima organizacional dentro de la institución, se tomó el instrumento creado y validado por la OPS, donde se evalúan áreas críticas y variables para el análisis del clima organizacional. ver anexo 1

El instrumento abarca las dimensiones que permiten no solo la evaluación del clima organizacional, sino también del alcance de algunos de los objetivos y políticas establecidos, al considerar que estos aspectos se encuentran relacionados con el fomento de un buen o mal clima en la institución. ver anexo 2

En cuanto a la medición realizada en percepción de la calidad en salud se eligió el modelo SERVQUAL, cuyo propósito de evaluación de la calidad de los servicios contempla cinco dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles. Este instrumento contrasta lo que el usuario percibe del servicio al que consulta, como lo desea y cómo lo recibe. ver anexo 3, 4, 5 y 6.

Se adjuntan los enlaces con acceso a los instrumentos codificados en un formato virtual de google, los cuales serán aplicados a los colaboradores de la institución y pacientes que recibieron atención.

Instrumento para la Evaluación de clima laboral:

<https://forms.gle/hUoCajaDcFhKDSL8>

Instrumento SERVQUAL para los usuarios:

<https://forms.gle/1MxujV7DXNxa3tJw9>

5.5 PLAN DE ANÁLISIS DE INFORMACIÓN

5.5.1 Análisis clima organizacional

Con las áreas críticas y sub-variables establecidas, se debe conocer el contexto y su definición, para entender cómo su utilización en la encuesta permitirá establecer el clima organizacional de la IPS FundAnita:

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

Análisis estadístico:

Análisis univariado: Se medirán las variables (área de trabajo, edad, sexo, estado civil, escolaridad, tipo de contrato, cargo, horas laboradas en el día, tiempo Laborado en la institución, tiempo laborado en su actual área, tiempo laborado en su cargo actual) a través de estadígrafos descriptivos y porcentuales.

Frente a la descripción de las áreas críticas y el análisis de los ítems clima organizacional se construirán gráficos por cada área crítica, donde el eje de las X se colocaría las subvariables y en el eje de las Y los valores alcanzados por éstas, entre 0 y 5. Reunirán los puntos de los valores alcanzados con una línea de manera que quede confeccionado el perfil que representará como se percibe el clima en esa área. Si el valor alcanzado por la subvariable menor que 2,5 entonces el clima en dicha subvariable es insatisfactorio, entre 2,5 y 3 es nivel medio (medianamente satisfactorio) y mayor a 3 satisfactorio.

Análisis bivariado: Se establecerán las diferencias del clima organizacional por área de trabajo, tipo de contrato, cargo y tiempo laborado en su cargo actual según las áreas críticas contempladas en el estudio (liderazgo, motivación, reciprocidad y participación)

5.5.2 Análisis de satisfacción del usuario

En cuanto al cuestionario SERVQUAL, el cuestionario capta las percepciones de los clientes, contiene 22 preguntas respecto al servicio que se espera brinde una compañía de servicio excelente. Las preguntas están redactadas de manera general para aplicarse a cualquier empresa de servicio, por lo que para cada aplicación específica se adapta a la prestación del servicio de la organización seleccionada. el instrumento permite identificar fortalezas y debilidades en cuanto confiabilidad, eficacia, eficiencia, efectividad, repetición, problemas, velocidad de respuesta, espera, inicio y terminación de las actividades, duración de la atención y percepción post servicio, aseguramiento, cortesía, servicialidad, competencia, credibilidad, empatía, personalización y conocimiento del cliente.

5.6 COMPONENTE ÉTICO

Aspecto legal:

Basados en la resolución 8430 de 1993 por la cual se establece las normas científicas, técnicas y administrativas para la administración en salud en el título II, capítulo I, artículo 5 hace énfasis que en toda investigación en la que el ser humano sea sujeto de estudio, deberá prevalecer el criterio del respeto a su dignidad y la protección a sus derechos y su bienestar.

De acuerdo con el capítulo 6 tendremos en cuenta los siguientes criterios:

- a. Se ajustará a los principios científicos y éticos que la justifiquen.

b. Contará con el consentimiento informado y por escrito del sujeto de investigación o su representante legal con las excepciones dispuestas en la presente resolución.

c. Se llevará a cabo cuando se obtenga la autorización: del representante legal de la institución investigadora y de la institución donde se realice la investigación; el consentimiento informado de los participantes; y la aprobación del proyecto por parte de la institución.

En la presente investigación tendremos en cuenta el artículo 8 que habla de que las investigaciones en seres humanos se protegerá la privacidad del individuo, sujeto de investigación, identificándose sólo cuando los resultados lo requieran y éste lo autorice. (41)

Según esta resolución se considera sin riesgo porque no realizan intervenciones o modificaciones a nivel psicológico, fisiológico, biológico y social de los individuos que participan en el estudio

5.7 CONSENTIMIENTO INFORMADO

El consentimiento informado es un documento informativo que tiene como propósito que los colaboradores y los usuarios conozcan y acepten participar en nuestra investigación. Aclarando que su información será reservada y usada solo con fines académicos y será la primera pregunta que se encontrarán en las encuestas aplicadas, dependiendo si acepta o no realizar la encuesta se desplegará el resto de preguntas de los diferentes instrumentos.

El consentimiento informado aparecerá en el cuestionario descrito así:

Yo declaro que he sido **informado** e invitado a participar de forma voluntaria en un proyecto de investigación denominado “Clima organizacional y la percepción de servicios de servicios de salud mental en la fundación centro de psicología clínica y de familia Anita”, este proyecto cuenta con el respaldo de la Universidad Católica de Manizales y la información que allí se brinde será usado solo con fines académicos.

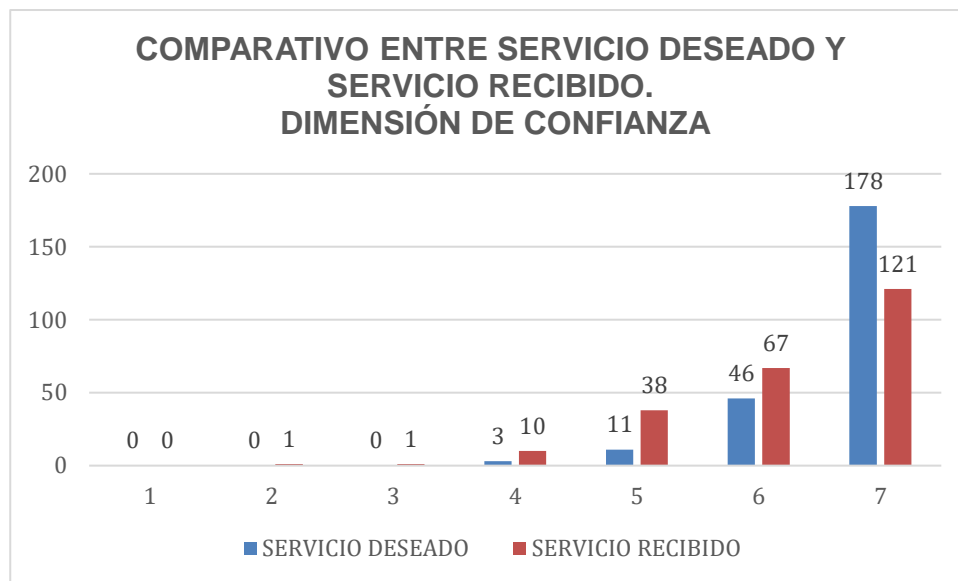
El colaborador de la institución o el usuario que recibió la atención tendrá en este momento dos opciones de respuesta: ACEPTO y NO ACEPTO.

6. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

A continuación, se agrupan las variables más relevantes tabuladas para favorecer la comprensión del análisis.

6.1 DIMENSIÓN CONFIANZA

GRAFICA NUMERO 1, COMPARATIVO ENTRE SERVICIO DESEADO Y SERVICIO RECIBIDO. DIMENSIÓN DE CONFIANZA

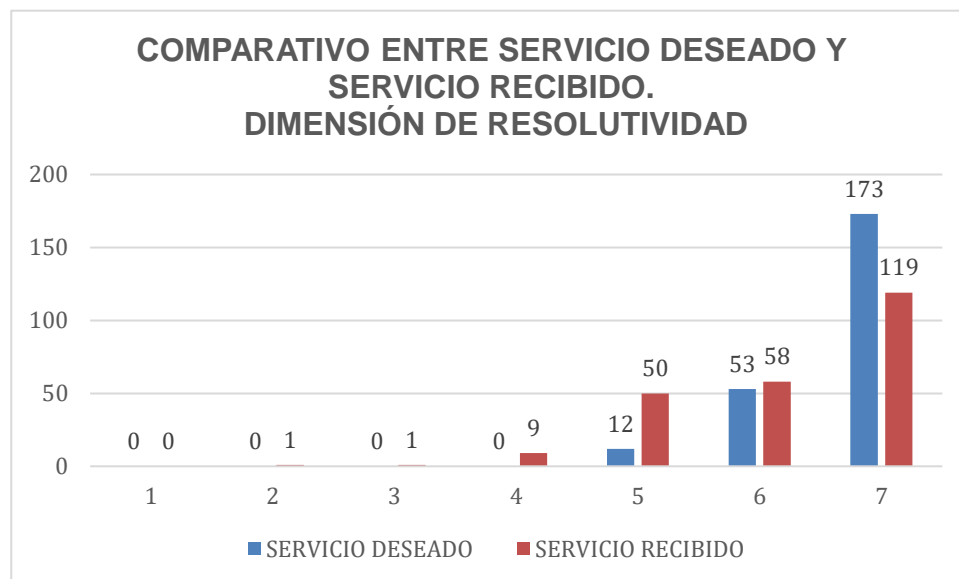


Fuente. Instrumento Servqual aplicado a los consultantes de Fundanita IPS

Podemos observar que los consultantes tienen una expectativa alta (74.8%) en el grado de confianza que inspiran los empleados según su comportamiento, no obstante, disminuye en un 21% al momento de recibir la atención por parte de los empleados de la institución. Sin embargo, los empleados inspiran confianza a los usuarios ya que la calificación se mantuvo en los estándares superiores. La confianza inspirada por los empleados se puede ver disminuida en un 21% al presentarse alguna diferencia en la atención psicológica o por otro personal recibida por el usuario, la atención no se realizó en el orden de llegada

establecido o a la hora citada, o no se cuentan con los medios de comunicación necesarios para la tele consulta lo que se refleja en la interacción del usuario con el profesional.

GRAFICA NUMERO 2, COMPARATIVO ENTRE SERVICIO DESEADO Y SERVICIO RECIBIDO. DIMENSIÓN DE RESOLUTIVIDAD



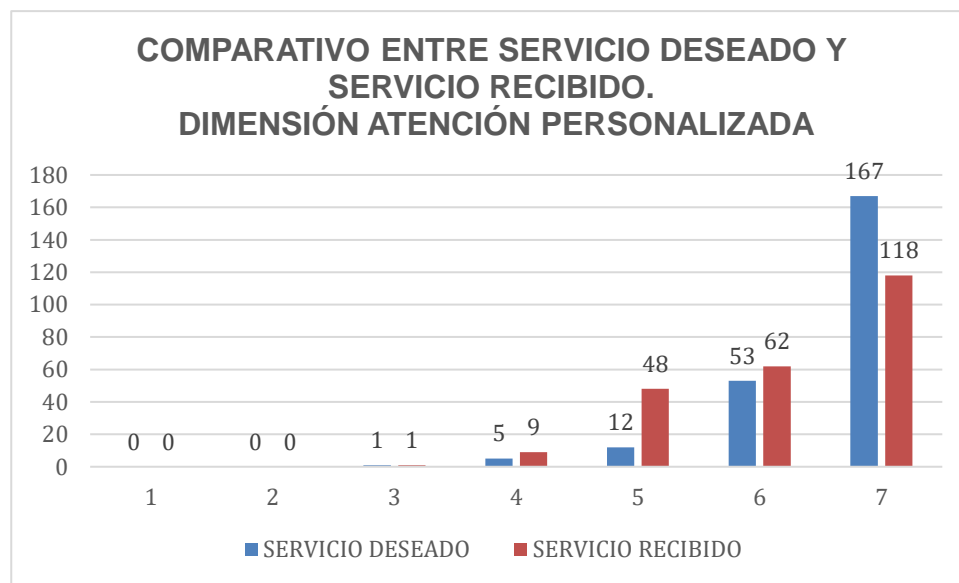
Fuente. Instrumento Servqual aplicado a los consultantes de Fundanita IPS

Antes de recibir la atención los consultantes consideran que los empleados deben estar en capacidad de responder las preguntas con un porcentaje de 72,7% siendo una característica muy esencial para ellos, después del servicio prestado los usuarios perciben que alrededor de la mitad de los empleados no

están suficientemente capacitados para responder sus preguntas o la información no fue totalmente clara.

Los usuarios manifiestan que hubo inconvenientes en la comunicación por parte del personal de recepción y/o el centro de llamadas, lo que afecta la atención por el poco asertividad en la solución de preguntas y orientación para obtener el servicio deseado. La admisión para las consultas es lenta, tiempos de espera prolongados y no resolución de problemas o dificultad previamente o posterior a la consulta.

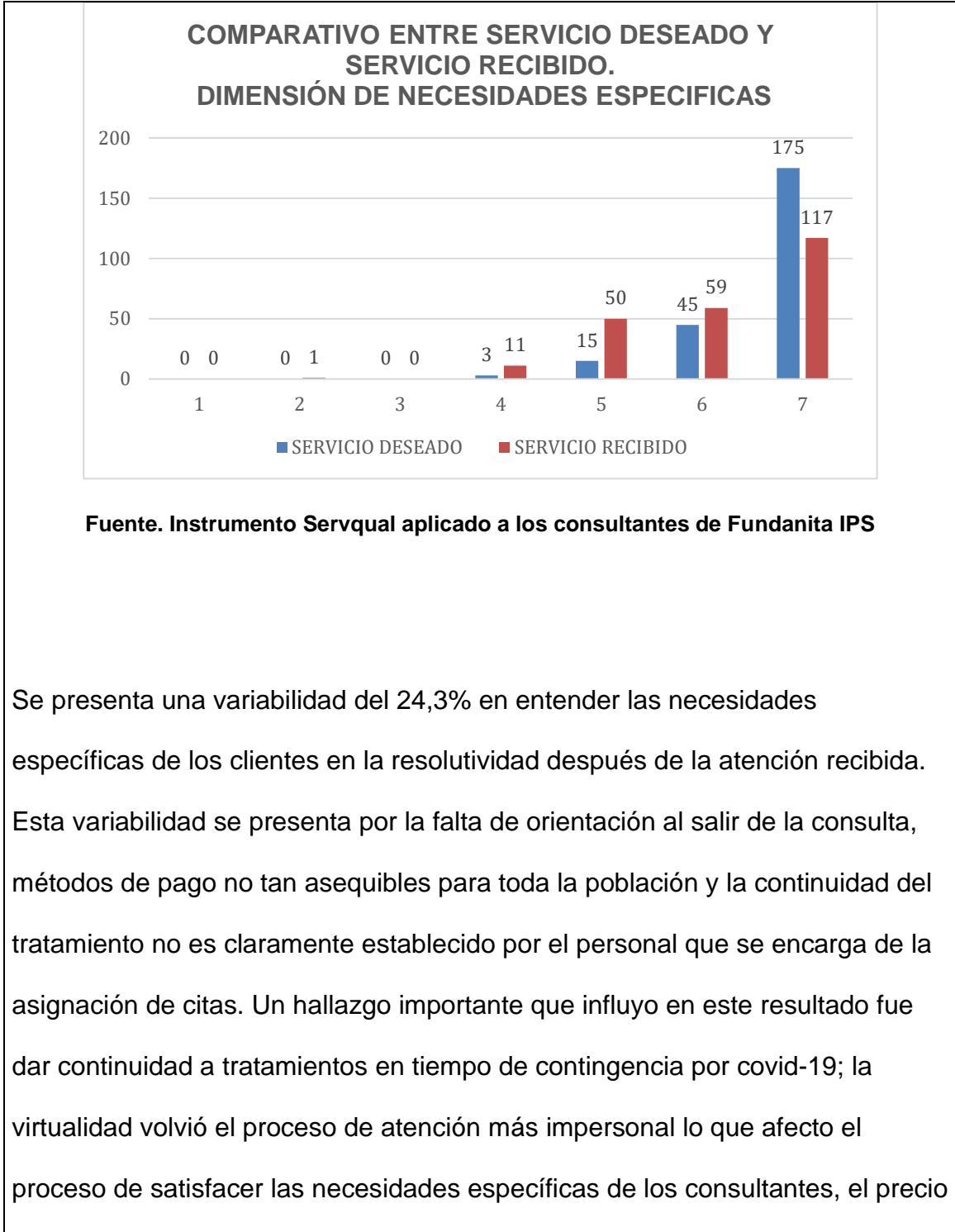
GRAFICA NUMERO 3, COMPARATIVO ENTRE SERVICIO DESEADO Y SERVICIO RECIBIDO. DIMENSIÓN ATENCIÓN PERSONALIZADA



Fuente. Instrumento Servqual aplicado a los consultantes de Fundanita IPS

Se evidencia que se cumple con la expectativa de los consultantes de recibir una atención personalizada, ya que la puntuación de las características esenciales se mantiene en los puestos de mayor satisfacción (5, 6 y 7); con una variación del 20 %. Esta expectativa se cumple porque en la fundación se respeta la privacidad de los consultantes, al ser un servicio de psicología donde se expresan situaciones personales y emocionales, el usuario se siente seguro y percibe calidad en la atención por parte del profesional que realiza la valoración. Se describe por parte de los consultantes el seguimiento individualizado por un especialista que lleva todo su proceso de atención, lo que permite fortalecer el lazo de terapeuta consultante y dirigir de forma específica el tratamiento además de darle continuidad.

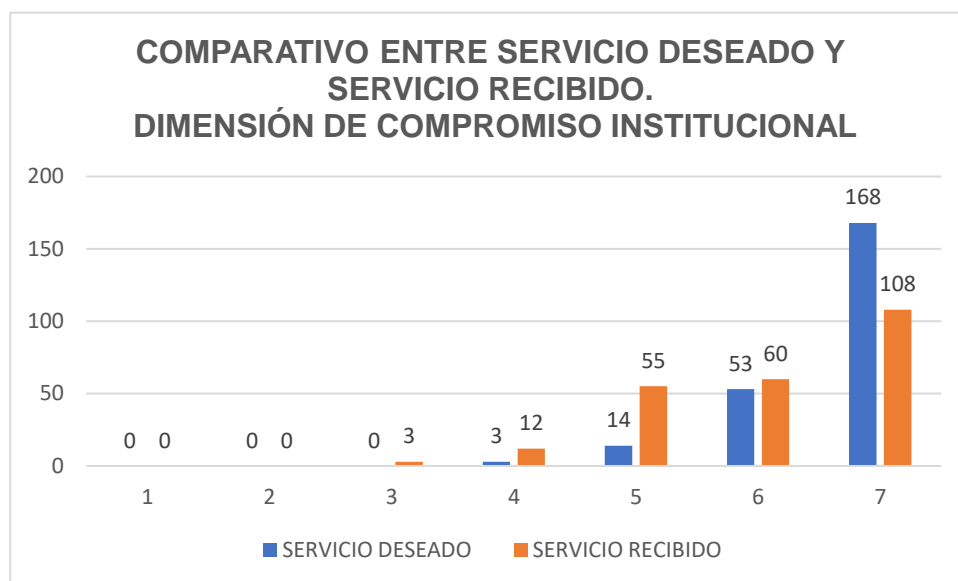
GRAFICA NUMERO 4, COMPARATIVO ENTRE SERVICIO DESEADO Y SERVICIO RECIBIDO. DIMENSIÓN DE NECESIDADES ESPECIFICAS



de la consulta no tuvo variabilidad en cuanto si era presencial o virtual y los métodos de pago no eran lo suficientemente claros.

6.2 DIMENSIÓN DE SERVICIO

GRAFICA NUMERO 5, COMPARATIVO ENTRE SERVICIO DESEADO Y SERVICIO RECIBIDO. DIMENSIÓN DE COMPROMISO INSTITUCIONAL

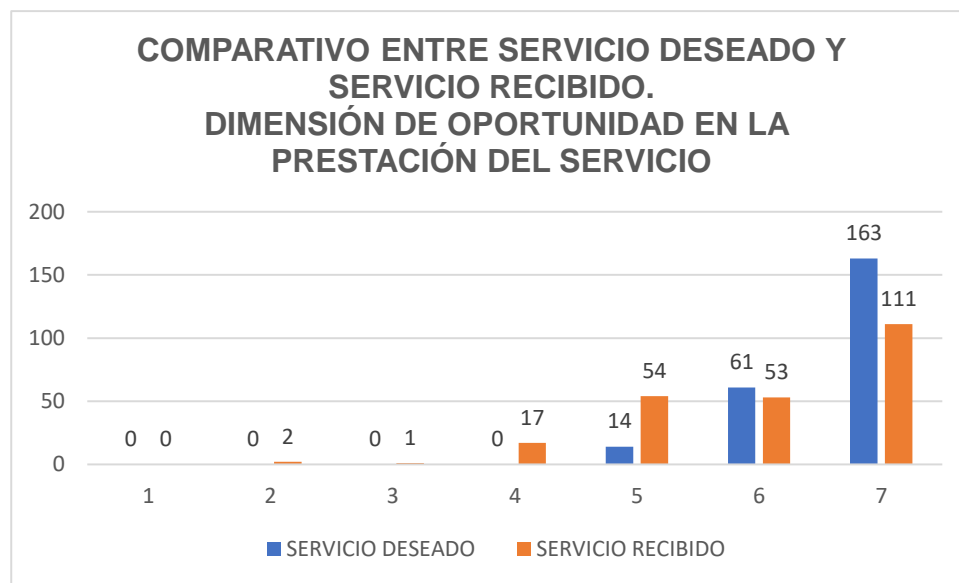


Fuente. Instrumento Servqual aplicado a los consultantes de Fundanita IPS

Los usuarios en general se encontraban satisfechos con el interés que muestra la institución para resolver sus problemas, ubicándose en un 93,9% de consultantes atendidos en la fundación, los cuales reciben orientación, explicación y ayuda para resolver de manera adecuada el paso a paso de los trámites necesarios en la consulta. Se puede explicar el porcentaje restante que

no perciben una adecuada resolución de sus problemas por la falta de comunicación con el personal de la recepción que se encarga de la asignación de las citas y la continuidad de la atención, donde su orientación en ocasiones no es adecuada y los usuarios no se sienten respaldados para sus trámites, este resultado se puede articular con lo encontrado en la dimensión anterior donde la contingencia con covid-19 afecto la oportunidad, continuidad y pertinencia en la terapia afectando la percepción del usuario con el compromiso institucional.

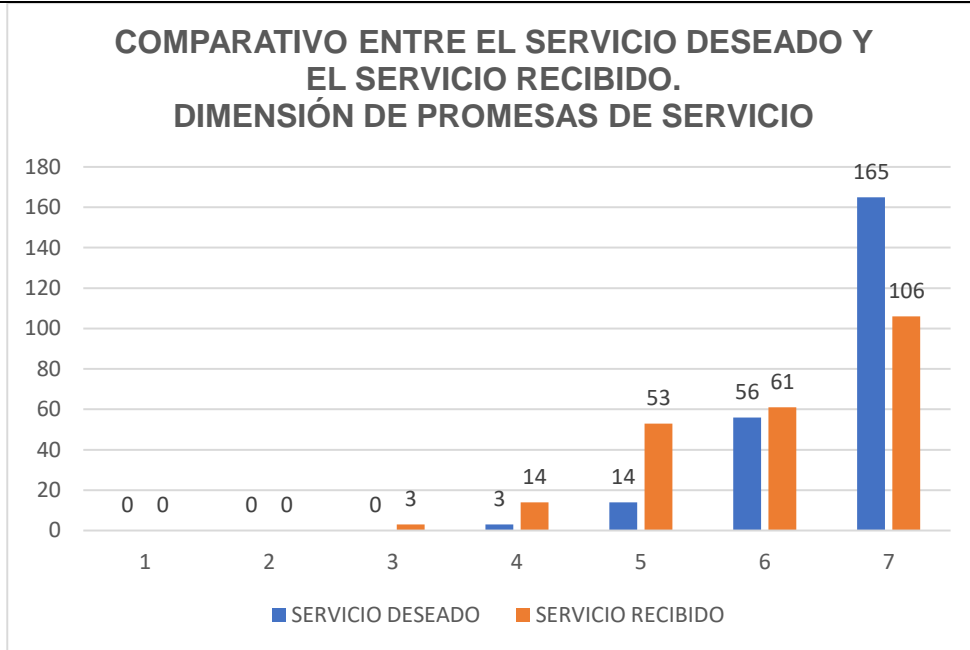
GRAFICA NUMERO 6, COMPARATIVO ENTRE SERVICIO DESEADO Y SERVICIO RECIBIDO. DIMENSIÓN DE OPORTUNIDAD EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO



Fuente. Instrumento Servqual aplicado a los consultantes de Fundanita IPS

Se puede evidenciar que para los consultantes es importante recibir el servicio correcto a la primera vez que se consulta en la Fundación, y se evidencia que esta necesidad se cumple en la institución con un 91,3% de consultantes que manifiestan sentirse satisfechos con la atención recibida, el porcentaje restante se debe a apreciaciones relevantes con el proceso de atención ya que en ocasiones no se cuenta con la disponibilidad de citas, o son canceladas sin previo aviso, la disponibilidad de agenda para citas no responde a la necesidad en cuanto a flexibilidad de horarios, para los consultantes es común la manifestación de que se debe mejorar el sistema de información de la institución.

**GRAFICA NUMERO 7, COMPARATIVO ENTRE SERVICIO DESEADO Y
SERVICIO RECIBIDO DIMENSIÓN DE PROMESAS DE SERVICIO**

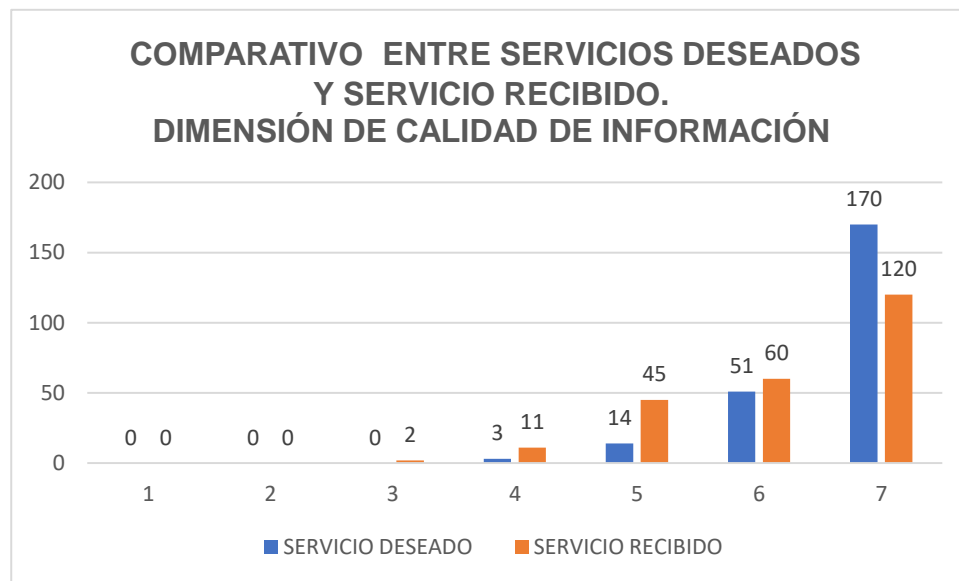


Fuente. Instrumento Servqual aplicado a los consultantes de Fundanita IPS

Comparando el servicio deseado con el servicio recibido, se evidencia que los consultantes encuestados no llenaron las expectativas que tenían con el servicio recibido, debido a que gran cantidad de consultas se presentaron de forma virtual. Sin embargo, se sienten satisfechos con los tiempos de espera y de consulta que la institución promete, lo que aporta mayor confianza y seguridad para continuar los tratamientos requeridos en la institución. Este resultado es importante para la investigación ya que describe en parte la percepción del servicio deseado por los consultantes, variable importante ya que con un resultado mayor al 90% del total de encuestados se reconoce el cumplimiento

de las promesas de servicio de la institución y perciben las dificultades mencionadas como pasajeras y en tiempo de contingencia en pandemia.

GRAFICA NUMERO 8, COMPARATIVO ENTRE SERVICIO DESEADO Y SERVICIO RECIBIDO DIMENSIÓN DE CALIDAD DE INFORMACIÓN



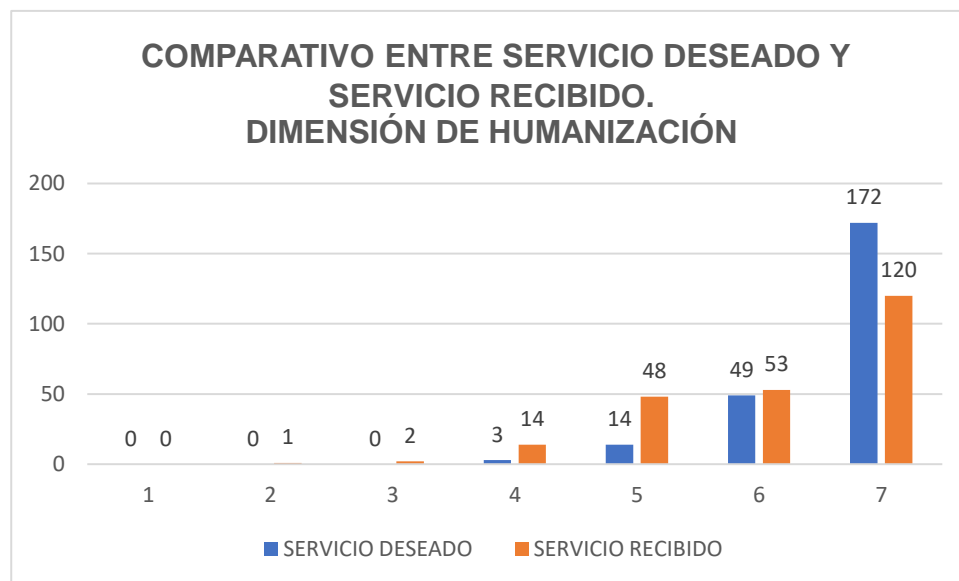
Fuente. Instrumento Servqual aplicado a los consultantes de Fundanita IPS

El servicio deseado por los consultantes acerca de la información que reciben de los empleados sobre la prestación del servicio, representa un 98,7 %, en comparación con el servicio recibido que llega a un 94,5%, lo que indica que es importante la comunicación asertiva sobre su servicio y en la institución se respeta esta premisa, Este hecho es significativo, toda vez que la Fundación

Anita muestra una disposición desde la dirección y el personal operativo en mantener una comunicación asertiva con los usuarios de la institución al momento de acceder a los servicios. Con relación a la calidad de la información mencionada por los consultantes, podemos evidenciar que están conformes con las indicaciones orientadas durante la consulta en el proceso de atención

La claridad en conceptos, oportunidad y pertinencia en la información son factores que se evaluaron acorde a la información recibida, como factor relevante los consultantes manifiestan que se debe fortalecer los canales de comunicación tales como medios virtuales para la notificación de citas o novedades y pertinencia en respuesta a líneas telefónicas

GRAFICA NUMERO 9, COMPARATIVO ENTRE SERVICIO DESEADO Y SERVICIO RECIBIDO DIMENSIÓN DE HUMANIZACIÓN



Fuente. Instrumento Servqual aplicado a los consultantes de Fundanita IPS

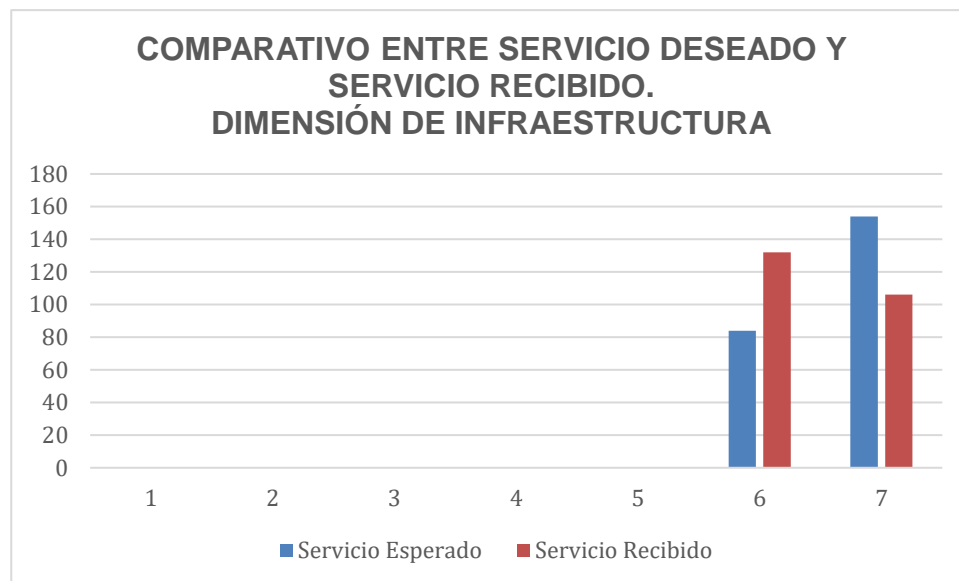
El servicio deseado por los consultantes sobre la ayuda que reciben de los empleados y su disposición para hacerlo representa el 98,7 %, en comparación con el servicio recibido, que paralelamente representa un 92,8%, lo que indica que es importante para ellos la preocupación por el buen servicio que muestra la fundación, Este punto es importante ya que da a conocer la empatía de los empleados de la fundación con los consultantes, que en general se sienten bien atendidos, lo que es relevante debido a que esta percepción hará más atractiva la institución para nuevos usuarios y garantizara la continuidad de los antiguos.

Como institución prestadora de servicios de salud, la fundación apuesta desde la alta dirección al compromiso con la atención humanizada en cada uno de sus procesos de intervención. el 95% de las respuestas, coinciden en que el trato dentro de las instalaciones de la organización y el trato recibido por parte de los colaboradores fue humanizado. el 5% de manifestaciones que no están alineadas con la misma afirmación describen dificultades de atención en contexto de consulta virtual, en donde el trato con el paciente y el consultante se vuelve impersonal. Teniendo en cuenta la lineal misional de la fundación y el foco de atención en su proceso, el porcentaje de respuestas positivas describen el cumplimiento y el compromiso con los valores y la plataforma organizacional. Nuevamente se resalta que las dificultades manifestadas por los consultantes

son temporales en contexto de pandemia y no trascienden en la calidad de la atención recibida en el tratamiento.

6.3 INSTALACIONES

GRAFICA NUMERO 10, COMPARATIVO ENTRE SERVICIO DESEADO Y SERVICIO RECIBIDO. DIMENSIÓN DE INFRAESTRUCTURA



Fuente. Instrumento Servqual aplicado a los consultantes de Fundanita IPS

Podemos observar que la perspectiva de las instalaciones de la fundación entre los usuarios ha llenado sus expectativas ya que frente al servicio esperado realmente lo que observan los consultantes no difiere mucho al servicio esperado, ellos se sienten cómodos al momento de asistir a la fundación para

tomar su cita. La calificación que más obtuvo porcentaje en el servicio recibido fue la numero 6 lo que demuestra que no está muy lejos de tener unas excelentes instalaciones. Así mismo la imagen institucional que proyecta la fundación frente a sus consultantes, ellos están de acuerdo que las carteleras, tarjetas, volantes y demás artículos que ayudan a promocionar los servicios.

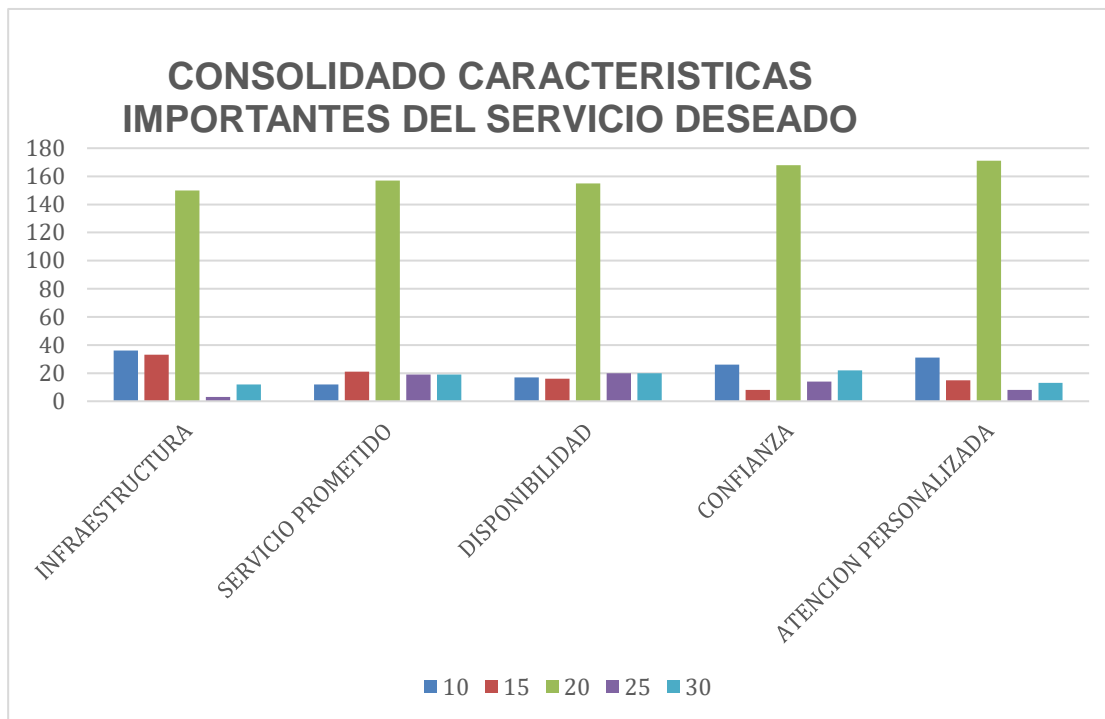
Las manifestaciones que no están articuladas con el porcentaje de la mayoría de las respuestas corresponden a recomendaciones relacionadas con aseo de las unidades destinadas para alimentación y el orden de las publicaciones impresas que favorezcan armonizar el ambiente, proyectando un espacio tranquilo y lejos de generar contaminación visual.

CUESTIONARIO NUMERO 3.

6.4 CARACTERISTICAS IMPORTANTES DEL SERVICIO DESEADO

GRAFICA NUMERO 11, CONSOLIDADO CARACTERISTICAS

IMPORTANTES DEL SERVICIO DESEADO



Fuente. Instrumento Servqual aplicado a los consultantes de Fundanita IPS

La confianza que el psicólogo y todos los profesionales generan se ve reflejado en la encuesta pues es significativo la calificación que dan a este ítem,

demostrando que tienen la oportunidad de gestionar la atención de su salud contando con un equipo que lo atenderá de manera adecuada. Esta situación es importante como hallazgo, ya que nos indica que hay una aceptación a la organización a nivel general.

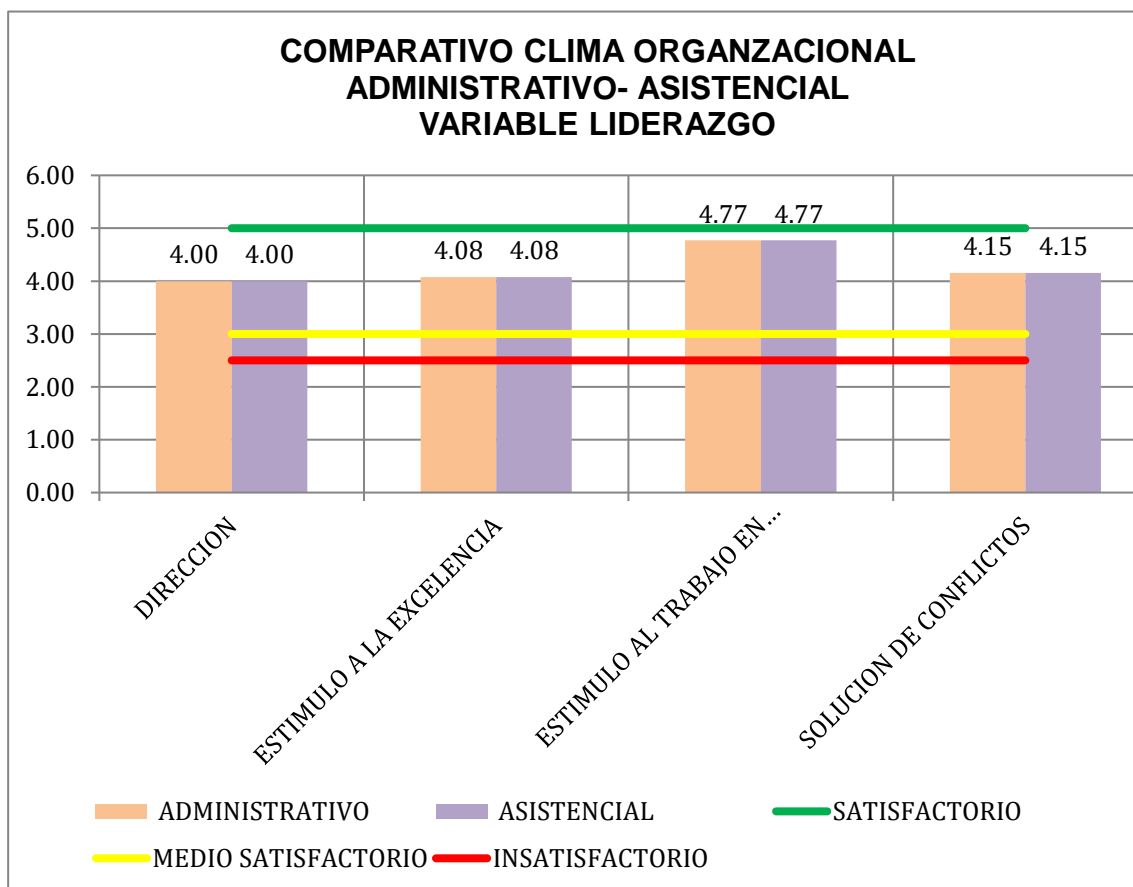
Se demuestra que para los consultantes todas las características son importantes en el momento que las instituciones de salud ofrecen sus servicios ya que la mayoría de los encuestados distribuyó la misma puntuación (20) a cada una de las preguntas.

Cada uno de los consultantes considera importante las variables a tratar en la presente investigación, así mismo al validar el porcentaje de respuestas todas las variables mantienen el 95% como calificativo a la percepción generalizada del servicio recibido. Este resultado es importante porque fue una de las dimensiones que se cruzó al momento de validar si las condiciones internas de los colaboradores descritas en el clima organizacional que tienen relación directa con esta percepción socializada por los consultantes

6.5 RESULTADOS. CLIMA LABORAL

GRAFICA NUMERO 12, COMPARATIVO CLIMA ORGANIZACIONAL

ADMINISTRATIVO ASISTENCIAL VARIABLE DE LIDERAZGO



Fuente. Instrumento aplicado a colaboradores de FundAnita IPS

VARIABLE LIDERAZGO:

Según el instrumento aplicado, la subvariable de ***dirección*** tiene el mismo resultado tanto en el área asistencial como en el área administrativa con un promedio general de 4, por encima del resultado medio satisfactorio y a 1 punto de alcanzar el resultado satisfactorio.

Este resultado está relacionado con la percepción que tienen los colaboradores sobre el jefe inmediato, en general se considera que el jefe se preocupa porque los empleados entiendan bien como deben realizar su trabajo, respuesta en contraste con una de las apreciaciones para valorar la variable, en donde los colaboradores consideran que en caso de tener algún problema en la ejecución de sus actividades no se sabe con claridad quien lo puede solucionar situación que no permite tener un resultado satisfactorio en dicha variable.

En la variable ***estímulo a la excelencia*** el promedio de resultados es similar tanto para el área asistencial y administrativa con un promedio de 4,08 dentro del rango medio satisfactorio. Esta dimensión evalúa criterios como la posibilidad de acceso a los programas de capacitación institucional, en donde el 77% de los colaboradores encuestados consideran que estos programas de capacitación son para pocos; el 92,3% de los colaboradores consideran que al jefe no les importa la calidad del trabajo realizado.

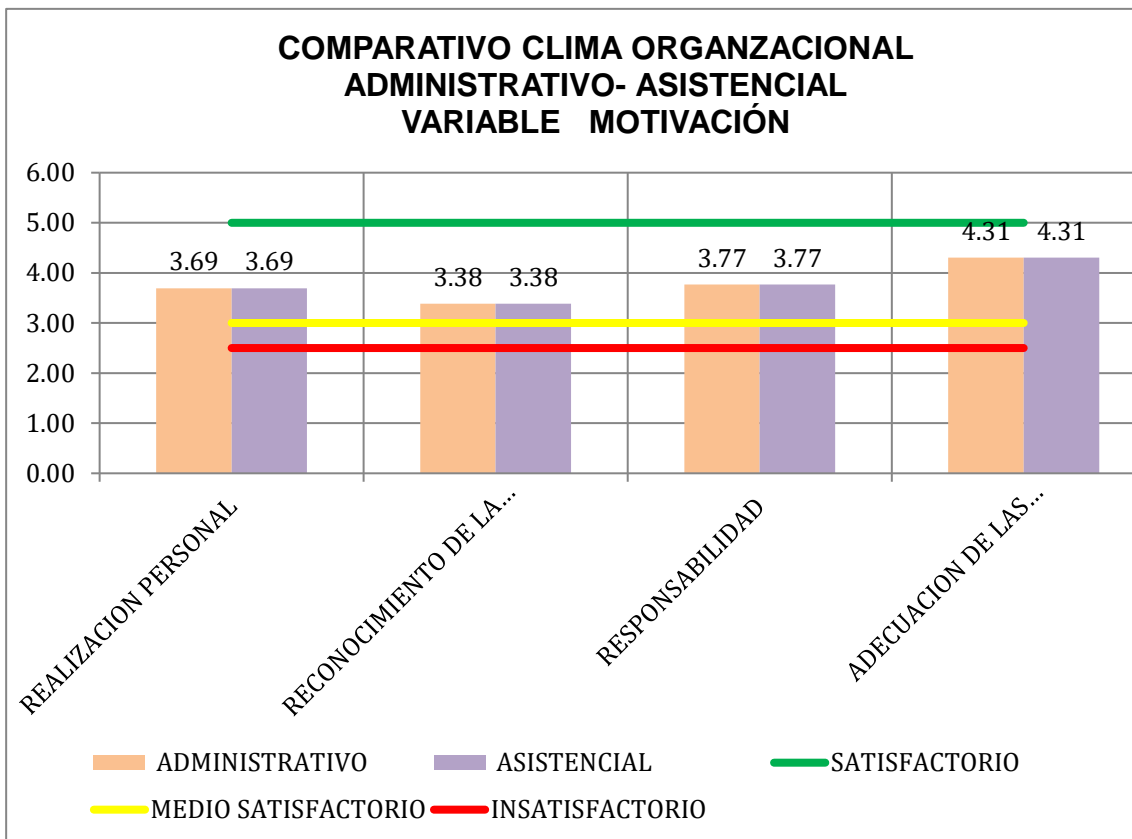
La variable con el resultado más alto en esta dimensión de liderazgo corresponde ***al estímulo del trabajo en equipo***, que para el área asistencial y administrativa cuentan con resultado en promedio del 4,7 en el rango de medio satisfactorio.

Este resultado corresponde al reconocimiento de cada una de las ideas y capacidades del equipo de trabajo al interior de la organización. El 100% de los colaboradores reconocen que los objetivos se socializan para trabajar en su cumplimiento utilizando sus capacidades, el 93% de los encuestados refieren que se puede aceptar el desconocimiento para la realización de actividades pero que se puede pedir y recibir ayuda.

En ***solución de conflictos*** el 93% de los colaboradores consideran que los problemas se resuelven de manera constructiva. En relación a la información que se puede escalar o manifestar al jefe inmediato el 38,4% refiere que solo se puede informar lo que el jefe desea escuchar, lo que puede explicar el resultado del promedio de esta variable de 4,15 tanto del área asistencial como del área administrativa. El 100 % de los colaboradores están de acuerdo con que el interés por solucionar dificultades a nivel laboral es compromiso y responsabilidad de todos, además de que las dificultades se resuelven siguiendo métodos sistemáticos para encontrar soluciones creativas

GRAFICA NUMERO 13, COMPARATIVO CLIMA ORGANIZACIONAL

ADMINISTRATIVO ASISTENCIAL VARIABLE DE MOTIVACIÓN



Fuente. Instrumento aplicado a colaboradores de FundAnita IPS

Para esta variable de motivación la dimensión de **realización personal** evaluada el 93% de los colaboradores consideran que en la realización de sus funciones se sienten realizados a nivel profesional, el 90% de ellos se sienten orgullosos de pertenecer a la organización además que el jefe no es comprensivo pero exigente.

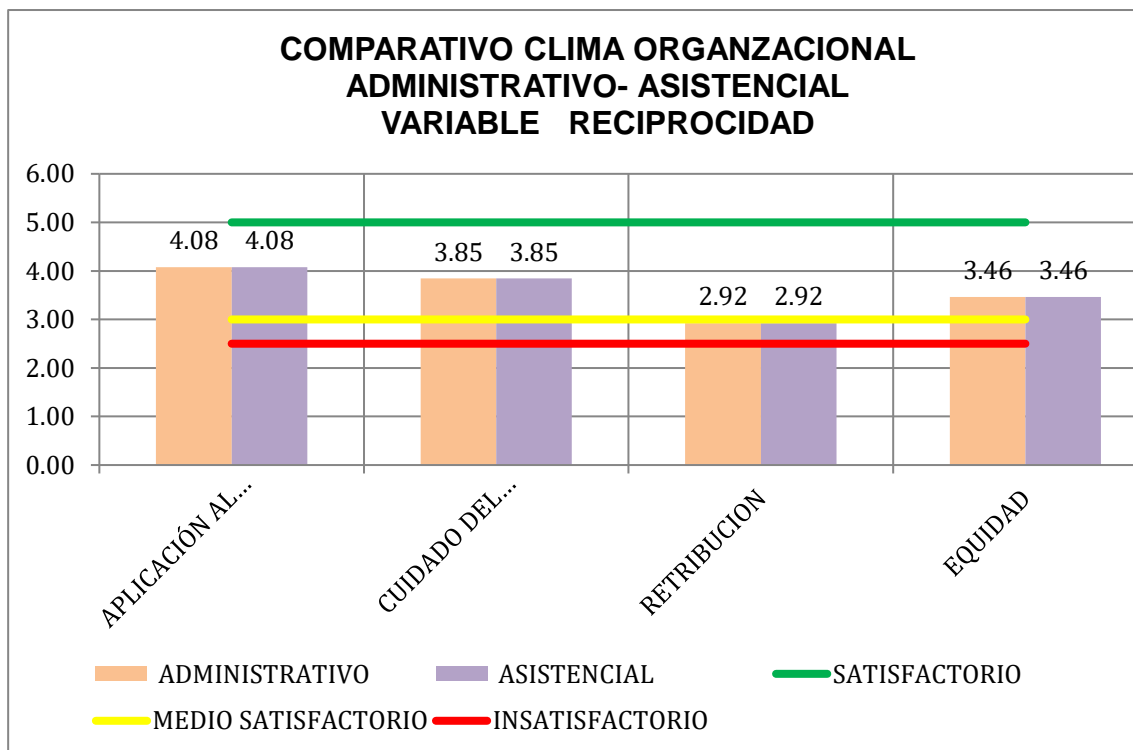
Reconocimiento de la aportación. Para esta dimensión el 92% de los colaboradores consideran que dentro de la organización se estimula a la persona que trabaja bien, el 90% consideran que se reconoce lo valioso de los trabajadores, el 100% de los trabajadores considera que se realizan despidos fácilmente

Para evaluar la **responsabilidad**, se reconoce la autonomía en el 92% de los encuestados, se ejecutan las ideas que los colaboradores aportan para mejorar el trabajo, el 100% reconoce que les preocupa el prestigio de la empresa y que cada uno es considerado como conocedor de su trabajo y se le trata como tal

Adecuación de las condiciones de trabajo, el 10% de los encuestados considera que el ambiente es tenso, las condiciones de trabajo son buenas, es percibida por el 95% de los encuestados; el 100% considera que no se permite el trabajo mediocre, en cuenta a las instalaciones físicas el 95% considera que las instalaciones son agradables, el 10% de los colaboradores consideran que no se cuenta con elementos necesarios para trabajar.

GRAFICA NUMERO 14, COMPARATIVO CLIMA ORGANIZACIONAL

ADMINISTRATIVO ASISTENCIAL VARIABLE DE RECIPROCIDAD



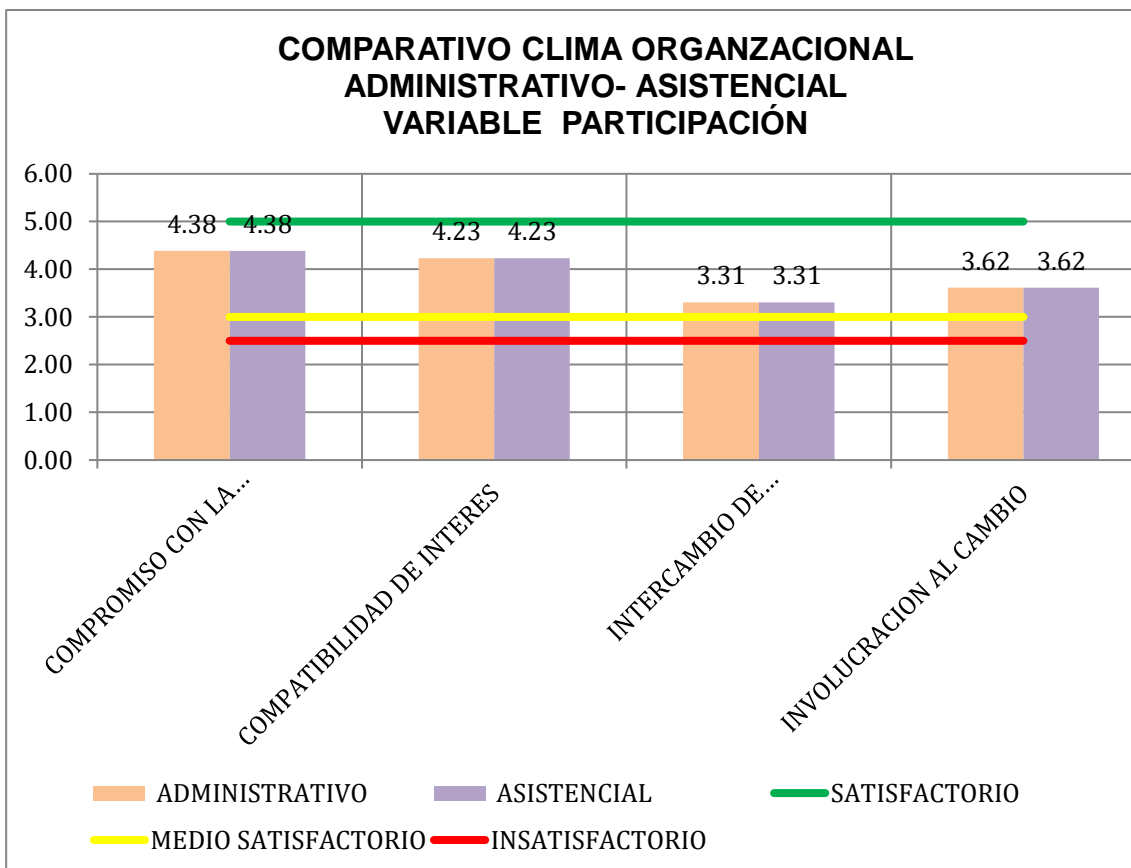
Fuente. Instrumento aplicado a colaboradores de FundAnita IPS

Para esta dimensión el 100% de los colaboradores están de acuerdo con que se cumplen a cabalidad las obligaciones, solo el 23% del grupo de colaboradores encuestados no se sienten auto motivados con el trabajo, se percibe un seguimiento a la norma y recomendaciones a protocolos internos pues el 61,5% no están de acuerdo con que dentro de la organización se realiza el trabajo como

mejor les parezca, se asumen retos laborales pues el 77% de los colaboradores muestran afinidad por hacerse cargo de los trabajos importantes y defienden la buena imagen institucional y el 95% de ellos se sienten motivados por formar parte de este grupo. Aunque las respuestas relacionadas con esta dimensión se encuentran dentro del margen medio satisfactorio, para los colaboradores el menor reconocimiento en las subvariables evaluadas se encuentra en la retribución. Este hallazgo manifiesta inconformidades en remuneración salarial tanto del personal asistencial como administrativo, teniendo en cuenta referencias con instituciones con igual impacto en el mercado. Sin embargo, el resultado es bajo en comparación con otras variables, no se considera insatisfechos totalmente con el reconocimiento salarial. Con relación a la equidad, los consultantes manifestaron fallas en la delegación de responsabilidades relacionadas con el perfil del cargo, al igual que la responsabilidad asumida en la realización de actividades diarias.

GRAFICA NUMERO 15, COMPARATIVO CLIMA ORGANIZACIONAL

ADMINISTRATIVO ASISTENCIAL VARIABLE DE PARTICIPACIÓN



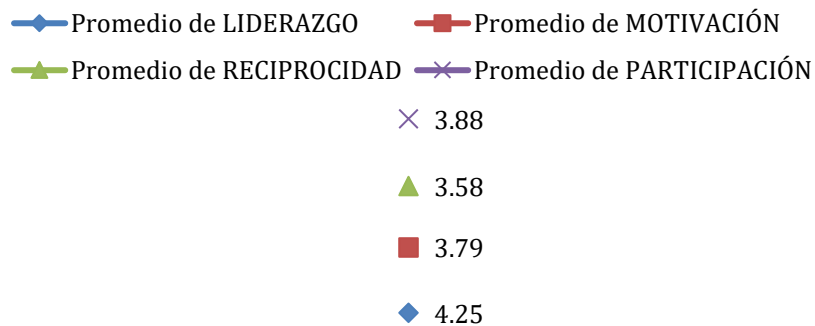
Fuente. Instrumento aplicado a colaboradores de FundAnita IPS

Con relación a la variable de **participación** se resalta en el 90 % de los colaboradores encuestados el compromiso con el cumplimiento de metas que involucran la unión de diferentes sectores productivos al interior de la institución,

se resalta el compromiso y la identificación con la línea misional de la institución, el 93 % de los colaboradores reconoce capacidades en su formación que le permiten trabajar en equipo. El 85% de los encuestados están de acuerdo con que se favorece el intercambio de saberes sobre cómo hacer las cosas

GRAFICA NUMERO 16, CONSOLIDADO DE PROMEDIO SEGÚN LAS VARIABLES PRIORIZADAS EN CLIMA LABORAL. CLIMA ORGANIZACIONAL, ÁREA DE TRABAJO

CONSOLIDADO DE PROMEDIO SEGUN LAS VARIABLES PRIORIZADAS EN CLIMA LABORAL. CLIMA ORGANIZACIONAL/ ÁREA DE TRABAJO

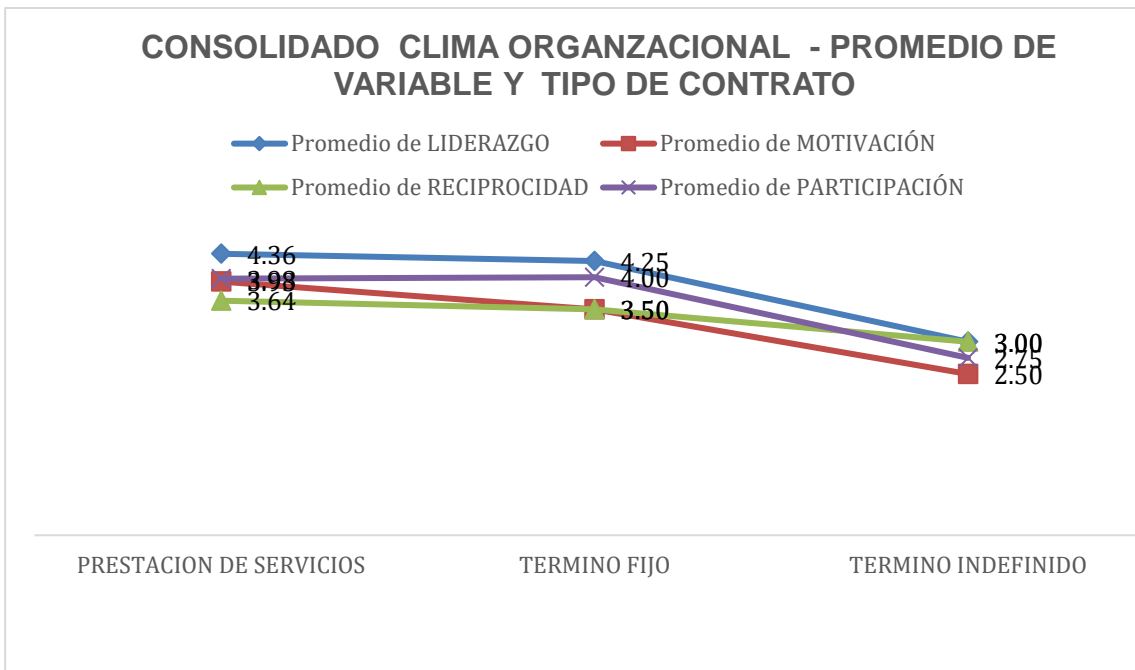


Total

Fuente. Instrumento aplicado a colaboradores de FundAnita IPS

Según la gráfica anterior, se reconoce en la institución fortalezas en competencias como liderazgo y participación, lo cual puede ser un punto a favor al momento de socializar y compartir las oportunidades de mejora para impactar en el despliegue de estrategias, por el contrario, las variables con menor calificación están en motivación y reciprocidad, aunque el resultado se encuentra por encima de la media de resultado. El resultado en este consolidado refleja que, aunque existe un descontento en cuanto a la remuneración económica, los colaboradores no están trabajando desmotivados y realizan sus actividades motivadas en un ambiente participativo. Estos hallazgos permiten articular la percepción de los consultantes en la prestación del servicio en salud, la cual es favorable con un promedio por encima de la media esperada con un resultado tendiente a un nivel satisfactorio.

**GRAFICA NUMERO 17, CONSOLIDADO CLIMA ORGANIZACIONAL-
PROMEDIO DE VARIABLE Y TIPO DE CONTRATO**

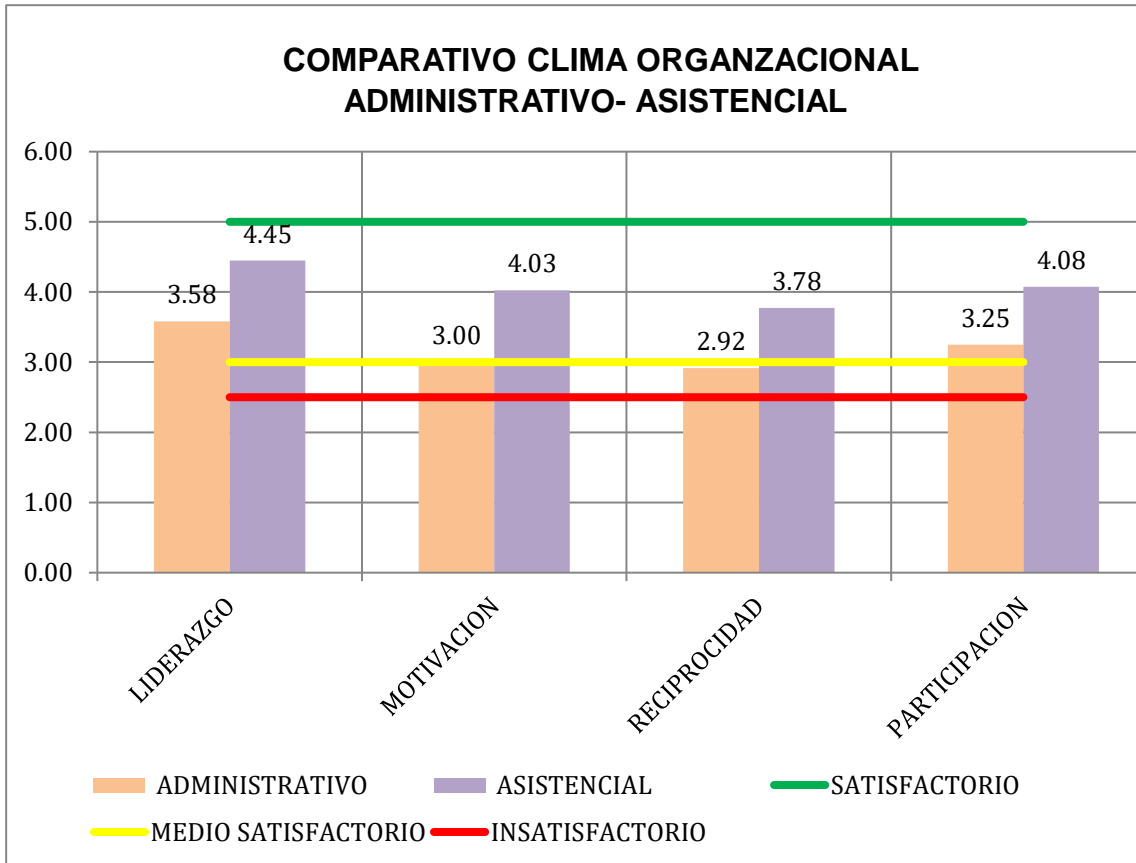


Fuente. Instrumento aplicado a colaboradores de FundAnita IPS

En la anterior grafica podemos validar que los colaboradores que se encuentran con un contrato por prestación de servicios se encuentran con las variables evaluadas mejor calificadas, hay más liderazgo, mayor participación y en general el personal se encuentra más motivado ya que se cuenta con la intención de pertenecer en la institución por medio de una vinculación con la organización por medio de un contrato a término fijo o indefinido , a diferencia de los colaboradores

que se encuentran con un contrato a término fijo, en donde hay una disminución en el 20 % de la puntuación de las variables. Los colaboradores que menor promedio de cumplimiento tienen con relación a las variables evaluadas, son los que tienen un contrato a término indefinido, la variable más afectada es la variable de motivación, manifestado por los colaboradores como falta de estrategias desde el nivel administrativo y la gestión del talento humano a la existencia de beneficios que permitan generar mayor sentido de pertenencia con la institución y así mismo mejorar la productividad y de forma indirecta la estabilidad del personal en la prestación del servicio. La confianza cuando se cuenta con una estabilidad laboral en este caso por medio de un contrato indefinido se puede apreciar de forma negativa en el comportamiento de las variables socializadas, en donde no todos los resultados evaluados se encuentran por debajo de la media. La variable de motivación continúa siendo la más afectada en cuanto mayor estabilidad laboral se tiene al interior de la organización lo que ratifica la necesidad de la alta dirección de intervenir en estrategias que permitan potencializar las competencias de los colaboradores y mejorar las condiciones para la prestación del servicio.

GRAFICA NUMERO 18, COMPARATIVO CLIMA ORGANIZACIONAL ADMINISTRATIVO -ASISTENCIAL



Fuente. Instrumento aplicado a colaboradores de FundAnita IPS

Se observa en el personal asistencial competencias de fortaleza para el cumplimiento de objetivos institucionales como el liderazgo, motivación,

reciprocidad y participación, dimensiones evaluadas a los colaboradores de la IPS, por el contrario, el personal administrativo cuenta con los resultados de promedio más bajos, aun por debajo de la media satisfactoria. Este es un hallazgo importante al momento de validar el empoderamiento del personal administrativo de la organización y se tendrá en cuenta al momento de validar oportunidades de mejora. Teniendo en cuenta la gráfica anterior y validando los resultados individuales de la encuesta aplicada, es evidente la percepción desfavorable del personal administrativo en variables como la motivación y la reciprocidad, factores como la remuneración y la cooperación entre los colaboradores, orientan los resultados de estas variables a estar por debajo de la media esperada. Como relación relevante se percibe mediante las manifestaciones de los consultantes, una prestación del servicio con resultado desfavorable por parte del personal administrativo, situación que no sucede con el personal asistencial, quienes siempre mantuvieron relaciones amigables y empáticas durante el proceso de atención; otra condición relacionada con el resultado de las variables del personal administrativo, es el tipo de contratación, pues el 75% de ellos cuenta con contrato a término indefinido, variable discutida en la gráfica anterior. Al observar el comportamiento de las variables del personal asistencial, los resultados están por encima de la media esperada, con tendencia a un resultado satisfactorio, la mayoría del personal asistencial presentan

contrato con la organización por prestación de servicios, con una motivación, liderazgo y reciprocidad mayor durante la realización de sus actividades diarias.

6.6 DISCUSIÓN

El estudio de clima organizacional y percepción de la calidad en el lugar de trabajo, permite generar diagnósticos de la situación actual en la que se encuentran los colaboradores, información que orienta a la Fundación Centro de Psicología Clínica Anita "FundAnita" a implementar estrategias dirigidas a mejorar el entorno laboral, considerando el talento humano como recurso intangible importante y el consultante la razón de ser de la organización.

Los hallazgos encontrados en el presente estudio, permiten realizar un primer acercamiento de que existe un Clima organizacional medio satisfactorio y que la percepción de la calidad es en general aceptada por los usuarios que consultan en la institución. Varios factores inciden para que el clima organizacional no sea completamente satisfactorio como el tipo de contratación, la posibilidad de capacitación, la importancia y estímulo que el jefe da por el buen desempeño y la preocupación por el trabajo de los colaboradores.

En relación al clima organizacional, el 93% los colaboradores sienten que la retribución económica y social no es equiparable a la responsabilidad de obligaciones asignadas, de acuerdo al cumplimiento exigido por la institución,

situación que se asemeja al estudio de CABELLO (2015) en el cual evalúan el clima organización en internos de medicina que laboran en una hospital de Perú, donde encontraron que el 69.2% de los internos perciben que los beneficios y remuneraciones del trabajador en salud es desfavorable, los internos no están de acuerdo en los beneficios que reciben para el grado de responsabilidad que tienen dentro de la institución (42). Escenario que demuestra la importancia de la buena remuneración económica para alcanzar un buen clima organizacional y la motivación de los colaboradores dentro de la institución, esto genera valor agregado a las actividades realizadas, reconociendo el desempeño del trabajador en un equilibrio entre el trabajo y su vida privada, donde se disfruta del trabajo realizado, reforzando relaciones de confianza entre el empleador y el empleado; es importante para las organizaciones prestadora de servicio en la actualidad, fomentar estrategias desde dirección de talento humano que permitan establecer actividades relacionadas con el salario emocional y plan de incentivos, que generen sentido de pertenencia con la institución y se reconozca a cada colaborador en su entorno familiar y social.

Santos J (2005) señala que el liderazgo es la capacidad de influir o hacer que las personas tengan en cuenta determinados objetivos e ideales, por medio de la comunicación, toma de decisiones y despliegue del potencial para obtener un resultado útil (17). Situación que se presenta en la Fundación, donde el 100% de los colaboradores señalan que se trabaja en equipo, todos tienen la oportunidad

de expresar ideas y recurren a sus capacidades intelectuales, físicas y tácticas para resolver las diferentes tareas y los conflictos que se presentan en la institución, por esto se hace indispensable una capacitación continuada que fortalezca el enfoque de los profesionales y permita la prestación del servicio con calidad a los usuarios, que expresan confianza con los conocimientos y tipo de atención que brindan los psicólogos en la consulta.

De acuerdo al perfil de cargo, los colaboradores se sienten motivados y realizados con sus funciones, se sienten orgullosos de pertenecer a la institución, pero consideran que el jefe es exigente y poco comprensivo, no es atento al trabajo realizado y no es abierto a la posibilidad de cambios dentro de la institución, situación similar se presenta con lo hallado por ARREDONDO (2008), en la investigación sobre inteligencia emocional y clima organizacional en un hospital de Perú, donde se evidencia que los trabajadores rinden mejor si existe motivación con las funciones desempeñadas, de lo contrario lo hacen por obligación, los trabajadores consideran que rinden mejor cuando hay confianza, pero existe una mayor presión que confianza, por lo tanto disminuye la motivación en el trabajo, situación que en la fundación infiere en la desmotivación de los empleados a causa de poco apoyo y reconocimiento por parte del jefe, baja remuneración, además de la limitante desde la dirección de ascender al interior de la organización.

Por otro lado, se presentan discrepancias al estudio realizado por RÍO REATEGUI (2018), en el cual investigan el clima organizacional y la satisfacción percibida por los usuarios externos del Departamento de Gineco-Obstetricia de un hospital de Perú, en el cual encuentran la motivación como poco saludable, por las condiciones de seguridad e higiene, además, el número de usuarios atendidos es mayor, presentan limitaciones presupuestales y la ocupación esta alta para la infraestructura, lo que hace que sus trabajadores no perciban un clima organizacional óptimo y se presente alta desmotivación en el trabajo (45) (46).. En la Fundación Anita el 93% de los colaboradores perciben que se motiva a las personas que trabajan bien, reconocen que tienen autonomía y pueden ejecutar sus ideas sin miedo a represarías y cuentan con condiciones de infraestructura cómodas y acordes a las necesidades. La Satisfacción del usuario es una meta para toda organización y se pretende ofreciendo servicios de calidad, que superen las expectativas de los usuarios, De acuerdo a la misión de la Fundación, se busca ser referente en salud mental, con servicios en psicología y derecho, como lo señala Vergara Henríquez (2017) en el estudio sobre Dimensiones involucrado en la evaluación de satisfacción usuaria de los seguros de salud en Chile, medir la satisfacción de los usuarios externos es una preocupación necesaria e imprescindible, ya que ella proporcionara información valiosa para la institución (43), con esto surgirán procesos de mejora para la Fundación Anita, donde la satisfacción percibida por

los usuarios es favorable y se logra por una infraestructura cómoda, psicólogos y personal administrativo que brindan confianza a los usuarios, y tienen alto sentido de pertenencia con la institución prestando una atención con calidad.

La Confianza generada por los psicólogos es bien percibida por los consultantes de la Fundación con una satisfacción del 90%, esto se debe a la capacidad de respuesta, profesionalismo en la atención y la capacitación que reciben los psicólogos, que a pesar de ser percibida como poca por estos últimos, permite tener un acercamiento al usuario con bases teóricas sólidas, esto se compara con la investigación realizada por Vargas, Alarcón, 2013, en la que el 98% de los usuarios externos manifiestan una satisfacción favorable, el cual se relaciona directamente con un entorno de trabajo saludable, el compromiso constante y el desempeño de los empleados que perciben un clima organizacional óptimo y les permite ofrecer una atención oportuna, equitativa y con calidad (44)

Se evidencia mediante este estudio una relación directa entre el clima organizacional y la satisfacción del usuario, ya que los puntos más críticos a trabajar en el clima organizacional como la reciprocidad, se relacionan a los ítems por mejorar en la satisfacción del usuario, como la capacidad de respuesta del área administrativa, donde se deben hacer planes de mejoramiento con respecto a la atención del usuario del personal de recepción o ingreso de los pacientes, por lo tanto el 10% de los consultantes no percibe una atención que sea clara para sus dudas, respuesta oportuna para sus trámites de alta,

remisiones o ayudas diagnósticas y asignación de citas. Esta situación se compara por el estudio realizado por Fernández Oliva Danitza, E tal 2017, sobre el clima organizacional y satisfacción del usuario en los servicios de salud en el instituto Nacional del Niño, en el cual la mayor insatisfacción presentada por los usuarios es la capacidad de respuesta por demoras con tramites de alta, resultados de laboratorio y exámenes diagnósticos como Tomografía o radiología

(47) Para la fundación, la percepción de la atención ofrecida por el personal administrativo permite identificar oportunidades de mejora dirigidas a fortalecer el abordaje adecuado al consultante en cuanto a pertinencia en información, resolución de dudas en trámites y relación empática durante el proceso de atención, variables calificadas como positivas frente a la atención del consultante con el profesional asistencial, situación que se puede intervenir de forma directa con planes orientados a fortalecer competencias de atención al cliente y minimizando la carga laboral del personal administrativo que permite brindar una atención mas personalizada a cada consultante.

Entre las principales limitaciones que se tuvieron para el desarrollo de esta investigación, se encuentran la resistencia y temor de los colaboradores de participar en el estudio, ya que no participo la totalidad de la muestra que cumplía con los criterios de inclusión, y para medir la percepción de la calidad de los consultantes fue difícil contactarlos con la base dispuesta por la institución, porque se repetían números y no todos cumplían con los criterios de inclusión,

además de que por seguridad limitaban la posibilidad de contestar números desconocidos, manifestaron también, que la encuesta era demasiado extensa y no se contaba con el tiempo ni la disposición necesaria, sumado a la limitante de calificar las variables relacionadas con infraestructura ya que en tiempo de pandemia la atención se priorizo mediante plataformas virtuales.

Se debe continuar realizando estudios de esta índole, en las instituciones de salud, pues se presenta alto grado de insatisfacción en los usuarios, por climas organizacionales poco saludables, que no permiten el desarrollo de los profesionales de salud y se crean ambientes estresantes, que disminuyen la calidad de atención y la oportunidad en el servicio. Es importante socializar y ejecutar los planes de acción que surgen en cada medición de clima, realizar seguimientos periódicos con un cronograma de actividades que haga evidente el avance con la participación activa no solo del personal operativo, sino que tenga al personal directivo empoderado de cada estrategia a desarrollar.

7. CONCLUSIONES

- El desempeño y el compromiso de la alta dirección por medio del liderazgo permite fomentar al interior de la organización equipos de trabajo satisfactorios y con participación activa de los colaboradores
- Los colaboradores con contrato a término indefinido son los más desmotivados, esto se debe al descontento en cuanto a la retribución económica, a la poca posibilidad de ascender dentro de la misma institución, falta de sentido de pertenencia y poco trabajo colaborativo, se debe aumentar la satisfacción del personal mediante acciones que permitan obtener un estímulo a la excelencia, el trabajo en equipo, equidad en la delegación de actividades y la solución de conflictos.
- Existe una inconformidad general tanto del área asistencial como administrativa con la remuneración salarial, factor importante a la hora de caminar en el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la institución y el hecho de generar sentido de pertenencia y estabilidad en el talento humano como recurso intangible importante.
- Las decisiones de los colaboradores con perfil asistencial son más aceptadas que las decisiones del personal administrativo, ellos son más tenidos en cuenta al momento de socializar resultados y definir decisiones de impacto al interior de la institución.

- La percepción de la calidad en el proceso de atención por parte de los consultantes es alta, el 93% se sienten conformes con la información y el trato recibido, la posibilidad de acceder a un tratamiento personalizado por el mismo especialista en cada consulta y la flexibilidad en horarios para ser atendidos.
- Una inconformidad general por parte de los consultantes es la atención recibida por el personal administrativo en a la recepción la cual se percibe como poco empática.
- Existe una relación entre el clima organizacional y la percepción de la calidad en la prestación del servicio, los colaboradores aportan ideas, resuelven conflictos y están motivados a ofrecer una atención que es percibida por los consultantes como satisfactoria.
- Se evidencia relación entre los contratos por prestación de servicios y el resultado satisfactorio de las variables evaluadas en clima laboral por parte de los colaboradores, quienes son contratados por prestación de servicios o poseen un contrato a término fijo, presentan una, mejor calificación de las variables como motivación, reciprocidad y liderazgo comparado con el personal que tiene un contrato a término indefinido, en donde la calificación de estas variables disminuyo en un 20%.

8. RECOMENDACIONES

- Se recomienda implementar estrategias de escucha asertiva para los líderes de la institución que conlleven a la resolución de conflictos debido a que la mayoría de los colaboradores perciben que en ocasiones los directivos solo son receptivos con las opiniones que ellos quieren escuchar, esto con el fin de mejorar la percepción de los colaboradores y no afecte en el futuro el clima laboral en general.
- Es recomendable socializar el organigrama de la institución junto a sus funciones con el fin de que cada uno de los colaboradores lo conozcan y en caso de solicitar cualquier tipo de ayuda sepan a quien dirigirse, ya que esto fue uno de los puntos donde los colaboradores manifiestan no contar con el conocimiento claro de este para dirigirse en caso de alguna dificultad.
- Se recomienda establecer estrategias desde el nivel de dirección y la gestión del talento humano a la existencia de beneficios que permitan generar mayor sentido de pertenencia con la institución, permitan potencializar las competencias de los colaboradores, mejorar las condiciones y la productividad y así mismo de forma indirecta la estabilidad del personal en la prestación del servicio.

- Se deben crear estrategias para concientizar al personal sobre el cuidado del patrimonio institucional, manejo de equipos, cuidados preventivos y correctivos que se pueden hacer en el día a día para preservar y alargar la vida útil de los mismos, de esta manera tener un ambiente de trabajo favorable que permita el desarrollo pleno de sus facultades laborales e intelectuales, y puedan desarrollar sus actividades sin contra tiempos, mejorando así el clima organizacional y optimizando recursos.
- Generar estímulos y reconocimientos al buen trabajo de los funcionarios, por áreas productivas, mediante reconocimiento público, además de la retribución económica que los empleados se sientan halagados por el trabajo realizado, permitiéndoles tener un día más de vacaciones, permisos laborales y crecimiento dentro de la empresa por el buen rendimiento y capacidad de cambio y adaptabilidad dentro de la organización.
- Fortalecer los canales de comunicación bidireccionales entre la alta dirección, los líderes de procesos y el personal operativo, para que la participación de cada colaborador tenga impacto y sea tenido en cuenta a la hora de tomar decisiones
- Realizar un trabajo de empoderamiento del personal administrativo de la organización donde se haga énfasis en la comunicación con los

consultantes, liderazgo y fortalecer el trabajo en equipo, esto ayudara a mejorar el clima laboral y la percepción de calidad de los consultantes.

- Realizar un estudio en el mercado de la remuneración salarial de los perfiles tanto asistenciales como administrativos que se encuentran e la institución y presentar a la alta dirección un plan de ajuste salarial basado en estos resultados para impactar en el empoderamiento y estabilidad al interior de la organización.

PLAN DE MEJORA

DEBILIDAD	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVO ESPECIFICO	ESTRATEGIA	RESPONSABLE	PLAZO	RESULTADO ESPERADO
Falta de conocimiento del organigrama y funciones de los directivos de la institución	Mejorar los canales de comunicación de la institución entre directivos y colaboradores.	Garantizar que todos los colaboradores conozcan el conducto regular según el organigrama de la institución.	Socializar en reunión general el organigrama y funciones de cada una de las áreas especificando cual será el conducto regular frente a situaciones de conflicto	Directivo administrativo	Próxima reunión general	Que todos los colaboradores conozcan el conducto regular que deben seguir en caso de presentar algún conflicto con su trabajo o ambiente laboral.

Baja motivación en colaboradores del área administrativa	Aumentar la motivación de los colaboradores de la institución mediante la observación y escucha activa por parte de su jefe inmediato, recursos humanos y Gerente	Reconocer las causas que generan a los colaboradores poca motivación.	Analizar la posibilidad de estandarizar salarios, incluyendo salario emocional Mejorar la actividad del comité de convivencia laboral haciendo énfasis en la colaboración entre compañero.	Gerente Gestión del talento humano	6 meses	Colaboradores más motivados, con mayor sentido de pertenencia, más compañerismo y cooperación entre ellos, lo que genera mejor calidad en la atención del servicio de salud.
Falta de retribución a los colaboradores, poca equidad en la delegación de responsabilidades y actividades individuales	Mejorar la retribución a los colaboradores a través de estímulos económicos, sociales y de avance dentro de la fundación.	Incentivar a los colaboradores al correcto desarrollo de las actividades, a través de estímulos económicos, sociales	Reconocimiento mensual con día compensatorio al empleado que tenga mayor destreza en el desarrollo de tareas en su grupo. Día adicional de vacaciones, por productividad,	Gerente Director de gestión humana. Coordinador de área. Comité de convivencia laboral	Se realiza mensualmente, con la verificación de cada caso particular.	Colaborador comprometido, con sentido de pertenencia, en pro de buscar el mejoramiento organizacional. Mayor satisfacción, mejoramiento de las relaciones laborales y atención al

			<p>medida en felicitaciones por parte de los usuarios.</p> <p>Salida a las 03:00 de la tarde para todo el personal, los días viernes.</p> <p>Día compensatorio por el día de cumpleaños.</p> <p>Reconocimiento público en redes sociales y con certificado físico al empleado del mes</p>			usuario de la fundación
Liderazgo	Lograr que el personal administrativo se empodere más de su trabajo	Brindar acompañamiento y herramientas al personal administrativo para que muestre un mayor liderazgo	Ofrecer capacitación en herramientas de liderazgo. Fomentar confianza, capacidad de toma de decisiones, la	Gerente Gestión del talento humano	6 meses	Personal administrativo con herramientas de liderazgo, capacidad de toma de decisiones, mejor trabajo en equipo

		dentro de la fundación	responsabilidad y el trabajo en equipo. -Proactividad			
Comunicación con los consultantes	Mejorar la comunicación del personal con los consultantes	Brindar a los empleados herramientas de comunicación asertiva	Trabajar en grupo estrategias como expresiones claras, disminución de tiempos de respuesta, escucha activa, conocer bien los procesos de la fundación, contacto visual, uso de lenguaje positivo	Gerente Gestión del talento humano	6 meses	Personal administrativo con herramientas y conocimientos sobre comunicación asertiva y manejo de clientes

Participación	Fortalecer la participación de los colaboradores en la toma de decisiones al interior de la organización	<p>Mejorar los canales de participación al interior de las diferentes áreas</p> <p>Estructurar medios de participación para los colaboradores</p> <p>Facilitar el acceso de los colaboradores en la toma de decisiones relacionadas con su proceso al interior de la institución</p>	<p>Establecer los equipos de mejoramiento al interior de la organización y desarrollarlo mediante diferentes niveles.</p> <p>Establecer un cronograma de reuniones mensuales con el fin de socializar las estrategias organizacionales de impacto para los colaboradores</p> <p>Fortalecer los grupos primarios de información para la socialización de estrategias por parte del líder del proceso.</p>	<p>Gerencia</p> <p>Dirección administrativa</p> <p>Líderes de procesos</p>	Próxima reunión general	Cada colaborador independiente del área de trabajo conoce y participa de las decisiones que afectan la prestación de servicio y el desarrollo de sus funciones al interior de la organización. Cada colaborador puede expresar de forma clara su opinión frente a cambios que afecten la realización de sus funciones en el área de trabajo
---------------	--	--	--	--	-------------------------	---

9. BIBLIOGRAFÍA

1. Hernandez A. L, Zapata Q. H, Garcia L. LF. Clima Organizacional y percepción de la calidad de los servicios de salud en la clínica el Prado , institución especializada en salud mental. 2019. Proyecto de grado, Universidad católica de Manizales.
2. Cortez Jimenez N. Diagnóstico del clima organizacional. Hospital "Dr. Luis F. Nachon". 2009. Tesis Universidad Veracruzana, Xalapa, México.
3. Valdivia Castillo M. "Efectos del clima organizacional en la satisfacción del usuario externo en el centro médico universitario Pedro P. Diaz. Arequipa.2017". 2017. Tesis Universidad Nacional San Agustín de Arequipa.
4. Anita F. Fundación Anita Web site. [Online].; 2020 [cited 2020 Noviembre 30. Available from: <https://FundAnita.com>.
5. Cruz R, Osorio J, Riveros K. ANÁLISIS AL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LA IPS ESIMED. 2017. Tesis Universidad Piloto de Colombia.
6. CNP. M. Clima laboral y servicio al cliente: estudios realizados en hospitales privados de la zona 9 de la ciudad de Quetzal. Quetzal: Universidad Rafael Landívar, Humanidades.
7. STV L. Clima organizacional y satisfacción del usuario externo - Hospital Regional Hermilio Valdizam -Huánuco. Universidad de Huánuco.
8. DR. M. Diagnóstico organizacional. alfaomega. 1999; 6.

9. PEDRAZA ÁLVAREZ Lea. Estudio del clima organizacional en una empresa prestadora de servicios de salud ocupacional de Santa Martha, Colombia.. Clío América. 2014 Enero; 8(15).
10. Suarez F&MJ. Estudio de clima organizacional de la compañía de hospital en casa COOMEVA de la región de Cali. 2013. Proyecto de grado.
11. Antonio José Sánchez Murillo HDNMIEAC. Incidencia del clima organizacional y la satisfacción en la efectividad de empresas de la localidad de Usaquén, Bogotá, Colombia. In Cuadernos Latinoamericanos de Administración. Bogotá; 2018. p. 27-38.
12. Cruz Barrera RJ, Osorio Bobadilla JA, Riveros Sequera KD. Análisis del clima organizacional de la IPS EDSIMED de la ciudad de Bogotá.. 2017. Trabajo de grado. Universidad Piloto de Colombia, facultad de ciencias humanas..
13. Resolución 2646 de 2008. [Online]. [cited 2021 Enero. Available from: https://www.icbf.gov.co/cargues/avance/docs/resolucion_minproteccion_2646_2008.htm.
14. Calidad. [Online]. [cited 2021 Enero. Available from: <https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/3480/1120559464.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
15. Aguilar H. Trabajo en equipo de clima organizacional. 2016. Estudio realizado en colaboradores del hotel del Campo de Quetzaltenango. Tesis de grado.

16. Paola UÁ. Minsalud. [Online].; 2016 [cited 2020 Noviembre 26. Available from: <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/VS/TH/entorno-laboral-saludable-incentivo-ths-final.pdf>.
17. Luz W. Estudio diagnóstico de clima laboral en una dependencia publica. 2013. Proyecto final de campo. Universidad Autónoma de Nuevo León.
18. Romero A, Mabel Cea. Satisfacción del usuario de los servicios de hospitalización del Hospital Nacional Sur Este EsSalud Cusco. 2000..
19. empresariales A. Diferentes conceptos de la calidad en la salud. [Online].; 2016 [cited 2021 Enero 7. Available from: <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/05/los-diferentes-conceptos-de-calidad-en-salud/#:~:text=Por%20su%20parte%20la%20Organizaci%C3%B3n,los%20conocimientos%20del%20paciente%20y>.
20. Méndez C. Clima Organizacional en Colombia. EL IMCOC: Un método de análisis para su intervención.. 2006. Universidad del Rosario.
21. Dessler G. Organización y Administración Enfoque Situacional. 1976. Editorial Prentice / Hall Internacional.
22. Garcia Solarte M. Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una aproximación Conceptual. 2009 Julio. Universidad del Valle.
23. Sudarsky J. Un Modelo de Diagnóstico e Intervención: Editorial Universitaria de América; 1977.

24. Likert R, Gibson J. Nuevas formas para solucionar conflictos. 1986. Editorial Trillas.
25. Álvarez H. Modelo hacia un clima organizacional plenamente gratificante. 1995. Profesor Universidad del Valle.
26. Chiavenato I. Administración de recursos humanos. 2000..
27. Goncalves M, Bedoya M. Hacia un Clima Organizacional Plenamente Gratificante en la División de Admisiones y Registro Académico de la Universidad del Valle. 1997. Tesis de Grado Maestría.
28. Brunet L. El clima de trabajo en las Organizaciones: Definición, diagnóstico y consecuencias. 1987. Editorial Triallas.
29. Altmann R. Understand the Organizational Climate. 2000. Canadian Manager Summer.
30. Torres M, Vásquez CyLM. Análisis estratégico de la evaluación de la calidad del servicio en el sector público. 2011. Compendium.
31. Losada M, Rodriguez AyHM. Propuesta metodológica para medir la calidad del servicio de consulta externa en medicina general. 2011. Estudios Gerenciales.
32. Aguirre H. Administración de la calidad de la atención médica. Revista Médica. 1997; 35(4).
33. Bernal González I, Pedraza Melo N, Sánchez limón M. El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: Diseño de un modelo teórico. 2015. Universidad Autónoma de Tamaulipas.

34. Camacho D, Montero Y. El clima organizacional y su influencia en la calidad del servicio de las secretarías del gobierno provincial de Bolívar. 2010. Universidad Estatal de Bolívar.
35. Serrano Orellana BJ. CAP. Elsevier. [Online].; 2014 [consultado 2020 diciembre 1]. Disponible en: <https://www.elsevier.es/pt-revista-suma-negocios-208-articulo-influencia-del-liderazgo-sobre-el-S2215910X14700266>.
36. MG. S. Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una Aproximación Conceptual. [Online].; 2009 [cited 2020 Diciembre 1. Available from: <file:///C:/Users/HP/Downloads/Dialnet-ClimaOrganizacionalYSuDiagnostico-5006497.pdf>.
37. Hernández Sampieri R. Metodología de la investigación editora c, editor. México: Mc Graw Gill; 2010.
38. Bernal I, Pedraza N, Sánchez M. El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: diseño de un modelo teórico. Estudios generales. 2014 Octubre.
39. Diaz Nea. Cuantificación del gasto de energía. Sport Journal. 2009 Aug; 4(6): p. 52-57.
- 40 Paola UÁ. Minsalud. [En línea].; 2016 [consultado 2020 noviembre 26. Disponible en: <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/VS/TH/entor>
- 41 <no-laboral-saludable-incentivo-ths-final.pdf>.

<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/RESOLUCION-8430-DE-1993.PDF>

42 Cabello Ch, J.C (2015) Evaluación del clima organizacional en internos de medicina que laboran en el Hospital Nacional Sergio Bernales 2014 Tesis para optar el Título profesional de médico cirujano, Universidad Nacional Mayor de San Marcos

43 VERGARA HENRIQUEZ, M. I. (2014). DIMENSIONES INVOLUCRADAS EN LA EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN USUARIA HACIA SEGUROS DE SALUD EN CHILE. Tesis optar el grado de magíster en Administración. UNIVERSIDAD DE CHILE, Santiago.

44 VARGAS ALARCÓN, D. (2013). Estudio de satisfacción del usuario externo e interno de los Servicios de Salud del Patronato Provincial de Pichincha. Tesis optar título Master en Salud Pública. Universidad San Francisco de Quito, Quito.

45 ARREDONDO, D. L. (2008). Inteligencia emocional y clima organizacional en el personal del hospital "Felix Mayorca Soto". Universidad Nacional Mayor de San Marcos,

46 Lima Rlos R. Clima organizacional y satisfacción percibida por los usuarios externos del Departamento de Gineco Obstétrica del Hospital de Apoyo Iquitos. [En línea]. [Consultado 2021 Sep. 1]. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/37711/rios_rr.pdf?sequence=1&isAllowed=y

47. Danitza Fernandez O. Clima organizacional y satisfacción del usuario externo en los servicios de hospitalización del Instituto Nacional de Salud del Niño, 2017, [En línea]. [Consultado 27 septiembre 2021]. Disponible en: <http://www.scielo.org.pe/pdf/afm/v80n2/a09v80n2.pdf>

10. ANEXOS

1. CARTAS DE AUTORIZACIÓN.

 **FundAnita IPS** <ips@fundanita.com>
para Angela, mí ▾ jue, 24 jun 15:11 ☆ ↶ ⋮

Buen día Angela Cristina Hincapié, Recibe un respetuoso saludo

Recibimos carta de aprobación y quedamos atentos al siguiente paso. Creemos pertinente la programación de una reunión con nuestro director, subdirector, directora comercial y el equipo de investigación.
Estaremos atentos a la fecha y hora de la reunión.



 **Natalia Castañeda Segura**
Asistente de Dirección
Móvil: 311 525 1700

FundAnita IPS
Somos parte de la Solución



PBX: 410 9944 • Carrera 70 D 48 A 78 • www.fundanita.com

2. FORMATO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO.

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN. UNIVERSIDAD CATOLICA DE
MANIZALES**

**CLIMA ORGANIZACIONAL Y PERCEPCIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD
MENTAL EN LA FUNDACIÓN CENTRO DE PSICOLOGÍA CLÍNICA Y DE
FAMILIA “ANITA”**

Fecha: _____

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo _____ identificado con CC
Numero _____ declaro que he sido
informado e invitado a participar de forma voluntaria en un proyecto de
investigación denominado “Clima organizacional y la percepción de servicios de
servicios de salud mental en la fundación centro de psicología clínica y de
familia Anita”, el cual será llevado a cabo por estudiantes de la especialización
en administración de los servicios de salud y que cuenta con el respaldo de la
Universidad Católica de Manizales, me han informado que la información que
allí se brinde será usado solo con fines académicos bajo total confidencialidad.

Consentimiento:

Nombres y apellidos

Documento _____

Disentimiento:

Nombres y apellidos

Documento _____

3. INSTRUMENTOS

MEDICION DE CLIMA LABORAL

Tabla 1. 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	
		1	1	0	
		14	0	1	
		33	0	1	
		51	0	1	
		67	0	1	
	ESTIMULO A LA	15	1	0	
		30	0	1	
		34	1	0	
		52	0	1	
		70	0	1	
	ESTIMULO	2	1	0	
		17	1	0	
		35	0	1	
		50	0	1	
		73	0	1	
	Solución de	16	1	0	
		31	0	1	
		36	0	1	
		55	1	0	
		68	0	1	
Total					

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

Tabla 2. 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		
	REALIZACIÓN	3	1	0		
		18	1	0		
		37	0	1		
		49	1	0		
		74	1	0		
	RECONOCIMIENTO	19	1	0		
		32	1	0		
		40	0	1		
		56	1	0		
		69	1	0		
			4	1	0	
			20	0	1	
			43	1	0	
			57	0	1	
			75	1	0	
	ADECUACION DE		5	0	1	
			21	1	0	
			41	0	1	
			59	1	0	
			65	1	0	
Tota						

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

Tabla 3. 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	
	APLICACIÓN AL	6	1	0	
		22	1	0	
		42	0	1	
		58	1	0	
		71	1	0	
	CUIDADO DEL	7	0	1	
		23	1	0	
		44	1	0	
		60	1	0	
		72	1	0	
		8	1	0	
		24	1	0	
		39	1	0	
		54	1	0	
		66	1	0	
		9	0	1	
		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

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

Tabla 4. 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 CONLA 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.

4. INSTRUMENTO MEDICION DE CALIDAD

CUESTIONARIO SOBRE MI TRABAJO

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 la institución

1. Nombre de la institución

2. Tipo de Institución

1. Mixta

2. Privada

3. Pública

3. Denominación de los servicios instituciones en salud

1. Baja Complejidad

2. Mediana complejidad

3. Alta complejidad

Datos generales de identificación del participante

4. Área de trabajo. Marque UNA SOLA OPCIÓN.

4.1 Directivos

4.2 Apoyo operativo

4.3 Asistencial ambulatorio

4.4 Asistencial hospitalario 4.5 Apoyo diagnóstico y terapéutico

5. Edad (años cumplidos)

6. Sexo

6.1. Hombre 6.2 Mujer

7. Estado civil.

7.1 Casado 7.2 Separado 7.3 Soltero

7.5 Viudo

7.4 Unión Libre

8. Escolaridad.

8.1 Primaria 8.2 Secundaria 8.3 Técnico__ 8.4 Universitaria 8.5

Posgrado

9. Termino de contratación.

9.1 Prestación de servicios 9.2 Término fijo 9.3 Término indefinid

10. Tipo de contrato.

10.1 Carrera administrativa 10.2 Por Cooperativa o asociación

10.3 Por la institución 10.4 Prestación de servicios 10.5 Otra__

11. Horas laboradas en el día en la institución.

11.1 1–4 horas de 12 horas

11.2 5-8 horas 11.3 9-12 horas 11.4 Más

12. Tiempo Laborado en la institución

12.1 Menos de 1 año

12.2 De 1 a 5 años

12.3 De 6 a 10 años

12.4 11 años o más

13. Tiempo Laborado en su actual área/ servicio

13.1 Menos de 1 año

13.2 De 1 a 5 años

13.3 De 6 a 10 años

13.4 11 años o más

14. Tiempo laborado en su cargo actual.

14.1 Menos de 1 año

14.2 De 1 a 5 años

14.3 De 6 a 10 años

14.4 11 años o más

5.

ÍTEMS

CLIMA

ORGANIZACIONAL

No	Reflexiones	Respuesta	
		V	F
1	El jefe se preocupa porque entendamos bien nuestro trabajo		
2	Generalmente todos aportamos ideas para mejorar nuestro trabajo		
3	La mayoría del trabajo de esta unidad exige raciocinio		
4	En esta organización se busca que cada cual toma decisiones de cómo realizar su propio trabajo.		
5	El ambiente que se respira en esta institución es tenso.		
6	La gente se esfuerza por cumplir a cabalidad con sus obligaciones		
7	Con frecuencia nuestros compañeros hablan mal de la institución		
8	Esta institución ofrece buenas oportunidades de capacitación		
9	Aquí las promociones carecen de objetividad		
10	Los problemas que surgen entre los grupos de trabajo se resuelven de manera óptima para la institución.		
11	Los objetivos de los departamentos son congruentes con los objetivos de la organización.		
12	La información requerida por los diferentes grupos fluye lentamente.		
13	La adopción de nuevas tecnologías se mira con recelos.		
14	Ocurre con frecuencia que cuando se presenta un problema especial no se sabe quién tiene que resolverlo.		
15	Aquí se preocupan por mantener informado al personal de las nuevas técnicas relacionadas con el trabajo, con el fin de mejorar la calidad del mismo.		
16	Aquí todos los problemas se discuten de manera constructiva.		
17	Para cumplir con las metas del trabajo tenemos que recurrir a todas nuestras capacidades.		
18	En este trabajo me siento realizado profesionalmente.		
19	En esta institución se estimula a la persona que trabaja bien.		
20	En realidad nunca se ejecutan las ideas que damos sobre el mejoramiento del trabajo.		
21	Las condiciones de trabajo son buenas.		
22	Aquí uno se siente auto motivado con el trabajo.		
23	Da gusto ver el orden que reina en nuestro local de trabajo.		
24	Yo me siento muy motivado por formar parte de este grupo.		
25	Las normas disciplinarias se aplican con subjetividad.		
26	Cuando hay un reto para la organización todos los departamentos participan activamente en la solución.		
27	Lo importante es cumplir los objetivos del departamento, lo demás no interesa.		
28	Generalmente, cuando se va a hacer algo mi departamento es el último en enterarse.		
29	Las iniciativas de los grupos no reciben respaldo de los niveles superiores.		
30	Si un trabajo parece difícil se retarda hasta que se pueda.		

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

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

6. CUESTIONARIO 1 DEL SERVQUAL

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

Gracias por su colaboración.

Código de la institución

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

Datos generales

1. Nombre de la institución

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

2.1 Directiva ____ 2.2 Apoyo operativo ____ 2.3 Asistencial ambulatorio ____

2.4 Asistencial hospitalario ____ 2.5 Apoyo diagnóstico y terapéutico ____

3. Edad (años cumplidos) _____

4. Sexo

4.1. Hombre ___ 4.2 Mujer _____

5. Estado civil.

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

5.5 Viudo ___

6. Escolaridad.

6.1 Primaria___ 6.2 Secundaria___ 6.3 Técnico___ 6.4 Universitaria___ 6.5

Posgrado___

7. Zona de procedencia

7.1 Zona urbana _____ 7.2 Zona rural _____

8. Tipo de régimen en salud

8.1 Contributivo ___ 8.2 Subsidiado ___ 8.3 No asegurado ___

7. Cuestionario de medición 1. Servicio deseado

Basándose en sus experiencias como usuario de los servicios que ofrecen las instituciones de salud, por favor, indique el grado que usted piensa que una

institución que ofrece una excelente calidad en el servicio debe tener respecto a las características descritas en cada uno de los enunciados.

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

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

1. Las instituciones de salud deben tener equipos modernos

1 2 3 4 5 6 7

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

1 2 3 4 5 6 7

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

1 2 3 4 5 6 7

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

1 2 3 4 5 6 7

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

1 2 3 4 5 6 7

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

1 2 3 4 5 6 7

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

1 2 3 4 5 6 7

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

1 2 3 4 5 6 7

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

1 2 3 4 5 6 7

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

1 2 3 4 5 6 7

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

1 2 3 4 5 6 7

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

1 2 3 4 5 6 7

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

1 2 3 4 5 6 7

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

1 2 3 4 5 6 7

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

1 2 3 4 5 6 7

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

1 2 3 4 5 6 7

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

1 2 3 4 5 6 7

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

1 2 3 4 5 6 7

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

1 2 3 4 5 6 7

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

1 2 3 4 5 6 7

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

1 2 3 4 5 6 7

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

1 2 3 4 5 6 7

8. Cuestionario de medición 2. Servicio recibido

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

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

1. La institución de salud cuenta con equipos modernos

1 2 3 4 5 6 7

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

1 2 3 4 5 6 7

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

1 2 3 4 5 6 7

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

1 2 3 4 5 6 7

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

1 2 3 4 5 6 7

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

1 2 3 4 5 6 7

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

1 2 3 4 5 6 7

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

1 2 3 4 5 6 7

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

1 2 3 4 5 6 7

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

1 2 3 4 5 6 7

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

1 2 3 4 5 6 7

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

1 2 3 4 5 6 7

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

1 2 3 4 5 6 7

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

1 2 3 4 5 6 7

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

1 2 3 4 5 6 7

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

1 2 3 4 5 6 7

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

1 2 3 4 5 6 7

18. La institución de salud le da atención individual.

1 2 3 4 5 6 7

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

1 2 3 4 5 6 7

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

1 2 3 4 5 6 7

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

1 2 3 4 5 6 7

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

1 2 3 4 5 6 7

9. CUESTIONARIO 3. DEL SERVQUAL

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

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

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

Puntos:

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

Puntos:

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

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

Puntos:

Total de puntos distribuidos 100 puntos

