

Relación del Nivel De Clima Organizacional y el Nivel de Satisfacción de  
los Usuarios de la IPS Clínica Pajonal

Isabel Cristina Restrepo Cardozo

isa\_restrepo05@yahoo.es

Universidad de Antioquia, Seccional Bajo Cauca

Facultad de Ciencias Sociales y Humanas

Departamento de Psicología

Caucasia, Antioquia

Relación del Nivel De Clima Organizacional y el Nivel de Satisfacción de  
los Usuarios de la IPS Clínica Pajonal

Isabel Cristina Restrepo Cardozo

Trabajo de grado presentado como requisito para optar por el título de  
Psicóloga

Dagoberto Barrera V.

Asesor

Universidad de Antioquia, Seccional Bajo Cauca

Facultad de Ciencias Sociales y Humanas

Departamento de Psicología

Caucasia, Antioquia

## Contenido

Introducción .....	1
Formulación del problema .....	3
Contextualización .....	3
Revisión de antecedentes .....	5
Justificación .....	9
Pregunta de investigación .....	12
Objetivos .....	12
Objetivo general: .....	12
Objetivos específicos: .....	12
Marco teórico .....	12
Psicología Social: .....	13
Psicología de la salud.....	13
Psicología organizacional .....	14
Clima organizacional .....	15
Satisfacción laboral .....	16
Condiciones De Trabajo: .....	17

Capital Humano:.....	17
Liderazgo:.....	17
Comunicación:.....	18
Colaboración: .....	18
Motivación: .....	19
Innovación: .....	19
Cambio: .....	20
Productividad:.....	20
Calidad: .....	20
Recursos: .....	21
Metodología: .....	21
Enfoque de investigación .....	21
Tipo de estudio: .....	22
Poblacion y muestra .....	22
Plan de recolección de la información: .....	23
Encuesta .....	23
Instrumento:.....	24

Criterios éticos.....	24
Análisis de la información:.....	25
Descripción de hallazgos:.....	26
Discusión.....	51
Conclusión:.....	54
Bibliografía.....	55

## INDICÉ DE TABLAS

Tabla N° 1 Genero de la población evaluada.....	26
Tabla N° 2 Tiempo laborado.....	27
Tabla N° 3 Dependencia y población participante de la muestra.....	28
Tabla N° 4 Rango de edad.....	29
Tabla N° 5 Tipo de contrato.....	30
Tabla N° 6 Comunicación.....	31
Tabla N° 7 Necesidades y motivación.....	32
Tabla N° 8 objetivos y roles.....	33
Tabla N° 9 Integración y colaboración.....	34
Tabla N° 10 Innovación y cambio.....	34
Tabla N° 11 Liderazgo.....	36
Tabla N° 12 Condiciones de trabajo.....	37
Tabla N° 13 Administración del capital humano.....	38
Tabla N° 14 Productividad, calidad y recursos.....	39
Tabla N° 15 satisfacción laboral.....	40
Tabla N° 16 Autoevaluación.....	41

Tabla N° 17 Evaluación general.....	42
Tabla N° 18 Rango de edad y satisfacción laboral.....	43
Tabla N° 19 Genero satisfacción laboral.....	44
Tabla N° 20 Tipo de contrato y satisfacción laboral.....	45
Tabla N° 21 Tiempo laborado y condiciones laborales.....	46
Tabla N° 22 Atención en recepción.....	47
Tabla N° 23 Atención de enfermería.....	48
Tabla N° 24 Atención de medicina general.....	49
Tabla N° 25 atención de RX.....	50
Tabla N° 26 Atención de los especialistas.....	51
Tabla N° 27 Atención de facturación.....	52
Tabla N° 28 Servicio brindado por la institución.....	53

## **INDICE DE GRAFICAS**

Grafica N° 1 Genero de la población evaluada.....	26
Grafica N° 2 Tiempo laborado.....	27
Grafica N° 3 Dependencia y población participante de la muestra.....	28
Grafica N° 4 Rango de edad.....	29

Grafica N° 5 Tipo de contrato.....	30
Grafica N° 6 Comunicación.....	31
Grafica N° 7 Necesidades y motivación.....	32
Grafica N° 8 objetivos y roles.....	33
Grafica N° 9 Integración y colaboración.....	34
Grafica N° 10 Innovación y cambio.....	35
Grafica N° 11 Liderazgo.....	36
Grafica N° 12 Condiciones de trabajo.....	37
Grafica N° 13 Administración del capital humano.....	38
Grafica N° 14 Productividad, calidad y recursos.....	39
Grafica N° 15 satisfacción laboral.....	40
Grafica N° 16 Autoevaluación.....	41
Grafica N° 17 Evaluación general.....	42
Grafica N° 18 Rango de edad y satisfacción laboral.....	43
Grafica N° 19 Genero y satisfacción laboral.....	44
Grafica N° 20 Tipo de contrato y satisfacción laboral.....	45
Tabla N° 21 Tiempo laborado y condiciones laborales.....	46

Grafica N° 22 Atención en recepción.....	47
Grafica N° 23 Atención de enfermería.....	48
Grafica N° 24 Atención de medicina general.....	49
Grafica N° 25 atención de RX.....	50
Grafica N° 26 Atención de los especialistas.....	51
Grafica N° 27 Atención de facturación.....	52
Grafica N° 28 Servicio brindado por la institución.....	53

## Introducción

Las entidades de salud son unidades sociales, en las cuales laboran personas que desempeñan diferentes tareas de manera coordinada para contribuir al cumplimiento de los propósitos planeados (Zuluaga, M., Baraya, M., Buitrago, G., Henao, H., Montoya, J., Arias, M., Gaviria, P., Chaur, D., Aristizábal, G., Arango, J., 2001), siendo el clima organizacional fundamental tanto para el desarrollo del potencial humano como de la misma institución o empresa y teniendo en cuenta que el desempeño del empleado depende tanto de sus percepciones sobre sí mismo como de las condiciones laborales en las que se desenvuelve.

El clima organizacional de acuerdo con Méndez (2006, citado por García M., 2009):

*Ocupa un lugar destacado en la gestión de las personas y en los últimos años ha tomado un rol protagónico como objeto de estudio en organizaciones de diferentes sectores y tamaños que buscan identificarlo y utilizan para su medición las técnicas, el análisis y la interpretación de metodologías particulares que realizan consultores del área de gestión humana o desarrollo organizacional de la empresa (p.46)*

Para hablar de clima organizacional es necesario comprender a fondo la percepción de los trabajadores sobre las condiciones y procesos que se producen en su contexto laboral, así mismo en sus expectativas respecto a la calidad de vida en el trabajo (Salazar, J., Guerrero, J., Machado, Y. & Cañedo, R., 2009)

Se entiende el clima organizacional como “las cualidades o propiedades del ambiente laboral que son percibidas o experimentadas por los miembros de la organización y que además tienen influencia directa en los comportamientos de los empleados” (Chiavenato, I., 1.999, p.47). Es decir, que son propiedades del ambiente de trabajo, percibidas por quienes laboran en éste, y que pueden ser medibles y modificables positivamente. Permitiendo accionar un buen desempeño laboral y a su vez el aumento de la productividad, innovación y competitividad de

la organización a la que se pertenece. Por tanto, estas valoraciones le permiten a los directivos de las empresas conocer el entorno donde se desenvuelven sus funcionarios y crear estrategias que le permitan afrontar las dificultades que se presenten.

En la actualidad es de vital importancia para las instituciones prestar atención al Clima Organizacional y a la satisfacción laboral de sus funcionarios; en este caso las que prestan atención en salud, con el fin de poder brindar una atención oportuna y con calidad al usuario que asiste a estas instituciones en busca de un servicio que mejore su calidad de vida.

El contexto laboral actúa de manera directa sobre las personas, y la forma en cómo influyen las normas, valores y políticas de una institución en el comportamiento del empleado, o cómo son asumidas por éste, es sumamente relevante al momento de evaluar los resultados visionados previamente en cuanto al desarrollo de la organización. En otras palabras, el clima organizacional y la satisfacción laboral influyen en el comportamiento del personal que labora en los hospitales; ya que “potencia aspectos como la eficacia, diferenciación, innovación y adaptación...” (Chiang, M., Salazar, C., & Núñez, A., 2007 citando a Valle, 1995, p.62). Por tanto, el comportamiento de un trabajador no es el resultado de los factores organizacionales existentes, sino que depende en gran medida de la percepción que posee el trabajador de ellos. De acuerdo con Salazar, Guerrero, Machado y Cañedo (2009) “Su percepción depende entonces, en buena medida, de las actividades, interacciones y las experiencias que cada miembro de la organización obtuvo en su quehacer en la empresa” (p. 69).

Es por esto que se trabaja cada día más sobre el tema para adelantar acciones que permiten diagnosticar e intervenir el clima que perciben sus servidores; debido a que no solo influye en los empleados, sino que se ve reflejado en la satisfacción de los usuarios externos (Zuluaga, M., Baraya, M., Buitrago, G., *et al*, 2001)

La forma en la que se suele hacer la medición del Clima Organizacional es mediante encuestas aplicadas a diferentes empleados y/o de algún área que se quiera medir; o de acuerdo a las necesidades u objetivos que se tengan.

Dentro de los indicadores relevantes al momento de medir el clima organizacional están la adaptación al cambio, responsabilidad, compromiso de equipo; entre otros, los cuales han permitido hacer una importante diferencia en los resultados de la organización sometida a la medición(Gómez, V. & Cárdenas, S., 2010)

En el presente trabajo se hace un estudio descriptivo no experimental para examinar el comportamiento del clima organizacional y la satisfacción laboral de los empleados de la IPS Clínica Pajonal (Caucasia, Antioquia) y cómo estos factores influyen en la buena atención del usuario externo.

### **Formulación del problema**

#### **Contextualización**

En el municipio de Cauca Antioquia existen tres instituciones prestadoras del servicio de salud: Clínica Pajonal, Hospital César Uribe Piedrahita y Clínica Providencia. En ellas no se registra, ni en medio físico ni magnético, ningún tipo de evaluación en cuanto al clima organizacional, (comunicación personal, Agosto de 2014).Y tampoco hay manifestación verbal por parte de empleados que dé cuenta de alguna evaluación enfocada en el clima organizacional de cualquiera de las instituciones prestadoras del servicio de salud.

La IPS Clínica Pajonales una institución de carácter privado que se encuentra ubicada en la ciudad de Cauca Antioquia, en el Barrio el Pajonal, es una entidad prestadora de servicio en salud, de baja, mediana y alta complejidad. La organización cuenta con 156 funcionarios vinculados a la institución, aproximadamente y 150 vinculados a través del Sindicato: Sintracorp.

Se empezó a construir en el año 1995, y comenzó a funcionar como institución de segundo nivel en el año 1997, actualmente cuenta con servicios de salud que incluyen Unidad de Cuidados Intensivo (UCI), Tomografía, Mamografía, urgencias, hospitalización en pediatría, maternidad, ortopedia, medicina interna, atención de consulta externa, la cual cuenta con especialistas de diferentes áreas como: Medicina Interna, Ortopedia, Ginecología, Oftalmología, pediatría, otorrinolaringología, Cardiología, Neurocirugía, Dermatología, Urología entre otros.

En la actualidad, la institución lleva a cabo el proyecto llamado Programa de Auditoría para el Mejoramiento de la Calidad (PAMEC), el cual busca mejorar los procesos de atención al usuario externo. Este programa se encuentra liderado por la oficina de calidad, la cual vigila de forma constante el trabajo de los empleados ofreciendo encuestas de satisfacción al usuario externo, en la que se brinda la oportunidad de expresar su conformidad o inconformidad según sea el caso.

El usuario interno, se evalúa a través de las mismas encuestas de satisfacción, el empleado que tenga mayor reconocimiento por una buena prestación de servicio recibirá un incentivo por parte de la institución.

Sin embargo, no todos los usuarios entregan encuestas de satisfacción en algunas áreas de servicio, debido a la complejidad de la atención que allí se presta. Como es el caso del servicio de Urgencias y Cirugía. Sin embargo, si existe alguna inconformidad o insatisfacción por parte de usuario, éste solicita la encuesta para formular su queja, la cual es recibida por la oficina de calidad, donde se toman los correctivos según el protocolo de la institución. Por tal motivo, la mayoría de los empleados que son premiados se encuentran en las dependencias donde el flujo de personas es menos continuo.

Por esta razón se observó la necesidad de evaluar clima organizacional y satisfacción laboral, ya que estos factores influyen en la calidad de la prestación del servicio y del mismo modo en el nivel de la satisfacción de los usuarios.

Cuando hablamos de satisfacción del usuario es importante destacar que el buen clima organizacional en dicha empresa, y unos funcionarios satisfechos garantizan en un alto porcentaje la buena adherencia a los servicios de salud y al correcto tratamiento por parte de los clientes que padecen algún tipo de enfermedad ya sea aguda o crónica.

Por otra parte, es importante fortalecer los procesos que incluyen la capacitación del talento humano, cómo se motiva al trabajador y de qué manera se reducen los niveles de estrés ocasionados por el área laboral, con el fin de optimizar siempre la producción laboral, qué mecanismos se utilizan para conocer los procesos jerárquicos de las empresas y adherirse a ellos de forma adecuada.

Es por esto que todas las empresas, en su mayoría, siempre se encuentran en la búsqueda de crear ambientes laborales satisfactorios, donde se potencialice la labor humana tratando de tener en cuenta todos los factores externos que pueden perjudicar el trabajo de sus empleados y esforzándose por encontrar los factores motivacionales de los funcionarios que se desempeñan dentro de la organización.

### **Revisión de antecedentes**

Si las organizaciones del presente, buscan garantizar su viabilidad a largo plazo, no solo deben preocuparse por la satisfacción de sus usuarios y por obtener resultados rentables, económicos o sociales, sino que tienen la responsabilidad de construir ventajas sostenibles que les ofrezca la posibilidad de ser competitivas en un entorno turbulento y global. Y las instituciones prestadoras de servicios de salud no son una excepción; por el contrario cada día sienten más presión por ofrecer servicios de alta calidad, accesibles, oportunos, eficientes y efectivos, a lo cual se suma la presión de la sociedad por la perdurabilidad de los servicios públicos para toda la comunidad (Muñoz, J., & Calderón, G., 2008)

Las instituciones prestadoras de servicios de salud que buscan garantizar la cultura y el control total de la calidad en la prestación de sus servicios, deben tener

como aspecto esencial para una gestión que produzca los mejores resultados, un personal competente, motivado y con voluntad de participación. Y es esencial que el perfil de los funcionarios sea acorde con las necesidades de la organización, tales como su actitud de servicio, el tipo de formación, la capacidad técnica para desarrollar las actividades propias del cargo que desempeñan, etc.(Malagón, G., Galán, R., Pontón, G., 2006)

Estudiar el clima organizacional y la satisfacción laboral en las diferentes instituciones de salud y ver cómo estos se relacionan en la productividad y la buena aceptación de las personas que allí acuden, es una de las múltiples preocupaciones que hoy en día aquejan a los directivos de estas empresas.

Reyes-Jácome, L y Lara, G., (2011) afirman que el personal de salud requiere habilidades para comunicar, motivar y promover el desarrollo, y así facilitar dinámicas organizacionales coordinadas para ofrecer una atención integral al paciente.

Como se puede evidenciar el interés por éste campo ha tenido un rápido crecimiento debido a que los elementos básicos han sido asumidos para gestionar un mejoramiento continuo en las organizaciones.

En un estudio realizado por Arandia, R., y Diaz, I., (2010) en la ESE Hospital Universitario San Jorge (Risaralda, Colombia),se detectó un ambiente autoritario, debido a que los directivos de la empresa no tenían confianza en sus empleados; por tanto las desiciones no se consultaban previamente sino que se imponían, generando malestar en el personal y bajo rendimiento.

Otro de los factores importantes a la hora de evaluar el clima organizacional y el rendimiento de los empleados, son los recursos básicos para llevar a cabo sus funciones. En la investigación de Gómez, B. y Cárdenas, (2010) en la ESE hospital San Jorge de Pereira, identificaron dificultades en los funcionarios de la institución debido a la falta de insumos para realizar sus labores; lo cual bajaba su productividad. Por otro lado, el análisis del estudio arrojó que se sentían

laboralmente inestables, con una gran inconformidad en los salarios que devengaban, por lo que el sentido de pertenencia a la empresa tenía cifras muy críticas, al igual que la pérdida de la motivación; un factor importante en el área laboral.

En la medida en que se conoce el clima organizacional de las instituciones prestadoras de servicios de salud permite ajustar cambios dentro de la estructura organizacional que favorezca a los miembros de la institución y al mismo tiempo favorece la estructura de la empresa. En una investigación llevada a cabo en las instituciones de atención de salud en Cuba, en el marco del clima organizacional, basándose en cuatro dimensiones básicas: motivación, liderazgo, reciprocidad y participación. Dio como resultado que las dimensiones más afectadas son la motivación y la reciprocidad (Mainegra, J., & Sampedro, A., 2012).

El clima organizacional y la satisfacción laboral de los funcionarios de una organización resultan ser fundamentales para predecir el desempeño de estos. Los diagnósticos permiten fomentar y/o implementar estrategias de prevención frente a factores de riesgos provocados por los tipos de relaciones que se manejan al interior de las instituciones prestadoras de un servicio, por lo que en su investigación Contrera, Barbosa, y Uribe (2010) describen el clima organizacional, los factores de riesgo psicosocial y los estilos de liderazgo que perciben un grupo de 400 trabajadores del sector salud en cuatro ciudades colombianas, y observaron si existían diferencias significativas entre ellas. De acuerdo con los resultados, los participantes presentaron riesgos psicosociales de diversa índole, siendo más relevantes los referidos a las relaciones interpersonales.

El clima organizacional abarca múltiples aspectos que permiten intervenir para el mejoramiento tanto del desarrollo de la empresa como del potencial humano que allí labora. En éste sentido, Urdaneta, Q., Pérez, L., y López, F., (2010) en la universidad de Zulia (Maracaibo, Venezuela), tomaron tres variables específicas que fueron: los principios organizacionales, la toma de decisiones y la resistencia al cambio. El análisis de los resultados mostró la existencia de una cultura organizacional débil, en la cual el personal se siente poco capacitados y a

la vez poco comprometidos con la empresa, además de mucha resistencia al cambio.

En éste sentido, los roles que asumen los trabajadores en la empresa, según su nivel de formación, experiencia y grado de coordinación con sus pares y superiores son potencializadores al momento de lograr los objetivos (Guillén & Guil, 2000).

En la misma línea se plantea la influencia del clima organizacional en aspectos tales como: las relaciones, actitudes, creencias, valores y motivaciones de las personas que trabajan en una organización; del mismo modo impulsa la productividad, el sentido de pertenencia, la lealtad y la satisfacción laboral (Vega, D., Arévalo, A., Sandoval, J., Aguilar, M., Giraldo., 2006).

Guibourdenche, M., y Fernández, J., (2003) por su parte enfocándose en la calidad de vida laboral en los servicios de salud, (desgaste emocional en la prestación de servicios de salud), mediante talleres enfocados en el estrés, Burnout y Cambio, realizados a 287 funcionarios que se desempeñaban en el área de enfermería del Hospital Pediátrico de Mendoza; concluyeron que los síntomas de los funcionarios se relacionaban con sobrecarga de contacto y agotamiento, los cuales se relacionan con el síndrome de estar quemado. Las largas jornadas laborales afectaban su entorno familiar ya que estaban ausentes durante mucho tiempo; desatando una serie de síntomas psicossomáticos relacionados con el estrés, como el agotamiento físico y emocional, el deseo no hacer nada, la poca realización personal entre otros.

Desde la perspectiva de Patarroyo (2012):

*Un buen Clima Organizacional promoverá la participación y el sentido de pertenencia de los funcionarios para con la institución, de esta manera generar una cultura de calidad y promover condiciones de trabajo satisfactorio a los trabajadores permite que estos sean responsables y el trabajo en equipo para lograr el objetivo de la Calidad. Cuando un equipo de trabajo se siente motivado dentro del ambiente laboral hay creación de nuevas ideas, adquisición*

*de un mayor compromiso, solución rápida y eficaz de problemas. Una adecuada formación profesional, factores de orden personal y experimental además de un óptimo clima laboral aportan las condiciones suficientes para el desarrollo de procesos médicos y académicos que son en gran parte el camino para garantizar la calidad (p. 9).*

En la investigación realizada por Aburto, H., & Bonales, J., (2011), el objetivo fue determinar si las habilidades directivas (variables independientes) son las causales de un clima organizacional insatisfactorio para generar información que contribuya a resolver un problema en una dependencia pública. Entre las conclusiones se estableció que las variables independientes (liderazgo, comunicación, motivación, manejo de conflicto y formación de equipos) afectan fuertemente el clima organizacional (Variable dependiente), ya que existe vinculación considerable entre las variables independientes y la variable dependiente.

Por su parte Cárdenas, L., Arciniegas, Y., y Barrera, M., (2009) en su estudio realizado para evaluar el modelo de intervención en clima organizacional, evidenciaron su efectividad a partir de los resultados obtenidos. Y a su vez identificaron que las variables: nivel de trabajo, comunicación organizacional y modelos de gestión son las que se situaron en un alto riesgo por lo que, al intervenir en ellas, podrían mejorar el clima organizacional.

El diagnóstico del clima organizacional representa la posibilidad de determinar conductas favorables o desfavorables que puedan incidir en el logro de los objetivos, y proporcionar algunos lineamientos para establecer las condiciones propicias para alcanzar las metas establecidas por la organización, (Tunal, G., Camarena, M., & Pontón, I., 2007)

### **Justificación**

En la actualidad, de manera general, los trabajadores se encuentran expuestos a altos niveles de estrés, baja autoestima y deplorables relaciones

laborales con los compañeros de trabajo; siendo componentes claves dentro del Clima organizacional. De no hacer una intervención oportuna, se afectaría drásticamente los objetivos de calidad de las instituciones, y por consiguiente en la implementación del Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad en Salud (SOGC) en Colombia (Patarroyo, J., 2012). Es por esto que es necesario proponer modelos orientados a la implementación de estrategias para fortalecer el desarrollo humano, mejorando la percepción que los trabajadores tienen de su ambiente laboral” (Cárdenas, L., Arciniegas, Y., & Barrera, M., 2009)

La influencia del clima organizacional en la satisfacción de los usuarios de la IPS clínica pajonal, es un estudio que busca conocer cuáles son los factores más representativos que influyen en un ambiente laboral adecuado, que permita un buen desarrollo laboral, y cómo éstas variables intervienen directamente en la buena atención del usuario que a ésta institución acuden buscando un servicio de salud.

De manera general, la productividad y la calidad del servicio disminuye considerablemente cuando en la organización predominan los empleados que no se sienten a gusto con su trabajo, con la organización o consigo mismos. Por tanto, se sobre entiende que el deterioro del personal, de los equipos de salud, se traslada negativamente a las tareas y servicios que producen (Guibourdenche, M., y Fernández, J., 2003)

La relación entre clima organizacional y la satisfacción de los usuarios, permitiría entonces intervenir a nivel institucional con miras a mejorar no solo la atención de los usuarios y el fortalecimiento de la institución, sino también el estilo de vida de los empleados que pasan la mayor parte de su tiempo laborando en ésta empresa.

En la búsqueda de antecedentes relacionados con la evaluación del clima organizacional en las instituciones prestadoras de servicios de salud del Bajo Cauca, no se encontró ningún estudio sobre este tema en la región; es por esto que surgió la necesidad de hacer un diagnóstico que permita conocer las

situaciones que aquejan a los empleados, que afectan a las instituciones y la atención y satisfacción de los usuarios externos. Teniendo en cuenta que:

*Al estudiar el clima organizacional se hace necesario identificar los diferentes elementos que constituyen el concepto de clima el desarrollo de los diversos métodos de diagnóstico utilizados actualmente en las organizaciones, que permiten hacer un análisis y diagnóstico que evidencia la actitud hacia la organización por parte de los empleados al tiempo que contribuyen al desarrollo de cambios efectivos en las mismas. (García, M., 2009, p. 45).*

Entre las deficiencias que presenta el sistema de salud en la actualidad se encuentran el trato inadecuado e incorrecto que se brinda a los pacientes, la desinformación por parte de las áreas administrativas y médicas de instituciones, la falta de equipo, espacios físicos inadecuados y, de manera general, la insatisfacción de los usuarios y de los profesionales de la salud (Bernal, I., Pedraza, N., y Sánchez, M., 2015)

Hernández, V., Quintana, L., Mederos, R., Guedes, R. & García, B., (2009) afirman que la calidad de vida laboral del personal de salud aún no ha sido suficientemente estudiada, debido a que los esfuerzos se han concentrado en el cliente externo (paciente), dejando de un lado la calidad de vida laboral de los empleados de salud es determinante para la calidad del servicio que se brinda y la percepción que los usuarios tienen de esta.

Es por esto que mediante el estudio de clima organizacional en el sector de salud; específicamente en la clínica pajonal, se busca constituir una herramienta estratégica que favorezca el mejoramiento, no solo de la organización, sino de la calidad de vida de los trabajadores, y al tiempo la calidad de los servicios que se prestan. Ya que a través del análisis del clima organizacional se pueden identificar elementos claves. Teniendo en cuenta la influencia que este fenómeno tiene sobre la motivación y el desempeño de los empleados permiten generar resultados notables en la productividad, satisfacción, compromiso y calidad del trabajo. Todo

lo antes dicho, en concordancia con los diferentes autores que han trabajado el clima organizacional desde diferentes aspectos.

### **Pregunta de investigación**

¿Qué relación existe entre el clima organizacional de la IPS Clínica Pajonal con el grado de satisfacción de los usuarios de esta institución?

### **Objetivos**

Objetivo general:

Describir la relación existente entre el clima organizacional la IPS Clínica Pajonal y el grado de satisfacción de los usuarios de esta institución.

Objetivos específicos:

- 1, Evaluar la satisfacción de los usuarios que consultan a la IPS Clínica Pajonal
2. Determinar el clima organizacional que se vive en la IPS Clínica Pajonal.
3. Establecer el nivel de relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los empleados que laboran en la IPS Clínica Pajonal

### **Marco teórico**

El Clima Organizacional ha sido trabajado por múltiples autores, y dependiendo de su perspectiva se abordan una serie de conceptos que son importantes y que se relacionan con él, tales conceptos nos ayudan a entender como la psicología social, la psicología de la salud, la psicología organizacional, entre otros, influyen de forma importante a la hora de evaluar el comportamiento laboral de los funcionarios de una empresa.

## **Psicología Social:**

La psicología social estudia el ser humano en tanto ser que se relaciona con los demás en todas las etapas de la vida. Un concepto clave de la psicología social es la interacción social, el cual es concebido por Caballo (1993) como “la capacidad que el individuo posee de percibir, entender, descifrar y responder a los estímulos sociales en general, especialmente aquellos que provienen de los demás” (p. 103).

Desde el punto de vista de Ovejero (2007), la vida en sociedad requiere de comunicación, de integraciones, de múltiples formas de relaciones humanas que deben de existir para que haya un orden y una armonía dentro del núcleo social, es así como nacen las reglas, estas se crean con el fin de lograr un equilibrio que los ayuda a vivir en armonía. Por tanto, cada individuo debe adaptarse a ellas para saber de qué forma actuar o comportarse dentro de la sociedad y, de éste modo evitar ser excluido.

Se entiende que todo miembro de una organización o entidad se halla inmerso en un mundo de relaciones, en una constante interacción con el otro que le rodea. Desde el cargo más básico hasta el de mayor rango se conectan en una red de comunicaciones, de valoraciones, de juicios y de resistencias; que sumadas a la personalidad, a las actitudes y aptitudes de los otros se convierten en un campo donde es necesario atender las necesidades de la organización como un todo, sin olvidar las necesidades particulares de cada individuo que la conforma

## **Psicología de la salud**

Es importante tener en cuenta que en el campo laboral se presentan de manera cotidiana una serie de situaciones que pueden generar diferentes sentimientos y emociones; fomentando el crecimiento y fortalecimiento a nivel institucional, y del potencial humano que labora; o por el contrario, pueden afectar de manera negativa. Es por esto que se debe garantizar el bienestar físico y

emocional de los empleados, que permita contar con un capital humano capacitado y en condiciones óptimas que a su vez garantiza una atención de calidad al usuario externo, y proporciona comodidad, adherencia al tratamiento, o en un caso no menos importante, aceptar procedimientos que le brinden una mejor calidad de vida al paciente.

Es ésta línea, la Psicología de la salud se define como:

*La disciplina o el campo de especialización de la Psicología que aplica los principios, las técnicas y los conocimientos científicos desarrollados por ésta a la evaluación, el diagnóstico, la prevención, la explicación, el tratamiento y/o la modificación de trastornos físicos y/o mentales o cualquier otro comportamiento relevante para los procesos de la salud y enfermedad, en los distintos y variados contextos en que éstos puedan tener lugar, (Oblitas, 2008, p.10)*

### **Psicología organizacional**

Es el campo de la psicología que tiene como objeto de estudio las relaciones humanas de los individuos en su área laboral, y su comportamiento en dicho entorno, a fin de mantener el orden, el rendimiento y la productividad de la organización en equilibrio.

Para Acosta (1999, citado por Porras, N., 2012), “es un área de aplicación de la psicología que estudia un objeto: el comportamiento humano dentro de las organizaciones” (p.13).

Ahora bien, cuando hablamos de relaciones personales dentro del contexto organizacional inevitablemente se forman ciertas reacciones, actitudes, sesgos y demás resistencias que obstaculizan un ambiente laboral favorable para la realización de las actividades, o por el contrario pueden surgir actitudes de compañerismo, altruismo y apoyo que faciliten la labor del individuo dentro de su contexto laboral, y a este ambiente favorable o desfavorable se le conoce como clima organizacional.

## **Clima organizacional**

El clima organizacional fue definido por Pace (1968) como el patrón de características organizativas con relación a la calidad del ambiente interno de la institución, el cual es percibido por sus miembros e influye directamente en sus actitudes

Por otro lado, (Guillén & Guil, 2000) lo define como la percepción que tiene un grupo de personas que interactúan en un entorno laboral donde se desempeña día a día guiados por un superior o jefe de la organización. No obstante, la consideración de clima como beneficioso o perjudicial por parte de los integrantes de la organización, va a depender de las percepciones que realicen los miembros de la misma, dependiendo de sus experiencias entre pares o superiores dentro de la organización.

Las personas generan unas percepciones generales sobre una organización partiendo del crecimiento en experiencia de ésta, (Schneider, 1975). Y estas percepciones sirven como mapa cognitivo del individuo sobre cómo funciona la organización, y ayudando a determinar comportamientos adecuados ante situaciones presentadas. En éste sentido, el clima es útil para adaptar el comportamiento del individuo a las normas y exigencias de la vida en la organización (Schneider & Reichers, 1983).

En otras palabras, el clima organizacional tiene ciertas características o variables que lo definen en sí mismo y las cuales lo hacen medible para poder darle una valoración en una escala global y descriptiva. Algunos de estos aspectos son:

- Salud: el cual hace referencia a las condiciones de higiene, médicas y ambientales que pueden afectar el desempeño laboral.
- Equidad: se valora en sentido de la justicia e igualdad en roles profesionales, remuneración económica, aspectos de discriminación etc.

- Seguridad: hace referencia a los contratiempos laborales que se pueden presentar por factores internos o externos de la organización.

Calidad de actividades: se refiere a aspectos motivantes al momento de desempeñar una labor, las relaciones con la jefatura y compañeros, y la autonomía (Guillén & Guil, 2000).

Con estos indicadores o variables se puede medir el clima organizacional por medio de instrumentos o entrevistas individuales o grupales que den cuenta de cómo se mueven las relaciones dentro de la organización. Las anteriores características van de la mano con un factor esencial dentro del clima organizacional el cual es la satisfacción laboral, siendo entendida como la actitud general en cuanto al trabajo, sabiendo que las actitudes responden a un modelo tridimensional: dimensión afectiva, cognitiva y comportamental (Guillén & Guil, 2000).

### **Satisfacción laboral**

Desde Locke (1976), es definida como un " un estado emocional positivo o placentero resultante de un percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto" p.2. No haciendo referencia a una actitud específica sino general como resultado de varias actitudes específicas que un trabajador tiene hacia su trabajo y los factores que se relacionan con él.

De manera similar Guillén y Guil (2000), indican que la satisfacción laboral es un conjunto de actitudes que le permiten a una persona desempeñarse en el lugar de trabajo de forma positiva o negativa y estas pueden ser dirigidas hacia la labor que realiza, o hacia el mismo

Por lo que dentro de esta satisfacción laboral se encuentran nueve dimensiones: la satisfacción por el trabajo en sí mismo, con el salario, con las promociones, con el reconocimiento de los demás, con los beneficios, con las

condiciones de trabajo, con la supervisión, con los compañeros, y con la empresa y la dirección.

De éste modo, Perez-Ciordia, I., Guillen-Grima, F., & Brugos, A.,(2013), argumentan que los sistemas de salud deben ofrecer servicios efectivos, seguros y eficientes, y así mismo responder a las expectativas de los usuarios. Es claro que a mayor satisfaccion laboral por parte de los funcionarios que laboran en una institucon, mayor sera la calidad de servicio que se ofrezca al cliente externo.

### **Condiciones De Trabajo:**

Están relacionadas con la seguridad, salud y calidad de vida proporcionado en el trabajo. Mañas, A. (2001, citado por Andrade, V., & Gómez, I., 2008) señala que lascondiciones de trabajo pueden influir positiva o negativamente en la salud, aumentando el nivel o causando la pérdida de lamisma.

Es por lo anterior que la OIT (Organización Internacional del Trabajo) ha realizado una ardua labor para mejorar la calidad, seguridad y la salud de los trabajadores, promoviendo las normas internacionales y llevando a cabo actividades de asistencia técnica (Dharam GHA, 2003)

### **Capital Humano:**

“Corresponde al valor que generan las capacidades de las personas mediante la educación, la experiencia, la capacidad de conocer, de perfeccionarse, de tomar decisiones y de relacionarse con los demás” (Navarro, I. 2005). P.4, de modo que constituye el sistema social interno de la organización.

### **Liderazgo:**

Para Chiavenato (1999 citado por Gómez, R., 2014), “es la influencia interpersonal ejercida en una situación, dirigida a través del proceso de comunicación humana a la consecución de uno o diversos objetivos específicos” (p.64)

Al mismo tiempo el liderazgo orientado hacia las personas, en el que se fomente la autonomía, la participación en la toma de decisiones, el apoyo en las ideas innovadoras y en el que se manejen de manera adecuada los conflictos, se evidencia una mayor satisfacción en el personal que labora; especialmente en las enfermeras, en el sector salud (Cummings *et al.* 2008. Citados por Contreras, F., Espinosa, J., Hernández, F., & Acosta, N., 2013)

El liderazgo, influye tanto en el bienestar de las organizaciones, como en la promoción del bienestar y la salud de las personas (Peiró & Rodríguez, 2008), debido a que los líderes tienen la capacidad potencial para generar ambientes de trabajo que fomenten la motivación y la salud (Contreras, F. *Et al* 2013, citanto a Curtis & O'Connell, 2011)

### **Comunicación:**

Es importante resaltar que uno de los factores más relevantes dentro de cualquier tipo de organización es la comunicación, la cual facilita el desempeño del individuo en su entorno laboral, e internamente con las demás áreas pertenecientes a la institución. Permitiendo que funcione como un todo, como un engranaje y no como 2 piezas sueltas de un rompecabezas. En palabras de Fernández, (1997, citado por Soria, R., 2008)

*La comunicación organizacional es un conjunto de técnicas y actividades encaminadas a facilitar y agilizar el flujo de mensajes que se dan entre los miembros de la organización, entre ésta y su medio; o bien, influir en las opiniones, aptitudes y conductas de los públicos internos y externos de la organización, con el fin de que ésta última cumpla mejor y más rápido los objetivos. (p. 14)*

### **Colaboración:**

Es un proceso de ayuda entre los miembros de la organización. Produciendo ambientes apropiados de trabajo, confianza y compañerismo. Es decir de una afinidad asociativa entre los miembros de la organización.

Desde la perspectiva de Giraldo, L., Joyanes, L., & Medina, V., (2013) la colaboración es un proceso donde las personas unen sus esfuerzos y trabajo con el objetivo de mejorar o innovar en los productos y servicios que prestan

### **Motivación:**

La motivación humana se define como un estado emocional generado en un individuo como consecuencia de la influencia que ejercen determinados motivos en su comportamiento (Chaparro, L., 2006. citando a Koenes, 1996). Otra variable influyente en la motivación, son las propiedades particulares del ambiente percibido por el individuo. Existe una relación significativa entre la motivación y la percepción, ya que la motivación se ve influida por la percepción que se tenga sobre un contexto situacional específico (Chaparro, L., 2006).

La motivación en el trabajador es sumamente importante debido a su influencia directa en los procesos de la institución. Existen 1). motivaciones externas orientadas a recompensar las acciones cumplidas o a sancionar si son negativas; 2). las motivaciones internas que son propias de la persona y para su propio beneficio (autosatisfacción, autorrealización), y las 3). Motivaciones trascendentales las cuales buscan satisfacer necesidades de otras personas porque el individuo se siente útil y de alguna manera indispensable. (Malagón, G., Galán, R., Pontón, G., 2006)

### **Innovación:**

En la actualidad y debido a los cambios que se han dado tanto a nivel nacional como internacional, las organizaciones exigen buscar alternativas adecuadas y eficientes que permitan generar cambios organizacionales de acuerdo a su realidad competitiva. Lo cual ha hecho que las organizaciones busquen de manera constante introducir innovaciones al interior del orden organizacional que garanticen el incremento de la productividad en los procesos de trabajo (Rangel, L., 2006)

Según West y Farr (1990, citado por Rangel; L., 2006) la innovación hace referencia a la introducción y aplicación de procedimientos dentro de un rol, grupo u organización, desde que sea una idea nueva y esté direccionada al beneficio de la organización y de los individuos que allí laboran, por medio de métodos, normas o tecnologías.

### **Cambio:**

Es definido como “la capacidad de adaptación de las organizaciones a las diferentes transformaciones que sufra el medio ambiente interno o externo, mediante el aprendizaje”. (Gimon, A., Citado por Gutiérrez, M., & Piedrahita, C., 2005, p.11)

Es originado, entre otras cosas, por los diversos procesos que se viven en las organizaciones como medio para adaptarse a un entorno multicultural, “lo cual demanda que las políticas y prácticas de recursos humanos promuevan cambios a los fines de mantener o identificar una fuerza de trabajo más diversificada” (Pérez, I., Maldonado, M., & Bustamante, S., 2006)

### **Productividad:**

La productividad laboral se relaciona, según Ariel Coremberg (Citado por Venutolo, E., 2009) con los niveles de producción generados por cada unidad de trabajo utilizada en el ámbito de una empresa.

El incremento de la productividad laboral indica no solo ahorros de costos, sino que demuestran las capacidades del potencial humano con el que cuenta la organización, el cual da como resultado el máximo rendimiento productivo

### **Calidad:**

La OMS (Organización Mundial de la Salud) señala que la calidad, en cuanto los servicios de salud, incluye elementos como dar seguridad a los pacientes, reducir riesgos en los procedimientos, ser eficientes en la gestión de los

recursos, aumentar la probabilidad de resultados sanitarios deseados y responder en forma rápida y satisfactoria las demandas y cuestionamientos de los usuarios (Bernal, I., Pedraza, N., y Sánchez, M., 2015).

### **Recursos:**

Las organizaciones, requieren una diversidad de recursos entre los que se encuentran los humanos, financieros, materiales y técnicos que les permiten lograr los objetivos propuestos. Estos son elementos o medios que administrados correctamente permitirán un rendimiento organizacional eficaz y eficiente.

Desde la perspectiva de Navas y Guerras (2002) “Los recursos son el conjunto de factores o activos de los que dispone una empresa para llevar a cabo su estrategia”

Por otro lado, Chiavenato (1999) define los recursos como “medios que las organizaciones poseen para realizar sus tareas y lograr sus objetivos: son bienes o servicios utilizados en la ejecución de las labores organizacionales. La administración requiere varias especializaciones y cada recurso una especialización.”

### **Metodología:**

En éste ejercicio investigativo se trata de establecer alguna relaciones existentes entre el clima organizacional de la IPS Clínica Pajonal con el grado de satisfacción de los usuarios que asisten a esta institución.

### **Enfoque de investigación**

Enfoque cuantitativo, el cual tiene como característica principal recolectar información que permite analizar unos datos obtenidos a través de unas encuestas realizadas de forma aleatoria. Esta recolección de datos fue de tipo numérica y se analizaron estadísticamente con el fin de establecer patrones de comportamientos.

*El enfoque cuantitativo utiliza la recolección y el análisis de datos para contestar preguntas de investigación y probar hipótesis establecidas previamente, y confía en la medición numérica, el conteo y frecuentemente el uso de la estadística para establecer con exactitud patrones de comportamiento en una población (Hernandez, Sampieri, R., Collado, C, F., Lucio, P. B., & Perez, M. D. L. L. C. G., 2010. p. 4)*

### **Tipo de estudio:**

No experimental de tipo descriptivo, ya que no existe manipulación de variables y los resultados que arroja la investigación se analizarán y se explicarán de forma natural. Para Hernández Sampieri et al

*La investigación descriptiva cuando el objetivo es detallar como son y como se manifiestan fenómenos, situaciones, contextos y eventos. Busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice. Se selecciona una serie de cuestiones y se mide o recolecta información sobre cada una de ellas, para describir lo que se investiga. Describe tendencias de un grupo o población (2010, p. 80)*

Se busca examinar el grado de relación entre dos variables que en este caso serán clima organizacional con el grado de satisfacción de los usuarios de la IPS Clínica Pajonal y como estas influye en la atención del usuario externo.

### **Población y muestra**

Para realizar este trabajo se tomó una muestra de 130 funcionarios de forma aleatoria, los cuales se reunieron en grupos de 10 y 15 personas que laboran en la IPS Clínica Pajonal, y se desempeñan en las diferentes áreas de servicios.

Del mismo modo, se tomó una muestra de 130 usuarios que utilizan los servicios de salud ofrecidos por la Institución y se recolectaron los datos correspondientes de la encuesta de satisfacción llevada por la IPS Clínica Pajonal, con la previa autorización de la oficina de calidad.

## **Plan de recolección de la información:**

La fuente de recolección de información es el personal que labora en la IPS Clínica Pajonal y los usuarios externos. Ubicados en el municipio de Caucasia Antioquia. Utilizando el método de encuestas.

### **Encuesta**

La encuesta busca recolectar información dada por las personas de una forma subjetiva u objetiva y esta permite obtener una información que se usa para un fin determinado.

*Cea (1999, citado por García, D., & Quintanal, D., 2010) define la encuesta como “la aplicación o puesta en práctica de un procedimiento estandarizado para recabar información (oral o escrita) de una muestra amplia de sujetos. La muestra ha de ser representativa de la población de interés y la información recogida se limita a la delineada por las preguntas que componen el cuestionario precodificado, diseñado al efecto”. (p. 1)*

Inicialmente se organiza el personal de la Institución en pequeños grupos, para explicar el motivo de la encuesta; se realiza la entrega de éstas a las diferentes áreas de servicios, haciendo énfasis en la confidencialidad de la prueba, para brindar una óptima confianza y de éste modo obtener datos más confiables.

En cuanto a la información por parte de los usuarios externos, se recolectarán las encuestas que se manejan institucionalmente, y que una vez diligenciadas llegan a la oficina de atención del usuario. Ésta información fue previamente solicitada y suministrada con el aval de la gerencia y área encargada de la IPS Clínica Pajonal. Facilitando de éste modo la recolección de datos requeridos para el presente ejercicio investigativo.

Una vez obtenidas las encuestas diligenciadas, se crea una base de datos en el programa excel 2010, se tabula la información y posteriormente se hace la

relación de datos elaborando las tablas y las gráficas correspondientes a cada variable.

### **Instrumento:**

Para medir clima organizacional y satisfacción laboral de los empleados de la IPS Clínica Pajonal se utilizó un instrumento de 89 ítems que mide las diferentes variables de: “comunicación, necesidades y motivación, objetivos y roles, integración y colaboración, liderazgo, innovación y cambio, condiciones de trabajo, administración del capital humano, satisfacción laboral y autoevaluación”. Este cuestionario fue elaborado por el Instituto Politécnico Nacional, Dirección de Educación Superior, Unidad Santo Tomás, “Encuesta de Clima Laboral y Ambiente de Trabajo”.

Con el usuario externo se utilizó la encuesta ofrecida por la institución de salud Clínica Pajonal, la cual contiene los datos personales del paciente, ya que para la institución es relevante conocer la opinión del paciente y poder verificar las quejas que allí se presentan.

### **Criterios éticos**

Esta investigación contempla parámetros establecidos en la resolución No 008430 del 4 de Octubre de 1993, emanada por el Ministerio de Salud, en cuanto a investigaciones con riesgo mínimo, realizadas en seres humanos. Y en el Código Ético del Psicólogo en Colombia, ley 1090 de 2006.

Se informará amplia y claramente, a las personas participantes, sobre los objetivos de esta investigación, donde otorgarán en forma libre su consentimiento para que se practiquen los procedimientos necesarios en la recolección de información para la investigación, la cual tiene como objetivo general conocer la relación existente entre el clima organizacional de la IPS Clínica Pajonal y el grado de satisfacción de los usuarios que asisten a ésta institución.

Se dejará claro que no se hará entrega de dinero, pero las evaluaciones realizadas y resultados encontrados serán gratuitos, y utilizados en la preparación de publicaciones científicas conservando la confidencialidad de las personas encuestadas; aún cuando no sean publicados los resultados.

No se manipulará la muestra, y se hará una inducción previa con los trabajadores de las IPS Clínica Pajonal, donde se explicará ampliamente cada variable que conforma los ítems de las encuestas.

En cuanto a la información requerida para la investigación sobre el usuario externo, será proporcionada por la oficina de calidad, donde reposan las encuestas de satisfacción de los usuarios externos en cada uno de los servicios donde reciben atención.

#### **Analisis de la informacion:**

Despues de tener los datos obtenidos de la encuesta se realizo una base de datos en excel con todas las respuestas obtenidas por los funcionarios de la institucion, posteriormente se codifico la informacion de cada variable de la encuesta de forma individual, extrayendo los resultados y analizandolos a traves de graficas.

Para precisar la relación existente entre dichas variables, se enfatizo en el análisis de los datos en aspectos como: necesidad y motivación, objetivos y roles, integración y colaboración, innovación y cambio, liderazgo, condiciones de trabajo, administración de capital humano, productividad, calidad y recursos, satisfacción laboral. Del mismo modo se incluirán las categorías: genero, edad, tiempo laborado en la institucion, tipo de contrato, cargo que desempeña.

Es importante resaltar que la información que contiene este documento se extrae del análisis con la herramienta informática Excel, de igual forma, se debe tener en cuenta que la población objeto de estudio está comprendida por personas

que laboran en la Clínica Pajonal y personas que reciben los servicios de salud en ésta institución.

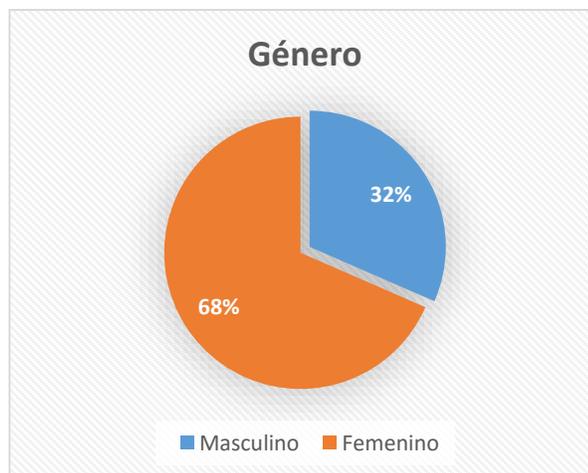
### **Descripción de hallazgos:**

En éste informe se presentan las generalidades de la población estudiada cuyo objetivo es evaluar el clima organizacional y satisfacción laboral de la empresa prestadora de servicios de salud Clínica Pajonal, además de determinar la relación con el usuario externo en su nivel de atención. Se realizaron varias encuestas mediante las cuales se recolectó información que permite obtener conclusiones específicas. A continuación, se detallan los principales resultados.

Género de la población evaluada (Empleados):

Tabla N° 1

<b>Género</b>	<b>Cantidad</b>	<b>(%)</b>
Masculino	41	31,54%
Femenino	89	68,46%

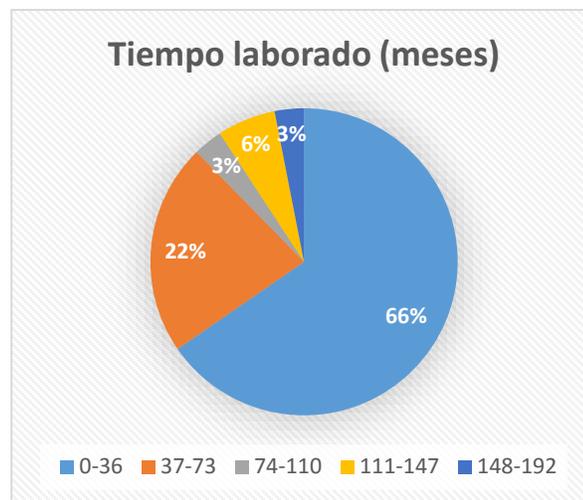


De acuerdo con la información relacionada con los empleados de la Clínica Pajonal, el 68,46% pertenecen al género femenino y el 31,54% al masculino.

Tiempo laborado:

Tabla N° 2

Dependencia	Cantidad	(%)
0-36	85	65,38%
37-73	29	22,31%
74-110	4	3,08%
111-147	8	6,15%
148-192	4	3,08%



El 66% de los empleados (correspondiente a 85 en total) tienen menos de 36 meses laborando. Mientras que solo el 3% tienen más de 148 meses laborando en la institución

#### **Dependencia y población participante de la muestra:**

A continuación en la tabla se relaciona la población que participo en el ejercicio investigativo especificada por cada servicio

Tabla N° 3.

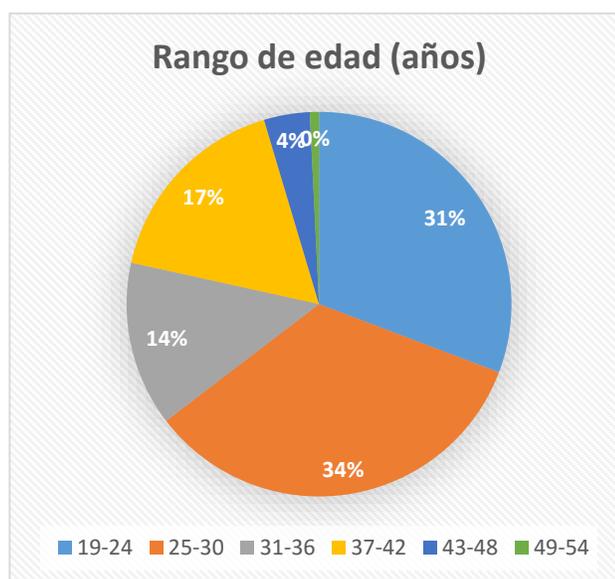
<b>Dependencia</b>	<b>Empleados</b>
Admisiones	2
Archivo	6
Auditoria	2
Auxiliar administrativo	3
Auxiliar auditoria	2
Auxiliar autorizaciones	2
Auxiliar contable	3
Auxiliar cuentas	1
Auxiliar de seguridad y salud en el trabajo	1
Auxiliar en cuentas	1
Auxiliar glosas	1
Calidad	1
Call center	2
Cx	2
Des software	1
Estadística	2
Facturación	22
Maternidad	8
Medicina interna	15
P y P	13
Secretaria administración	1
Tesorería	1
Uci	5
Urgencias	23
Varios	10
<b>Total</b>	<b>130</b>

Dependencia	Empleados
Administrativos	54
Asistenciales	66
Varios	10

En la siguiente tabla se especifica de forma más general la población encuestada agrupada en tres grandes grupos, las dependencias con mayor cantidad de empleados son: Urgencias, Facturación, Medicina interna y P&P. En total, las cuales suman el 56% de la plantilla del personal en la empresa.

Tabla N° 4

Rango de edad (años)	Cantidad	(%)
19-25	39	30,00%
26-35	60	46,15%
36-45	25	19,23%
45-50	6	4,62%



En cuanto al rango de edad, se observa que en la clínica pajonal la población encuestada en su mayoría son personas jóvenes ya que no sobrepasan los 30 años, solo el 1% de la población tiene más de 49 años.

Tabla N °5

Tipo de contrato	Cantidad	(%)
Vinculado	74	56,92 %
Sindicato	56	43,08 %



En el tipo de contrato de cada empleado. Se encontró que el 57% de los cuenta con un contrato de vinculación con la empresa y en su mayoría pertenecen al área administrativa mientras que el 43% restante se contrató mediante un sindicato (Sintracorp) y pertenecen al área asistencial.

Del mismo modo se analizaron variables específicas que permiten estudiar el clima organizacional de manera más detallada. Las cuales se especifican a continuación.

Tabla N° 6

COMUNICACIÓN	
Aspecto Específico	Calif.
Estoy oportunamente comunicado sobre los objetivos, cambios, logros, y/o actividades de la empresa donde laboro	3,69
La información es comunicada por varias formas hasta asegurar que fue correctamente transmitida.	3,70
En la institución donde trabajo se fomenta la comunicación interna a través de medios formales	3,97
Considero que los medios de comunicación de mi lugar de trabajo son efectivos	3,85
La comunicación existente con mi jefe inmediato es efectiva	4,29
Recibo retroalimentación clara por parte de mis jefes acerca del trabajo realizado	4,07
Mis jefes y demás superiores escuchan mis ideas y comentarios.	3,85
La comunicación con mis compañeros de trabajo es buena.	4,27

Se me dio a conocer apropiadamente las responsabilidades y actividades a desarrollar en mi puesto de trabajo.	4,45
Se me dio a conocer apropiadamente mis derechos como trabajador	3,99
Mi jefe inmediato conoce mis problemas de trabajo	4,17



Los participantes manifiestan que presentan claridad en sus responsabilidades, siendo este ítem el puntaje más alto, de 4.4, mientras que los ítems de comunicación presentan la puntuación más baja 3.6, es por esto que hay que crear estrategias que permitan crear mejores procesos que ayuden en la buena comunicación con su personal con el fin de mejorar la inconformidad expresada con los empleados encuestado.

Tabla N °7

NECESIDAD Y MOTIVACIÓN	
Aspecto Específico	Calif.
Tengo seguridad de conservar mi trabajo	4,25
El puesto que ocupo contribuye a tener una autoestima elevada	4,02
Mi trabajo me permite conocer y fomentar amistad con mis compañeros	4,21
Mi puesto de trabajo contribuye con mi auto realización	4,11
Me siento motivado(a) en mi puesto de trabajo	4,24
La motivación que poseo propicia a establecer nuevas metas	4,33
Si tuviera la oportunidad de trabajar en otra área de la institución en igualdad de condiciones, me quedaría donde estoy.	3,92



Las personas encuestadas se sienten motivadas en su lugar de trabajo lo cual los impulsa a alcanzar metas a nivel laboral, este con un puntaje de 4.3, al mismo tiempo no sienten preocupación por posible pérdida de este, sin embargo la gráfica también pone de manifiesto que las labores *que* realizan estos funcionarios no contribuyen al nivel de autoestima y este ítem presenta un puntaje *de 3.9*

Tabla N°8

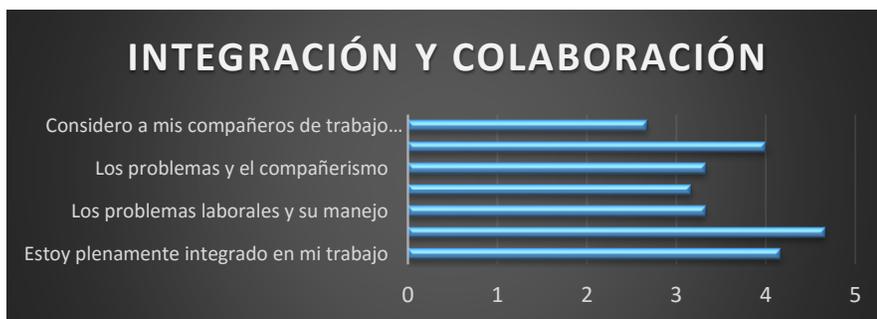
Objetivos y Roles	
Aspecto Específico	Calif.
Los objetivos de mi trabajo están claramente definidos	4,26
Los objetivos de mi puesto son razonablemente alcanzables	4,10
Mi trabajo me permite alcanzar mis objetivos personales	4,17
Mis objetivos personales contribuyen con los objetivos de la empresa donde laboro	3,83
La función que desempeño contribuye al logro de los objetivos de la empresa donde laboro	4,33



Los empleados sienten que la labor que realizan contribuye el crecimiento de la empresa y el logro de las metas, este ítem con un puntaje de 4.3, sin embargo se puede evidenciar en el resultado de esta variable que los objetivos de la empresa no contribuyan en sus metas personales y esto se evidencia en el ítem más bajo de encuesta con un resultado de 3.8

Tabla N° 9

INTEGRACIÓN Y COLABORACIÓN	
Aspecto Específico	Cali
Estoy plenamente integrado en mi trabajo	4,17
Me siento orgulloso de pertenecer a la institución donde laboro	4,67
En mi área de trabajo se manejan adecuadamente los problemas que se presentan	3,33
Considero que en mi área de trabajo se fomenta el trabajo en equipo	3,17
Cuando tengo problemas con mi trabajo, puedo contar con mis compañeros	3,33
Me llevo bien con mis compañeros de trabajo	4,00
Considero a mis compañeros de trabajo como mis amigos	2,67



Con un puntaje de 2.6, los empleados no consideran a los compañeros de trabajo como sus amigos, se debe mejorar el trabajo de equipo con el fin de promover y afianzar las buenas relaciones entre las diferentes personas que allí laboran cabe resaltar que los empleados de esta institución se sienten orgullosos de su lugar de trabajo, este ítem con un puntaje de 4.6

Tabla N° 10

INNOVACIÓN Y CAMBIO	
Aspecto Específico	Calif.
Tengo oportunidades para hacer cosas distintas o innovadoras en mi trabajo	3,83
Mi trabajo me permite desarrollar nuevas habilidades	4,17
Existen cambios repentinos en mi trabajo	3,67
Me adapto rápidamente a los cambios	4,17



Los empleados se adaptan rápidamente a los cambios y cada cargo permite desarrollar nuevas habilidades ya que les brinda la oportunidad de tener un nuevo aprendizaje dentro de la empresa, este ítem con el puntaje más alto de 4.1, en contraste con el ítem más bajo de la variables que tiene un puntaje de 3.6 donde no existen cambios repentinos a nivel labora

Tabla 11

LIDERAZGO	
Aspecto Específico	Calif.
Mi jefe se interesa por escuchar lo que tengo que decir	3,83
Puedo hablar libremente con mi jefe cuando estoy en desacuerdo con él o ella.	4,00
Mi jefe me trata con amabilidad	4,17
Mi jefe está al corriente de las actividades que desarrollo	4,33
Cuando llego a cometer algún error, mi jefe lo detecta oportunamente e informa de manera adecuada	4,50
Cuando logro un buen resultado o hago algo sobresaliente en mi trabajo, mi jefe reconoce mi aportación	3,83
Frecuentemente reviso con mi jefe mi trabajo en busca de nuevas ideas que incrementen mi efectividad	3,83
Considero que mi jefe es justo con sus decisiones	4,17
El estilo de dirección de mi jefe me influye positivamente	4,00
Considero que mi jefe fomenta las relaciones humanas con su personal	4,17
Mi jefe está comprometido con su trabajo y con nosotros	4,33
Mi jefe es una de las mejores personas con las que se puede trabajar	4,17



Los empleados manifiestan que existen muy buenas habilidades de liderazgo en sus jefes inmediatos, resaltando con el puntaje más alta de 4.5 la buena gestión en la resolución de problemas y el compromiso que estos tienen hacia sus pares, Sin embargo, sería apropiado que la institución se esforzara mucho más en reconocer la buena gestión y logro de algunos empleados ya que según el resultado de la encuestas no se sienten estimulados laboralmente con un puntaje de 3.8

Tabla 12

CONDICIONES DE TRABAJO	
aspecto específico	calif.
Siempre se planifican las necesidades de personal necesario para realizar las actividades en mi División y/o Departamento	3,50
La iluminación de mi área de trabajo es suficiente y adecuada	4,17
Poseo suficiente espacio para trabajar	3,17
La comodidad de mi área de trabajo es óptima	3,00
La temperatura del lugar donde laboro es apropiada	3,83
El nivel de humedad es idóneo	3,67
Existe un flujo de aire adecuado en mi lugar de trabajo	3,50
El nivel de ruido me permite concentrarme en mi trabajo	3,33
La limpieza y aseo en general son buenos	3,83
Existe la seguridad debida para evitar accidentes y riesgos de trabajo	4,00
La velocidad con que trabaja mi equipo de cómputo es adecuada	3,33
Considero que mi equipo de cómputo funciona excelentemente	3,33



Es necesario mejorar la comodidad de los puestos de trabajo, el flujo de aire debe ser mayor, incrementar los espacios disponibles para cada oficina, entre otras cosas ya que en la gráfica se evidencia la similitud en los puntajes teniendo como puntaje más bajo de 3.0 donde no hay comodidad en su lugar de trabajo en contraste con la iluminación que tiene el puntaje más alto de 4.1

Tabla N° 13

ADMINISTRACIÓN DEL CAPITAL HUMANO	
Aspecto Específico	CALIF.
El proceso de selección para el ingreso a la empresa es adecuado.	4,17
Al ingresar, se proporcionada la inducción pertinente para conocer las responsabilidades y políticas de la empresa donde laboro	3,83
Tengo oportunidades de incrementar mi desarrollo de habilidades, aptitudes y actualización de conocimientos	3,83
Los ascensos, capacitaciones, traslados o despidos se toman con base en el desempeño del trabajador	4,00



La empresa cuenta con un proceso de selección de personal adecuado, se motiva a través de ascensos por los logros alcanzados dentro de la institución, este ítem con un puntaje de 4.1, al mismo tiempo no sienten que el trabajo que realizan los haga crecer intelectualmente, este ítem con un puntaje de 3.8

Tabla N°14

PRODUCTIVIDAD, CALIDAD Y RECURSOS	
Aspecto Específico	Calif.
Considero que la forma en que se organiza el trabajo en mi División/ Subdirección /Departamento contribuye con la productividad del área	3,83
En mi área de trabajo se me orienta hacia la obtención de resultados.	4,00
El que da mejores resultados es el que triunfa	3,83
La calidad en el trabajo es la más alta prioridad de mi Departamento/División/Subdirección	4,17
Conozco las necesidades de las personas que solicitan nuestros servicios	4,33
Las personas que trabajan conmigo poseen conocimientos y habilidades para satisfacer las necesidades de las personas que requieren servicios en la institución donde trabajo	4,17
Considero que estoy orientado(a) a participar activamente en la detección de errores en pro de un mejor servicio	4,33



La empresa es productiva y muestra calidad en sus servicios, los empleados manifiestan conocer las necesidades de los usuarios que consultan a la institución buscando un servicio, este ítem con un puntaje de 4.3; sin embargo es importante diseñar un método que permita medir de manera efectiva los resultados de los trabajadores de cada dependencia; ya que según lo expuesto en los resultados de la encuesta no se sienten motivados en el área laboral, este ítem con un puntaje de 3.8.

Tabla N° 15

SATISFACCIÓN LABORAL	
Aspectos Específicos	calif.
Estar en mi puesto genera un sentimiento de autosatisfacción	4,67
Me siento orgulloso(a) del trabajo que desempeño	4,83
Me siento valorado(a) y respetado(a) en mi trabajo	4,00
Siento que mi trabajo está suficientemente reconocido	4,00
Son satisfactorios el sueldo y prestaciones	3,67
Son satisfactorios los ascensos y promociones	3,50
Considero que existe igualdad entre hombres y mujeres	4,17
Es satisfactoria la relación con mi(s) jefe(s)	4,17



En términos generales, los empleados están satisfechos con sus empleos, existe motivación, sentido de pertenencia y satisfacción en cuanto a los salarios devengados, se sienten orgullosos del trabajo que desempeñan.

Tabla N°16

AUTOEVALUACIÓN	
aspecto específico	calif.
Presto toda mi atención cuando alguien habla	4,50
Cuando no me queda claro lo que se me informa, siempre pregunto las veces necesarias hasta comprender bien lo que se me comunica	4,67
Frecuentemente animo a los demás cuando tienen problemas personales o de trabajo.	4,67
Trato de ver las cosas con optimismo	4,33
Desempeño mis actividades en tiempo y forma adecuados	4,17
Respeto a mi(s) jefe(s) aunque no esté de acuerdo con él/ella	4,50
Considero que siempre trato de colaborar en las actividades de mi área de trabajo	4,67
Soy de las personas que contribuyen y actúan para hacer las cosas mejor	4,33
Generalmente pongo en práctica mi iniciativa en el trabajo	4,33
Siempre trato de aportar nuevas ideas en mi trabajo	4,17
Soy una persona abierta al cambio	4,33
Siempre doy un trato amable hacia las personas que solicitan servicios en la empresa donde trabajo	4,67



Las personas sienten que dan un trato amable a los usuarios que a la institución consultan, este ítem con un puntaje de 4.6, al mismo tiempo manifiestan no poder realizar las actividades laborales en el tiempo adecuado, manifiestan no ser creativos y son muy pocos abierto al cambio dentro del ámbito laboral, este ítem con un puntaje de 4.1.

Tabla N° 17:

Evaluación General	
Aspecto Específico	Calif.
Comunicación	3,99
Necesidad Y Motivación	4,20
Objetivos Y Roles	4,38
Integración Y Colaboración	4,04
Innovación Y Cambio	4,10
Liderazgo	4,13
Condiciones De Trabajo	3,80
Administración Del Capital Humano	4,01
Productividad, Calidad Y Recursos	4,06
Satisfacción Laboral	4,08
Autoevaluación	4,38



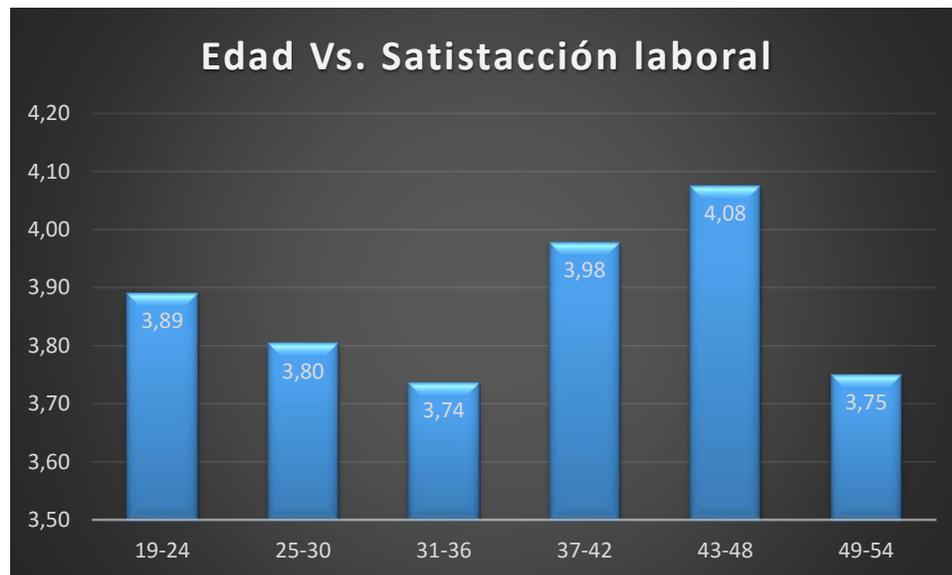
De forma general, en la institución, se observa que los aspectos de mayor desempeño son: objetivos y roles, autoevaluación, necesidad y motivación. En contraparte, los de menor desempeño que son: condiciones de trabajo, administración del capital humano y comunicación.

A continuación, se exponen los resultados del cruce de variables del resultado de las encuestas

Tabla 18:

**RANGO DE EDAD Y SATISFACCIÓN LABORAL:**

<b>RANGO (EDAD)</b>	<b>SATISF. LABORAL</b>
19-24	3,89
25-30	3,80
31-36	3,74
37-42	3,98
43-48	4,08
49-54	3,75

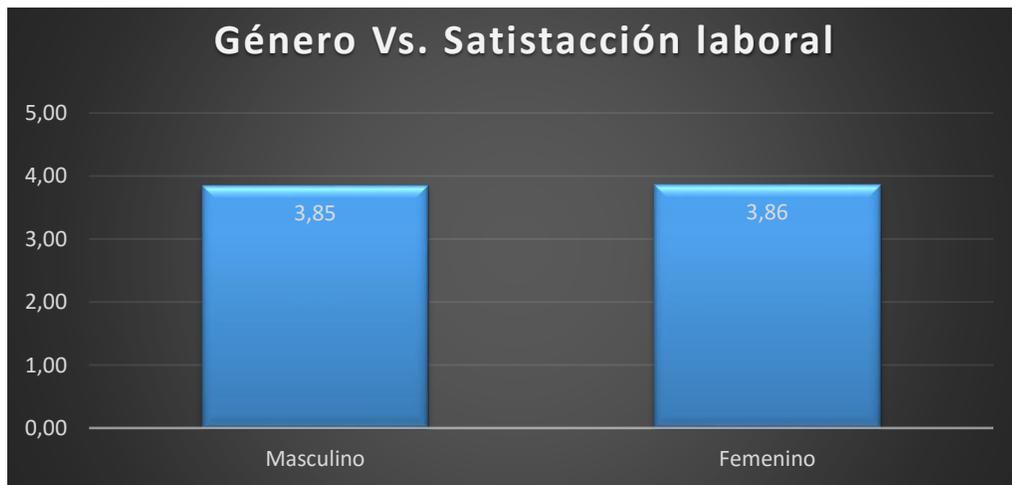


Entre la relación de edad y satisfacción laboral, encontramos que las personas que oscilan entre los 43 y 48 años se sienten más satisfechos en el lugar de trabajo, en contraste con los que oscilan entre 31 y 36 años que tiene el puntaje más bajo.

Tabla 19:

### GÉNERO Y SATISFACCIÓN LABORAL

GÉNERO	SATISF. LABORAL
Masculino	3,85
Femenino	3,86

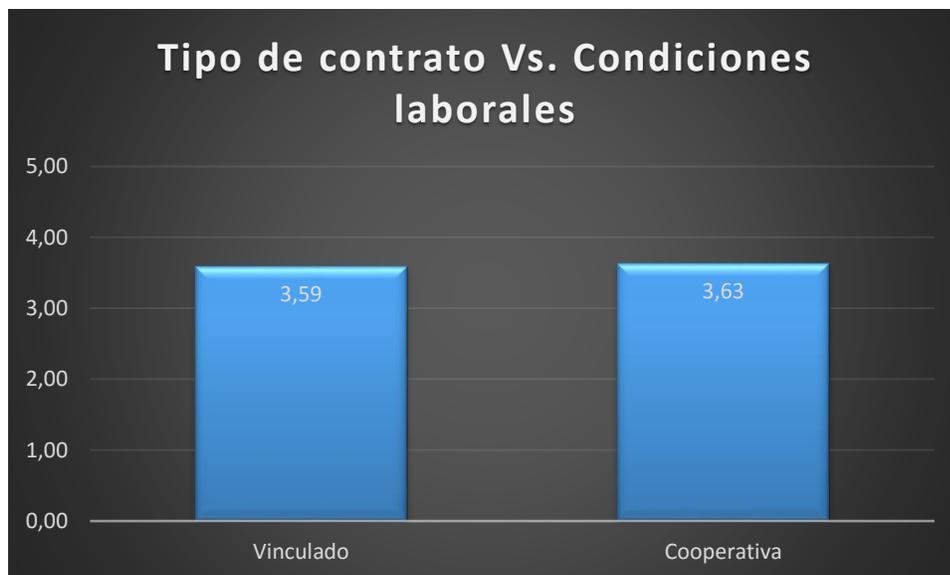


En la variable de la relación satisfacción laboral vs género, no se evidencia diferencia significativa ya que los puntajes son similares. 3,85-3,86

Tabla 20:

### Tipo De Contrato y Satisfacción Laboral:

Tipo De Contrato	Satisfacción Laboral
Vinculado	3,59
Sindicato	3,63



De igual forma, se observa que las condiciones laborales son las mismas para empleados vinculados a la empresa y aquellos contratados mediante Sindicato, el resultado final no presenta muchas diferencias, se observa un puntaje de 3,59-3,63.

Tabla 21:

Tiempo Laborado Y Condiciones Laborales

Tiempo Laborado en (Meses)	Condiciones Laborales
0-36	3,58
37-73	3,65
74-110	3,69
111-147	3,65
148-192	3,79

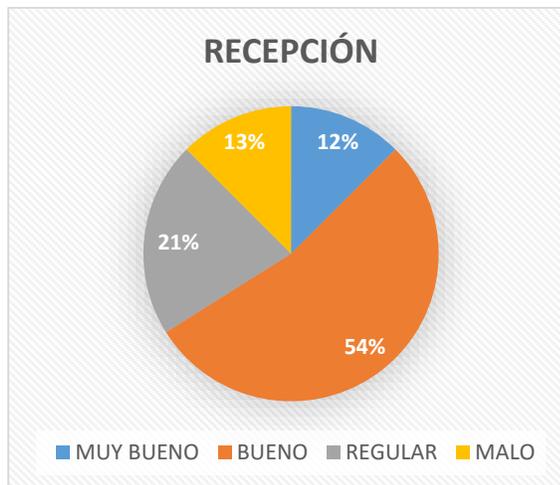


En cuanto al tiempo en la institución se observó una relación entre el tiempo laborado y las condiciones de trabajo, las personas que tiene entre 148 y 192 meses laborando en la empresa, se sienten más conformes en la labor que realizan, en contraste con los que tienen entre menos de 36 meses, son los menos conforme en la labor que realizan

Resultado de encuesta realizada al cliente externo

Atención en Recepción:

Atención En Recepción	Porcentaje (%)	cantidad
Muy Bueno	12,50%	7
Bueno	53,57%	30
Regular	21,43%	12
Malo	12,50%	7
Total	100,00%	56

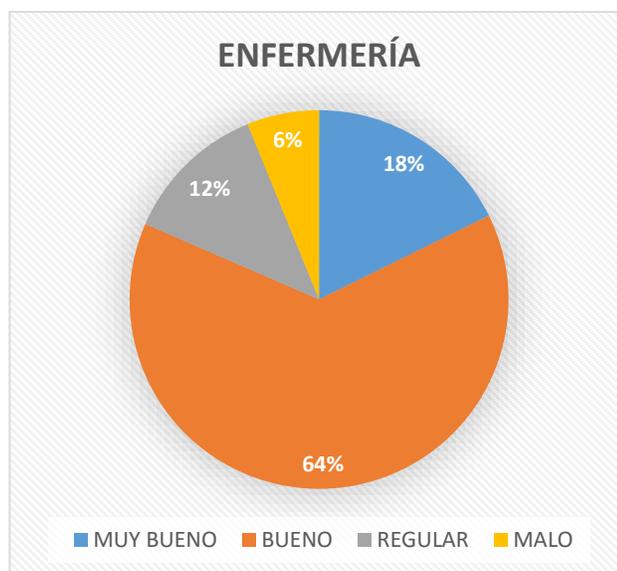


De los usuarios que pasaron por el servicio de recepción, y que llenaron la encuesta de satisfacción, el 54% considera que la atención es buena y un 13% afirma estar inconforme con este servicio.

Tabla 23:

Atención En Enfermería:

Atención En Enfermería	Porc.(%)	Cant.
Muy Bueno	17,69%	23
Bueno	63,85%	83
Regular	12,31%	16
Malo	6,15%	8
Total	100,00%	130

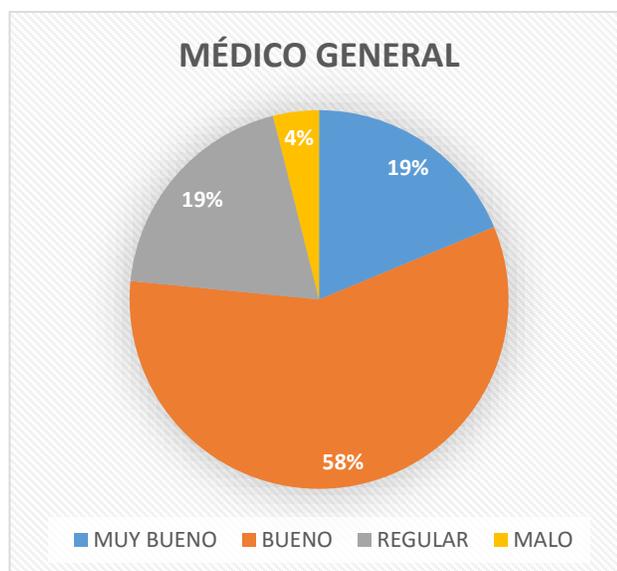


En el servicio de enfermería, el 64% de los usuarios consideró que la atención fue buena y un 18% afirmó que la atención fue muy regular o mala.

Tabla N° 24:

Atención Medicina General:

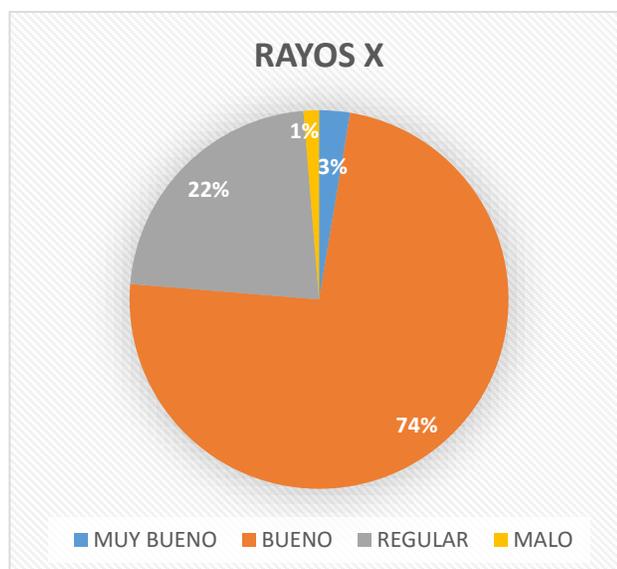
Atención Del Médico	Porcentaje. (%)	Cantidad
Muy Bueno	18,75%	24
Bueno	57,81%	74
Regular	19,53%	25
Malo	3,91%	5
Total	100,00%	128



El 58% de los usuarios que recibieron el servicio de medicina general afirmó que la atención fue buena. El 4% dijo estar inconforme con el servicio.

Tabla 25: Atención En Rayos X:

Atención En Rayos X	Porcentaje.(%)	Cant.
Muy Bueno	18,75%	14
Bueno	57,81%	44
Regular	19,53%	15
Malo	3,91%	3
Total	100,00%	76



En cuanto al servicio de rayos X, el 74% de los usuarios dijo que la atención fue buena. El 1% manifestó que fue mala.

Tabla 26: Atención De Especialista:

Atención Del Especialista	Porcentaje (%)	Cantidad.
Muy Bueno	6,74%	6
Bueno	83,15%	74
Regular	8,99%	8
Malo	1,12%	1
Total	100,00%	89



En el servicio de especialistas, el 83% considera que la atención fue buena. Y el 1% estuvo inconforme con el servicio.

Tabla 27:

Atención En Facturación:

Atención Del Facturador	Porc.(%)	Cant.
Muy Bueno	1,54%	2
Bueno	66,92%	87
Regular	28,46%	37
Malo	3,08%	4
Total	100,00%	130

De los usuarios encuestados el 67% de afirmó que el servicio que recibieron por parte del facturador fue bueno. Solo un 3% afirmó que el servicio fue malo.

Tabla 28: Servicio Brindado Por La Institución:

Servicio Brindado Por La Institución	Porcentaje (%)	Cantidad.
Muy Bueno	5,38%	7
Bueno	80,00%	104
Regular	14,62%	19
Malo	0,00%	0
Total	100,00%	130



En términos generales, la prestación del servicio es buena. El 80% de los usuarios afirma estar conforme con los servicios recibidos. Ninguno afirmó estar inconforme con los servicios que presta la empresa.

#### Discusión:

Hoy en día las empresas ven con mayor interés el tema del clima organizacional y la satisfacción laboral de las instituciones prestadoras de servicio, ya que es de vital importancia un ambiente que permita brindar atención con calidad al usuario que acude a estas instituciones en busca de una mejor calidad de vida.

En el análisis de las variables se observa una relación positiva entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los empleados de la IPS Clínica Pajonal, se describe un clima estable con buena gestión por parte de los jefes, aunque hay que mejorar los niveles de comunicación y la motivación, enfocándose en cada servicio específicamente y no a nivel general ya que en algunas áreas donde se presta atención es difícil ofrecer encuestas de satisfacción al usuario externo.

En cuanto a las relaciones interpersonales y el trabajo en equipo se observa un clima organizacional estable, existe buena cohesión de grupo, se sienten orgullosos del lugar de trabajo y tienen claridad en que su labor al interior de la institución contribuye en el cumplimiento de las metas a nivel institucional, pero no a nivel personal.

Por otro lado evaluando el espacio físico, el clima organizacional y la satisfacción laboral no se percibe tan positivamente, ya que el lugar donde desarrollan la labor diaria, no cuenta con las comodidades y espacio que necesitan para brindar una buena atención.

En éste sentido se ratifica lo planteado por Patarroyo (2012) que un buen Clima Organizacional promoverá la participación y el sentido de pertenencia de los funcionarios para con la institución; el cual se ve reflejado en el logro de los objetivos de calidad respecto a la prestación de sus servicios.

Del mismo modo se puede decir que los hallazgos encontrados se acercan a lo expuesto por Bernal, I. ; Pedraza, N.; y Sánchez, M. (2015) en cuanto a que las evaluaciones y encuestas periódicas permiten determinar las percepciones que tanto los empleados como los usuarios tienen del proceso y de las condiciones en que se prestan los servicios de salud, con el objetivo de identificar los elementos que contribuyen o pueden obstaculizar el cumplimiento de las metas institucionales.(citando a Senic y Marinkovic, 2012; Santa y Sampedro, 2012).

La satisfacción laboral, es un factor determinante en el grado de bienestar que un individuo experimenta en su trabajo y se ve reflejado en la atención en el usuario como refleja el ejercicio investigativo.

Éstos resultados nos indican que sí existe una relación entre el clima organizacional y satisfacción laboral con la satisfacción de los usuarios externos en la Clínica Pajonal; sin embargo como se expuso anteriormente, las variables como: comunicación, integración y colaboración, condiciones físicas del trabajo se hacen necesarias intervenir y fortalecer, de modo que a medida en que el empleado se sienta a gusto en su sitio de trabajo, mejor será su atención y mayor la satisfacción de los usuarios.

Ahora bien, es importante resaltar que anteriormente, no se había realizado Institucionalmente una evaluación de clima organizacional, y mediante el presente ejercicio investigativo se pudo evidenciar la importancia que tiene ésta al momento de evaluar el rendimiento laboral y la satisfacción de los usuarios que acuden los servicios.

De éste modo la relación entre el contexto, los compañeros y jefes juegan un papel fundamental en el logro de los objetivos propuestos por la IPS Clínica Pajonal. Ya que el clima organizacional no solo incluye la satisfacción en cuanto a estructura e implementos físicos que garanticen el buen desempeño del empleado, sino que también se vincula con las relaciones interpersonales dentro de la institución.

De acuerdo con Salazar, J., Guerrero, J., Machado, Y. y Cañedo, R., (2009), Los factores y estructuras del sistema organizacional producen un clima determinado por la percepción de sus miembros. El clima resultante promueve a los individuos a tomar ciertos comportamientos, y a su vez éstos inciden en la actividad de la organización, por tanto, en su sentido de pertenencia, la calidad de los servicios que prestan, así como en su efectividad, eficiencia, eficacia, impacto social y en el desempeño general de la organización.

Dentro de los hallazgos encontrados en el ejercicio investigativo, se evidencia la importancia de un proceso de selección del personal de acuerdo con el perfil del puesto a ocupar; por tanto, pese a que no se ha trabajado fuertemente el clima organizacional, todos o en su mayoría se sienten cómodos en el área en que laboran, con las condiciones y políticas de la empresa, viéndose reflejado en la atención prestada a los usuarios externos.

Como se puede ver, la mayoría de las entidades prestadoras de servicios de salud en la que el clima organizacional es positivo, se refleja en la calidad del servicio prestado.

La mayoría de las investigaciones, incluyendo ésta, coinciden de cierto modo en que en los tiempos actuales se presta más atención en el clima organizacional y satisfacción laboral, como estrategia para el crecimiento y fortalecimiento institucional.

Finalmente, la manera de intervenir a nivel corporativo afecta de manera directa e indirecta la producción y el crecimiento personal de quienes laboran en ésta empresa, generando sentido de pertenencia, calidad y efectividad o viceversa.

### **Conclusión:**

En el caso del clima organizacional evaluado en la IPS Clínica Pajonal, se puede decir que existe una relación con el nivel de satisfacción de los usuarios externos. No significa que no hay variables que mejorar, por el contrario se debe seguir trabajando para obtener una calificación “Excelente”, y no simplemente “Buena”. Y esto se logra mejorando las condiciones laborales de los empleados.

En concordancia con Salazar, J., Guerrero, J. Machado, Y. & Cañedo, R. (2009), pueden existir múltiples climas en una organización, pero es evidente que la percepción de todos los que laboran influye de manera drástica en el

crecimiento de ésta. Es decir, que el capital humano es la riqueza de toda institución.

Por otro lado no se evidencia una relación entre la satisfacción laboral con las variables de edad y el tipo de contrato, a diferencia con el tiempo laborado, ya que a mayor tiempo más sentido de pertenencia y satisfacción en la empresa.

Finalmente, los índices de afinidad entre las variables principales, clima organizacional y satisfacción del usuario externo, indican que con cualquier variación en una de éstas afectaría la otra. De éste modo, si el clima organizacional en la Clínica Pajonal es negativo, del mismo modo influirá en la atención al usuario generando insatisfacción

#### Bibliografía

- Aburto Pineda H. I. y Bonales Valencia J. (2011), *Habilidades directivas: Determinantes en el clima organizacional*. Investigación y Ciencia de la Universidad Autónoma de Aguascalientes. 51, 41-49.
- Andrade, V.; & Gómez, I. (2008). *Salud Laboral. Investigaciones realizadas en Colombia*. Pensamiento Psicológico, vol. 4, núm. 10. pp. 9-25 Pontificia Universidad Javeriana Cali, Colombia. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/801/80111670002.pdf>
- Arandía, Ramírez. J. & Díaz, Izquierdo. A. (2010) *Estudio clima organizacional en la ese hospital san jorge de pereira*. Universidad Tecnológica De Pereira. Colombia.
- Bernal, I.; Pedraza, N. & Sánchez, M. (2015). *El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: diseño de un modelo teórico*. Estudios Gerenciales, vol. 31, núm. 134, pp. 8-19. Universidad ICESI. Cali, Colombia. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/212/21233043002.pdf>
- Caballo, V. (1993) *Manual de Evaluación y entrenamiento de las habilidades sociales*. Madrid. 93-104
- Cárdenas, L., Arciniegas, Y.C., & Barrera, M. (2009). *Modelo de intervención en clima organizacional*. International Journal of Psychological Research, 2(2), 121-127
- Chiavenato, I. (1999). *Administración de los Recursos Humanos*. 5ª Edición. Mc Graw Hill Argentina .Pág. 10
- Contreras, Françoise; Barbosa, David. & Uribe, Ana. (2010) *Estilos De Liderazgo, Riesgo Psicosocial Y Clima Organizacional En Un Grupo De Empresas Colombianas* . Universidad

Del Rosario - Universidad Pontificia Bolivariana (Bucaramanga). Rev.fac.cienc.econ. vol.18 no.2 Bogotá. Recuperado de: <http://www.scielo.org.co/pdf/rfce/v18n2/v18n2a02.pdf>

- Contreras, F.; Espinosa, J.; Hernández, F. & Acosta, N. (2013). *Calidad de vida laboral y liderazgo en trabajadores asistenciales y administrativos en un centro oncológico de Bogotá (Colombia)*. Psicología desde el Caribe. Universidad del Norte. Vol. 30 (3): 569-590
- Chaparro, L. (2006). *Motivación laboral y clima organizacional en empresas de telecomunicaciones (factores diferenciadores entre las empresas pública y privada)*. Innovar vol.16 no.28. Recuperado de: [http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0121-50512006000200001&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0121-50512006000200001&script=sci_arttext)
- Dharam GHA. 2003. *Trabajo decente. Concepto e indicadores*. Revista Internacional del Trabajo, vol. 122, núm. 2. Recuperado de: <http://www.ilo.org/public/spanish/revue/download/pdf/ghai.pdf>
- Feldman, R. S. (2006). *Los psicólogos en el trabajo*. México D.F.: McGraw Hill.
- Garcia, S. M. (2009). *clima organizacional y su diagnostico: una aproximacion conceptual*. Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal , 43-61. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/2250/225014900004.pdf>
- Giraldo, L. Joyanes, L. & Medina, V. (2013). *Estrategias De Colaboración 2.0 Para La Transferencia De Conocimiento*. Revista Ingenierías Universidad de Medellín, vol. 12, núm. 23, pp. 145-155. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/750/75030872011.pdf>
- Gomez Bermudezv, V., & Cárdenas. E. (2010). *Estudio Clima Organizacional en la ESE Hospital San Jorge de Pereira. Pereira (Colombia)*
- Gómez Rada, C (2014) *liderazgo: conceptos, teorías y hallazgos relevantes*, cuadernos hispanoamericanos de psicología, vol. 2 N° 2, 61-77
- Guibourdenche de Cabezas, M., & Fernández Peláez, J. (2003). *calidad de vida laboral en servicios de salud (Desgaste Emocional en la Prestación de Servicios de Salud )*. Argentina.
- Guillén, C. S. (1996). *Intervención psicosocial: elementos de programación y evaluación socialmente eficaces* .Bogotá: Anthropolos
- Guillén, C. & Guil, R. (2000). *Psicología del trabajo para relaciones laborales*. Madrid: McGraw Hill.
- Gutiérrez, M., & Piedrahita, C. (2005). *El cambio Organizacional y la experiencia emocional de las personas*. Universidad de Antioquia. Facultad de Ciencias Sociales y Humanas.
- Hannoun, G. (2011). *Satisfacción Laboral. Argentina*.

- Hernández, V., Quintana, L., Mederos, R., Guedes, R. & García, B. (2009). *Motivación, satisfacción laboral, liderazgo y su relación con la calidad del servicio*. Revista Cubana de Medicina Militar, 12(1), 1 - 8.
- Leahey. (s.f.). *Historia de la Psicología*, cap 7- la psicología de la conciencia.
- Locke, E.A (1976). *The nature and causes of job satisfaction*. En M.D. dunnette (Ed) **Hand Book of Industrial and Organizational Psychology**, Chicago: rand Mc. Nall. Recuperado de: [www.psicocode.com/resumenes/HISTORIA\\_ENTERO.pdf](http://www.psicocode.com/resumenes/HISTORIA_ENTERO.pdf).
- Mainegra, J. & Sampedro, A. (2012). *Clima organizacional en instituciones de atención primaria de salud*. La Habana, Cuba.
- Malagon, G.; Galan , R.; Ponton, G. (2006). *Garantía de Calidad en Salud*. 2a Ed. Bogotá. Médica Internacional;
- Malo, C., Encalada, O., Jaramillo, D., & Morales, J. (2009) *Psicología y Organización*. Revista de la universidad del Azuay, 234
- Muñoz, J. & Calderón, G. (2008) *Gerencia y competencias distintivas dinámicas en instituciones prestadoras de servicios de salud..* Rev. Gerenc. Polit. Salud, Bogotá (Colombia), 7 (15): 131-154.
- Navarro, I. (2005). *Capital Humano: Su Definicion y Alcances en el Desarrollo Local y Regional*. Education Policy Analysis Archives/Archivos Analíticos de Políticas Educativas, vol. 13, pp. 1-36 Arizona State University Arizona, Estados Unidos. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=275020513035>
- Navas López y Guerras Martín, (2002);, L. A. (2002): “La dirección estratégica de la empresa. Teoría y aplicaciones”, Civitas, 3.a edición, Madrid. Pág 186, 187
- Oblitas, L. (2008). *PSICOLOGÍA DE LA SALUD: Una ciencia del bienestar y la felicidad*. AV. PSICOL. 16(1). Recuperado de: <http://www.psicologiacientifica.com/psicologia-de-la-salud-panorama/>
- Ovejero, Bernal, A. (2007). *Las relaciones Humanas: Psicología social teórica y aplicada*. Madrid: Biblioteca Nueva
- Patarroyo, J. (2012). *Clima Organizacional: Elemento Clave Para El Proceso De Calidad En Las Instituciones Prestadoras De Salud*. Bogotá.
- Perez-Ciordia, I., Guillen-Grima, F., & Brugos, A. y. (2013). Satisfacción laboral y factores de mejora en profesionales de atencion primaria. ISSN 1137-6627., pp. 253-262.. **Recuperado de:** [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1137-66272013000200008&lng=es&nrm=iso](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1137-66272013000200008&lng=es&nrm=iso)

- Pérez, I.; Maldonado, M. & Bustamante, S. (2006). *Clima Organizacional y Gerencia: inductores del cambio organizacional*. Investigación y Postgrado, vol. 21, núm. 2, pp. 231-248 Universidad Pedagógica Experimental. Libertador Caracas, Venezuela. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=65821209>
- Peiró, J. & Rodríguez, I. (2008). *Estrés laboral, liderazgo y salud organizacional*. Papeles del Psicólogo, 29(1), 68 - 82.
- Reyes-Jácome, L. & Lara, G. (2011). *El liderazgo integral en las organizaciones*. Avances en Psicología Latinoamericana, 29(1), 161-175..
- Pace, C. (1968). *The concept of organizational climate*. En Tagiuri, R. & Litwin, G. Organizational climate: Explorations of a concept. Boston: Harvard Graduate School of Business Administration
- Rangel, L. (2006). *Innovación dentro del clima organizacional*. Casa abierta al tiempo. Universidad Autónoma Metropolitana. Unidad Iztapalapa.
- Salazar, José. I Guerrero, Julio. I Machado, Yadira. I Cañedo, Rubén (2009). *Clima y cultura organizacional: dos componentes esenciales en la productividad laboral* ACIMED. 20(4): 67-75
- Hernandez Sampieri, R., Collado, C, F., Lucio, P. B., & Perez, M. D. L. L. C. G. P. (2006). *Metodología de la investigación*. México
- Sampieri, R. H., Collado, C, F., Lucio, P. B., & Perez, M. D. L. L. C. G. P. 2010. *Metodología de la Investigación*. McCraw-Hill interamericana. México, D.F.
- Tunal, G.; Camarena, M. & Pontón, I. (2007). *Valoración desde la teoría social del modelo de clima organizacional Espacios Públicos*. Vol. 10, núm. 19, pp. 45-61 Universidad Autónoma del Estado de México. Toluca, México
- Sanchez, A., & Morales, J. F. (2001). *Acción psicologica e intervencion psicosocial*. Barcelona (España): UNED.
- Schneider, B. (1975). *Organizational climates: An essay*. Personnel Psychology, 28, 447-479
- Schneider, B. y Reichers, A.E. (1983). *On the aetiology of climates*. Personnel Psychology, 36, 19-39
- Soria, R. (2008). *Comunicación Organizacional: Un Modelo Aplicable A La Microempresa*. Teacs, Año 01, Numero 01. México. Recuperado de: [dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3990506.pdf](http://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3990506.pdf)
- Urdaneta Quintero, Omar Ramón; Pérez Lugo, Jorge Ernesto; Urdaneta Quintero, Milagros del Valle; López Ferrer, Patricia Carolina (2010). *Cultura Organizacional en los Institutos de Investigaciones en Salud de la Universidad del Zulia*. Revista de Ciencias Sociales (Ve), vol. XVI, núm. 2, pp. 269-279. Universidad del Zulia.

Maracaibo, Venezuela. Recuperado de:  
<http://www.redalyc.org/pdf/280/28016298008.pdf>

- vidal, S., alipio, M., & Francisco, J. (s.f.). *accion psicologica e intervencion psicosocial*
- Valle, R. (1995). *Gestión estratégica de recursos humanos*. Estados Unidos: Addison Wesley Iberoamericana. 80-98.
- Vega, D.; Arévalo, A.; Sandoval, J.; Aguilar, M.; Giraldo (2006). *Panorama sobre los estudios de clima organizacional en Bogotá, Colombia*. Revista Diversitas – Perspectivas En Psicología - Vol. 2, No. 2.
- Venutolo, E. (2009). *Estudio Del Clima Laboral Y La Productividad En Empresas Pequeñas Y Medianas: El Transporte Vertical En La Ciudad Autónoma De Buenos Aires (Argentina)*. Universidad Politécnica de Valencia. Departamento de Organización de Empresas. Recuperado de:  
<https://riunet.upv.es/bitstream/handle/10251/6561/tesisUPV3161.pdf>
- Zuluaga, M.; Baraya, M.; Buitrago, G.; Henao, H.; Montoya, J.; Arias. M.; Gaviria, P.; Chaur, D.; Aristizábal, G.; Arango, J. (2001). *Clima Organizacional*. Departamento Administrativo de la Función Pública.

## ANEXOS

### ENCUESTA QUE MIDE CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCION LABORAL

“tomada y modificada de Escuela Superior de Comercio y Administración - Unidad Santo Tomás...ENCUESTA DE CLIMA LABORAL Y AMBIENTE DE TRABAJO”

Por favor indique el área de trabajo y que cargo desempeña en la empresa

--	--

### Instrucciones

En escala del 1 al 5, favor de marcar con una 'X' el número que mejor represente el grado en el que está de acuerdo con las siguientes afirmaciones. La tabla que se muestra a continuación, presenta el significado de la escala mencionada. Nota: la presente encuesta aplica tanto al personal de la DES como de las Unidades

Académicas de nivel superior, por lo cual se solicita contestarla en función del lugar en el que se encuentra laborando

Totalmente de acuerdo	5
De acuerdo	4
Neutro	3
En desacuerdo	2
Totalmente desacuerdo	1

	COMUNICACION	PUNTAJE
1	Estoy oportunamente comunicado sobre los objetivos, cambios, logros, y/o actividades de la empresa donde laboro	
2	La información es comunicada por varias formas hasta asegurar que fue correctamente transmitida.	
3	En la institución donde trabajo se fomenta la comunicación interna a través de medios formales	
4	Considero que los medios de comunicación de mi lugar de trabajo son efectivos	
5	La comunicación existente con mi jefe inmediato es efectiva	
6	Recibo retroalimentación clara por parte de mis jefes acerca del trabajo realizado	
7	Mis jefes y demás superiores escuchan mis ideas y comentarios.	
8	La comunicación con mis compañeros de trabajo es buena.	
9	Se me dio a conocer apropiadamente las responsabilidades y actividades a desarrollar en mi puesto de trabajo.	
10	Se me dio a conocer apropiadamente mis derechos como trabajador	
11	Mi jefe inmediato conoce mis problemas de trabajo	

	NECESIDADES Y MOTIVACION	PUNTAJE
1	Tengo seguridad de conservar mi trabajo	
2	El puesto que ocupo contribuye a tener una autoestima elevada	
3	Mi trabajo me permite conocer y fomentar amistad con mis	

	compañeros	
4	Mi puesto de trabajo contribuye con mi auto realización	
5	Me siento motivado(a) en mi puesto de trabajo	
6	La motivación que poseo propicia a establecer nuevas metas	
7	Si tuviera la oportunidad de trabajar en otra área de la institución en igualdad de condiciones, me quedaría donde estoy.	

	OBJETIVOS Y ROLES	PUNTAJE
1	Los objetivos de mi trabajo están claramente definidos	
2	Los objetivos de mi puesto son razonablemente alcanzables	
3	Mi trabajo me permite alcanzar mis objetivos personales	
4	Mis objetivos personales contribuyen con los objetivos de la empresa donde laboro	
5	La función que desempeño contribuye al logro de los objetivos de la empresa donde laboro	

	INTEGRACION Y COLABORACION	PUNTAJE
1	Estoy plenamente integrado en mi trabajo	
2	Me siento orgulloso de pertenecer a la institución donde laboro	
3	En mi área de trabajo se manejan adecuadamente los problemas que se presentan	
4	Considero que en mi área de trabajo se fomenta el trabajo en equipo	
5	Cuando tengo problemas con mi trabajo, puedo contar con mis compañeros	
6	Me llevo bien con mis compañeros de trabajo	
7	Considero a mis compañeros de trabajo como mis amigos	

	LIDERAZGO	PUNTAJE
1	Mi jefe se interesa por escuchar lo que tengo que decir	
2	Puedo hablar libremente con mi jefe cuando estoy en	

	desacuerdo con él o ella.	
3	Mi jefe me trata con amabilidad	
4	Mi jefe está al corriente de las actividades que desarrollo	
5	Cuando llego a cometer algún error, mi jefe lo detecta oportunamente e informa de manera adecuada	
6	Cuando logro un buen resultado o hago algo sobresaliente en mi trabajo, mi jefe reconoce mi aportación	
7	Frecuentemente reviso con mi jefe mi trabajo en busca de nuevas ideas que incrementen mi efectividad	
8	Considero que mi jefe es justo con sus decisiones	
9	El estilo de dirección de mi jefe me influye positivamente	
10	Considero que mi jefe fomenta las relaciones humanas con su personal	
11	Mi jefe está comprometido con su trabajo y con nosotros	
12	Mi jefe es una de las mejores personas con las que se puede trabajar	

	INNOVACION Y CAMBIO	PUNTAJE
1	Tengo oportunidades para hacer cosas distintas o innovadoras en mi trabajo	
2	Mi trabajo me permite desarrollar nuevas habilidades	
3	Existen cambios repentinos en mi trabajo	
4	Me adapto rápidamente a los cambios	

	CONDICIONES DE TRABAJO	PUNTAJE
1	Siempre se planifican las necesidades de personal necesario para realizar las actividades en mi División y/o Departamento	
2	La iluminación de mi área de trabajo es suficiente y adecuada	
3	Poseo suficiente espacio para trabajar	
4	La comodidad de mi área de trabajo es óptima	
5	La temperatura del lugar donde laboro es apropiada	
6	El nivel de humedad es idóneo	
7	Existe un flujo de aire adecuado en mi lugar de trabajo	

8	El nivel de ruido me permite concentrarme en mi trabajo	
9	La limpieza y aseo en general son buenos	
10	Existe la seguridad debida para evitar accidentes y riesgos de trabajo	
11	La velocidad con que trabaja mi equipo de cómputo es adecuada	
12	Considero que mi equipo de cómputo funciona excelentemente	

	ADMINISTRACION DEL CAPITAL HUMANO	PUNTAJE
1	El proceso de selección para el ingreso a la empresa es adecuado.	
2	Al ingresar, se proporcionada la inducción pertinente para conocer las responsabilidades y políticas de la empresa donde laboro	
3	Tengo oportunidades de incrementar mi desarrollo de habilidades, aptitudes y actualización de conocimientos	
4	Los ascensos, capacitaciones, traslados o despidos se toman con base en el desempeño del trabajador	

	PRODUCTIVIDAD, CALIDAD Y RESULTADOS	PUNTAJE
1	Considero que la forma en que se organiza el trabajo en mi División/ Subdirección /Departamento contribuye con la productividad del área	
2	En mi área de trabajo se me orienta hacia la obtención de resultados.	
3	El que da mejores resultados es el que triunfa	
4	La calidad en el trabajo es la más alta prioridad de mi Departamento/División/Subdirección	
5	Conozco las necesidades de las personas que solicitan nuestros servicios	
6	Las personas que trabajan conmigo poseen conocimientos y habilidades para satisfacer las necesidades de las personas que requieren servicios en la institución donde trabajo	
7	Considero que estoy orientado(a) a participar activamente en la detección de errores en pro de un mejor servicio	

	SATISFACCION LABORAL	PUNTAJE
--	----------------------	---------

1	Estar en mi puesto genera un sentimiento de autosatisfacción	
2	Me siento orgulloso(a) del trabajo que desempeño	
3	Me siento valorado(a) y respetado(a) en mi trabajo	
4	Siento que mi trabajo está suficientemente reconocido	
5	Son satisfactorios el sueldo y prestaciones	
6	Son satisfactorios los ascensos y promociones	
7	Considero que existe igualdad entre hombres y mujeres	
8	Es satisfactoria la relación con mi(s) jefe(s)	

	AUTOEVALUACION	PUNTAJE
1	Presto toda mi atención cuando alguien habla	
2	Cuando no me queda claro lo que se me informa, siempre pregunto las veces necesarias hasta comprender bien lo que se me comunica	
3	Frecuentemente animo a los demás cuando tienen problemas personales o de trabajo.	
4	Trato de ver las cosas con optimismo	
5	Desempeño mis actividades en tiempo y forma adecuados	
6	Respeto a mi(s) jefe(s) aunque no esté de acuerdo con él/ella	
7	Considero que siempre trato de colaborar en las actividades de mi área de trabajo	
8	Soy de las personas que contribuyen y actúan para hacer las cosas mejor	
9	Generalmente pongo en práctica mi iniciativa en el trabajo	
10	Siempre trato de aportar nuevas ideas en mi trabajo	
11	Soy una persona abierta al cambio	
12	Siempre doy un trato amable hacia las personas que solicitan servicios en la empresa donde trabajo	

# ENCUESTA DE SATISFACCION DEL USUARIO EXTERNO

Este espacio es para uso exclusivo de la Clínica

## ACCIÓN TOMADA, COMPROMISO Y SEGUIMIENTO

DESCRIPCIÓN \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

REVISADO POR: \_\_\_\_\_ FECHA: \_\_\_\_\_

ACCIÓN TOMADA \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

COMPROMISO: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

SEGUIMIENTO: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_



REVISADO POR: \_\_\_\_\_ FECHA: \_\_\_\_\_

*Calidad en salud por la vida*

Tel.: 839 77 00 Extensiones:  
 Admisiones: 101 Hospitalización: 114 - 159  
 Cirugía: 129 Consulta Externa: 113 Fax: 102  
**Central de Citas: Call Center**  
 Tel.: 839 77 20 - 839 77 00 Extensiones: 104, 105, 106  
**Sede Centro**  
 Tel.: 839 34 95 **Promoción y Prevención**  
 839 34 52 **Odontología**  
 Dirección: Calle 20C No. 12-68  
 Pagina Web: [www.clinicapajonal.com](http://www.clinicapajonal.com)  
 NIT.: 811.002.429-7

No. \_\_\_\_\_  
 PROCESO  
 PAD - 3  
 VERSIÓN: 4

SISTEMA OBLIGATORIO DE  
 GARANTÍA DE LA CALIDAD

SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO



**SU OPINIÓN MANTIENE Y MEJORA  
 NUESTRO LIDERAZGO Y SERVICIO**

GRACIAS POR CONFIAR EN NOSOTROS,  
 SU OPINIÓN ES DE GRAN IMPORTANCIA PARA SERVIRLE MEJOR

NOMBRE DEL PACIENTE: \_\_\_\_\_

RC  TI  CC  NIJ  NÚMERO: \_\_\_\_\_

ACOMPAÑANTE: \_\_\_\_\_

FECHA: \_\_\_\_\_ TEL.-CEL.: \_\_\_\_\_

DIRECCIÓN \_\_\_\_\_ BARRIO: \_\_\_\_\_

CORREO ELECTRÓNICO: \_\_\_\_\_

ASEGURADORA: \_\_\_\_\_

MARQUE CON UNA X LA RESPUESTA QUE REFLEJE LA ATENCIÓN RECIBIDA

1. Orientación y calidez humana del personal **MUY BUENO BUENO REGULAR MALO**

	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
Recepcionista				
Facturador de Urgencias				
Médicos				
Enfermeras de Urgencias				
Laboratorio				
Imagenología (Rx - Ecografía)				
Vigilante				
Servicio de Aseo				
Terapia Respiratoria				

2. Tiempo para su atención	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	M A LO
Recepcionista				
Facturador				
Médicos				
Enfermeras				
Laboratorio				
Imagenología (Rx - Ecografía)				
Vigilante				
Servicio de Aseo				
Terapia Respiratoria				

3. Atención y cortesía del Médico General y Especialista	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	M A LO
Trato con el paciente y/o familia				
Valoración o reconocimiento físico				
Información y recomendaciones adecuadas				

Conoce el nombre del médico que lo atendió? SI  NO

¿Cual es? \_\_\_\_\_

5. Atención y cortesía del personal de enfermería	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	M A LO
Toma de signos vitales				
Explicación de medicamentos a recibir				
Información recomendaciones adecuadas				

Conoce el nombre de la enfermera que lo atendió? SI  NO

¿Cual es? \_\_\_\_\_

6. Infraestructura y servicios de apoyo	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	M A LO
Limpieza general del Servicio				
Comodidad y ambiente en las salas de espera				
Comodidad de la sala de observación				
Presentación personal de nuestros empleados				
Cortesía y actitud del personal Administrativo				

7) El horario de atención con relación a la hora asignada para su atención fue:

Puntual  Menor o igual a 30 minutos  Mayor de 1 hora

8) Recibió información acerca de los deberes y derechos que usted tiene como usuario SI  NO

Nombre 1 derecho: \_\_\_\_\_  
1 deber: \_\_\_\_\_

9) ¿Sintió que sus derechos fueron respetados en la Institución?  
SI  NO  ¿Por qué? \_\_\_\_\_

10) Cumplió usted con sus deberes como usuario? SI  NO   
¿Por qué? \_\_\_\_\_

11) Que recomendaciones recibió después de su atención?  
\_\_\_\_\_

12) Quien recibió las recomendaciones? \_\_\_\_\_

13) Volvería a consultar con ese médico o persona? SI  NO   
Con quien? \_\_\_\_\_

14) En términos generales como califica los servicios prestados por la Clínica:  
Excelentes \_\_\_\_\_ Buenos \_\_\_\_\_ Regulares \_\_\_\_\_ Malos \_\_\_\_\_

15) Le recomendaría a otras personas nuestros servicios? SI  NO   
¿Por qué? \_\_\_\_\_

#### MATERNIDAD SEGURA

1. Acudió al servicio para: Planificación  Control Prenatal   
Atención del parto

2. Le realizaron un examen físico detallado al momento de recibir su atención? SI  NO

3. Recibió asesoría o educación materna por parte del personal que la atendió? SI  NO  ¿De qué tema? \_\_\_\_\_

4. Se sintió bien asesorada y esta satisfecha con la atención recibida?  
SI  NO  ¿Por qué? \_\_\_\_\_

5. Recibió asesoría o educación a la salida de su hospitalización?  
SI  NO  Cual? \_\_\_\_\_

#### DILIGENCIE ESTE ESPACIO PARA COMPLETAR SU INFORMACIÓN

Su comentario es acerca del servicio de:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

RECONOCIMIENTO: Agradecimiento por la prestación del servicio

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

SUGERENCIA: Aporte para el mejoramiento de la prestación de los servicios

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

QUEJA: Inconformidad en la prestación de los servicios (Si este es su caso no deposite este formato en el buzón de Sugerencias, por favor entreguelo en la oficina de Atención al Usuario).

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

REVISADO POR: \_\_\_\_\_ FECHA: \_\_\_\_\_

Agradecemos su opinión, diligencie los siguientes datos en caso que requiera una respuesta de parte nuestra.