

**Clima laboral y calidad de atención en salud en el servicio de urgencias de la E.S.E Centro  
de Salud de Usiacurí José María Feres Farah**

**Jhosman Márquez Jaimes y Margarita Rosa Ramírez Medina**

**Trabajo de grado para optar el título de Especialista en Auditoría de Salud**

**Director**

**Catalina Chacón**

**Magister en Política Pública para el Desarrollo con Inclusión Social**

**Universidad Santo Tomás, Bucaramanga**

**División de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables**

**Especialización en Auditoría de Salud**

**2023**

## Contenido

Introducción .....	11
1. Clima laboral y calidad de atención en salud en la E.S.E centro de salud de Usiacurí José María Feres Farah.....	13
1.1 Planteamiento de problema .....	13
1.2 Justificación.....	15
1.3 Objetivos .....	16
1.3.1 Objetivo general .....	16
1.3.2 Objetivos específicos.....	16
2. Marco referencial .....	16
2.1 Antecedentes .....	16
2.2 Marco teórico .....	19
2.2.1 Clima laboral y estrategias de aprendizaje .....	19
2.2.2 Dimensiones del clima laboral .....	21
2.2.3 Satisfacción laboral, clima laboral y calidad .....	22
2.2.4 Planificación del cambio laboral. ....	24
2.2.5 Valores, percepciones y actitudes.....	25
2.2.6 Sistemas organizacionales .....	25
2.2.7 Satisfacción laboral y compromiso en el trabajo.....	26
2.2.8 Tipos de clima laboral .....	28
2.2.8.1 El clima laboral de Likert. ....	29
2.2.8.1 El clima laboral de Litwin y Stinger.....	30
2.3. Marco conceptual .....	32

3. Diseño metodológico .....	33
3.1 Tipo de estudio .....	33
3.2 Diseño metodológico.....	33
3.3 Recolección de datos.....	34
3.4 Fuentes de información.....	35
3.5 Población.....	35
3.6 Muestra.....	35
3.7 Criterios de selección .....	36
3.8 Implicaciones éticas .....	36
4. Resultados .....	38
4.1 Percepción de los usuarios del servicio de urgencias de la E.S.E Centro de Salud de Usiacurí José María Feres Farah.....	38
5. Discusión.....	65
6. Conclusiones.....	70
7. Recomendaciones .....	71
Referencias.....	73

**Lista de tablas**

**Tabla 1.** *Recolección de datos*..... 34

### Lista de figuras

<b>Figura 1.</b> <i>Calidad de la Asistencia en el servicio de urgencia</i> .....	38
<b>Figura 2.</b> <i>Trato del personal con usted</i> .....	38
<b>Figura 3.</b> <i>La limpieza del hospital</i> .....	39
<b>Figura 4.</b> <i>Respeto a sus derechos como paciente</i> .....	40
<b>Figura 5.</b> <i>La rapidez para resolver sus problemas</i> .....	40
<b>Figura 6.</b> <i>El modo en que le informó sobre su estado de salud</i> .....	41
<b>Figura 7.</b> <i>Su opinión de la calidad de los médicos</i> .....	41
<b>Figura 8.</b> <i>Su opinión de la calidad y competencia de las enfermeras</i> .....	42
<b>Figura 9.</b> <i>La información recibida a la salida sobre los cuidados de su enfermera ha sido</i> .....	42
<b>Figura 10.</b> <i>Me siento parte importante en esta organización</i> .....	43
<b>Figura 11.</b> <i>Recibo información general sobre los proyectos y planes para el área a la que pertenezco</i> .....	43
<b>Figura 12.</b> <i>Entiendo como el trabajo que desarrollamos se relaciona con los objetivos de la organización</i> .....	44
<b>Figura 13.</b> <i>Mis compañeros me brindan ayuda cuando lo necesito</i> .....	44
<b>Figura 14.</b> <i>Estoy satisfecho con el apoyo que me brindan las otras áreas de la empresa</i> .....	45
<b>Figura 15.</b> <i>Es fácil acceder a mi superior cuando lo necesito</i> .....	45
<b>Figura 16.</b> <i>Mi superior sabe escuchar y aceptar mis sugerencias</i> .....	46
<b>Figura 17.</b> <i>Mi superior reconoce mis logros</i> .....	46
<b>Figura 18.</b> <i>Mi superior me brinda información a tiempo</i> .....	47
<b>Figura 19.</b> <i>Mi superior establece objetivos y metas claras</i> .....	47
<b>Figura 20.</b> <i>Mi superior busca resolver conflictos adecuadamente</i> .....	48

<b>Figura 21.</b> <i>Mi superior es justo con todos mis compañeros</i> .....	48
<b>Figura 22.</b> <i>Existe buena comunicación entre jefe y subordinado</i> .....	49
<b>Figura 23.</b> <i>Recibo información general sobre los proyectos y planes para el área a la que pertenezco</i> .....	49
<b>Figura 24.</b> <i>Cuento con espacio suficiente y cómodo para hacer mi trabajo en forma adecuada</i> .....	50
<b>Figura 25.</b> <i>El ambiente físico de trabajo es adecuado</i> .....	50
<b>Figura 26.</b> <i>Estoy satisfecha con las instalaciones del comedor</i> .....	51
<b>Figura 27.</b> <i>Estoy satisfecho con la calidad de la comida que me brinda la empresa</i> .....	51
<b>Figura 28.</b> <i>En general estoy satisfecho con mi puesto de trabajo</i> .....	52
<b>Figura 29.</b> <i>Recibo capacitación con relación a mi puesto de trabajo</i> .....	52
<b>Figura 30.</b> <i>Tengo posibilidades de desarrollo</i> .....	53
<b>Figura 31.</b> <i>Estoy satisfecho con los beneficios de la empresa (seguro, retiro, vacaciones)</i> .....	53
<b>Figura 32.</b> <i>Considero que mi trabajo está bien remunerado</i> .....	54
<b>Figura 33.</b> <i>Los incentivos que otorga la empresa me motivan a tener una mejor actitud en el trabajo</i> .....	55
<b>Figura 34.</b> <i>Recibo mi pago a tiempo</i> .....	55
<b>Figura 35.</b> <i>Si tengo problemas con mi pago, resultan fáciles de resolver</i> .....	56
<b>Figura 36.</b> <i>Conozco mis obligaciones como trabajador</i> .....	56
<b>Figura 37.</b> <i>Conozco mis derechos como trabajador</i> .....	57
<b>Figura 38.</b> <i>Conozco las políticas respecto a la puntualidad impuntualidad en mi empresa</i> .....	57
<b>Figura 39.</b> <i>Generalmente llego puntual a mi trabajo</i> .....	58
<b>Figura 40.</b> <i>Estoy satisfecha con el trato que recibo del departamento de recursos humanos</i> .....	58

<b>Figura 41.</b> <i>El departamento de recursos humanos resuelve mis dudas y dificultades .....</i>	59
<b>Figura 42.</b> <i>He sido víctima de acoso o maltrato (por sexo, raza o edad).....</i>	59
<b>Figura 43.</b> <i>En mi departamento he presenciado que algún compañero ha sido víctima de acostó o maltrato.....</i>	60
<b>Figura 44.</b> <i>Cuento con el uniforme adecuado para laborar .....</i>	60
<b>Figura 45.</b> <i>Cuento con el equipo de trabajo (herramientas, material, equipo).....</i>	61
<b>Figura 46.</b> <i>Mi equipo de trabajo está en buenas condiciones .....</i>	61
<b>Figura 47.</b> <i>Uso debidamente el equipo de trabajo y/o uniforme necesario para laborar .....</i>	62
<b>Figura 48.</b> <i>Conozco el riesgo que podría tener en el área en que trabajo .....</i>	62
<b>Figura 49.</b> <i>Tengo conocimiento del manual de seguridad e higiene en el trabajo .....</i>	63
<b>Figura 50.</b> <i>Es efectivo mi desempeño en la empresa .....</i>	63
<b>Figura 51.</b> <i>Mi trabajo es evaluado de forma justa.....</i>	64
<b>Figura 52.</b> <i>Me agrada el trato que recibo por parte de la dirección general .....</i>	64

**Lista de apéndices**

**Apéndice A.** *Cuestionario para trabajadores del area de urgencias de la E.S.E*

**Apéndice B.** *Cuestionario para pacientes del area de urgencias de la E.S.E*

**Apéndice C.** *Consentimiento informado para participantes*

Nota: ver apéndices en archivos externos.

### **Resumen**

El término clima se deriva de la meteorología que, al referirse a las organizaciones traslada analógicamente una serie de rasgos atmosféricos que mantienen unas regularidades determinadas y que denominamos clima de un lugar o región, al clima organizacional, traduciéndolos como un conjunto particular de prácticas y procedimientos organizacionales, estudiar los climas en las organizaciones ha sido difícil debido a que se trata de un fenómeno complejo y con múltiples niveles. Esta investigación aplicó un instrumento previamente validado para medir las variables del clima organizacional y de la satisfacción laboral y relacionar esos hallazgos con la calidad en los servicios prestados por los trabajadores en salud en el servicio de urgencias de la E.S.E centro de salud de Usiacurí José María Feres Farah a fin de desarrollar estrategias desde el ejercicio de la gerencia en instituciones de seguridad social en salud y la auditoría de salud que permitan una vez implementadas evidenciar mejoras en la calidad percibida por los usuarios.

*Palabras clave:* clima organizacional, atención al usuario

**Abstract**

According to (Schneider, 1975) the term climate is derived from meteorology which, when referring to organizations, refers to a series of atmospheric characteristics that maintain certain regularities and that we call the climate of a place or region, to the organizational climate, translating them as a particular set of organizational practices and procedures, studying organizational climates has been difficult because it is a complex and multilayered phenomenon. This research aims to develop and apply a previously validated instrument to measure the variables of organizational climate and job satisfaction and relate these findings to the quality of services provided by health workers in the emergency Service of the Hospital of Usiauri. in order to develop strategies from the exercise of management in social security institutions in health and health auditing that allow, once implemented, to show improvements in the quality perceived by users.

*Key words:* organizational climate, customer service

### **Introducción**

La cronología de las definiciones de clima propuestas por los investigadores sugiere la construcción conceptual de los rasgos y características organizacionales percibidos, discutida por Forehand y Gilmer (1964), Friedlander y Margulies (1969) y las representaciones e interpretaciones cognitivas de James y Jones (1974), James y Sells (1981) y Schneider (1975), a partir de una percepción pública o resumen de Schneider y Reichers (1983). Este concepto incluye entonces, las características organizacionales identificadas como cognitivas y a partir de ello se analizan las percepciones que los empleados. La gestión de recursos humanos es un pilar para el logro de los objetivos de las unidades, porque establece relaciones laborales armoniosas y un mecanismo de retroalimentación eficaz.

Tratar el clima como una concepción general de las situaciones tenía la ventaja de permitir realizar evaluaciones preliminares del contexto en encuestas que se habrían centrado principalmente en el nivel individual. Sin embargo, el clima como concepto tiene limitaciones específicas que lo distinguen de otras características y percepciones. Hay dos características definitorias y constantes del clima en sus diversos conceptos: es perceptivo y descriptivo. Las percepciones son las sensaciones o percepciones que experimenta un individuo. La descripción es el informe de una persona sobre esos sentimientos. Sobre la base de la acumulación de experiencia dentro de la organización, las personas crean percepciones compartidas de la misma (Schneider, 1975). Estas percepciones actúan como un mapa cognitivo de un individuo sobre cómo opera la organización y, por lo tanto, ayudan a determinar el comportamiento apropiado en una situación dada. De esta manera, el clima es útil para alinear el comportamiento individual con las demandas de la vida organizacional (Schneider y Reichers, 1983).

El desarrollo sostenible de la organización debe tomar en cuenta los aspectos sociales, económicos y ambientales, sin embargo, el aspecto psicosocial muchas veces es descuidado en las investigaciones (Posada y Aguilar, 2012). En los últimos años, la psicología positiva de las organizaciones ha desarrollado nuevas variables que inciden en el desarrollo de los individuos en la organización, y la felicidad es uno de estos nuevos aspectos analíticos. La felicidad es, por tanto, clave para la calidad de vida de cada individuo, tanto a nivel personal como organizacional, lo que facilita mejores relaciones interpersonales, aumenta la perseverancia en el logro de metas, la productividad, la creatividad, la innovación, la satisfacción laboral y la motivación intrínseca en la empresa.

Por lo tanto, el entorno organizacional se puede definir como “descripciones personales del marco o contexto social en el que las personas forman parte, y percepciones compartidas de las políticas, prácticas y procedimientos de la organización, tanto formales como informales” Rousseau (1988) y Schneider y Reichers (1990).

Dado que todos los empleados contribuyen a conformar la cultura del lugar de trabajo a través de sus acciones cotidianas, sus interacciones con los demás, su comportamiento dentro de la organización y sus interacciones con la propia empresa se trata de un factor al que todos los empleados están expuestos y pueden percibir dentro de cualquier organización.

Dado que la percepción que un trabajador tiene de su entorno físico y social puede influir positiva o negativamente en el desempeño de sus funciones y en su productividad, los empresarios y los responsables de recursos humanos prestan cada día más atención al entorno de trabajo.

## **1. Clima laboral y calidad de atención en salud en la E.S.E centro de salud de Usiacurí**

**José María Feres Farah**

### **1.1 Planteamiento de problema**

La falta de conocimiento acerca del clima laboral y la escasas en la generación de estrategias desde el área de gestión humana de las empresas dedicadas a los servicios de salud se convierte en un desafío para mejorar la atención de los usuarios, proporcionando estabilidad del clima laboral de los trabajadores a través la satisfacción de los mismos.

Una de las mayores preocupaciones referidas por la Organización Mundial de la Salud (OMS) hace énfasis en la necesidad de evaluar las condiciones de los trabajadores del área de la salud y su entorno de desarrollo laboral dada la relación directa entre el bienestar del recurso humano y la entrega de servicios de calidad, nace de ahí necesidad de entender que un entorno de trabajo saludable es un lugar donde todos trabajan unidos para alcanzar una visión conjunta de salud y bienestar para los trabajadores y la comunidad y es que lo cual proporciona condiciones físicas, psicológicas, sociales y organizacionales que protegen y promueven la salud y la seguridad; un entorno saludable no solo logra la salud de los trabajadores sino también hace un aporte positivo a la productividad, motivación laboral, satisfacción en el trabajo y la calidad de vida general. (Contreras Ibacache, Reynaldos Grandon, y Cardona Alzate, 2015, p. 59).

La realidad latinoamericana frente al clima laboral y las condiciones de trabajo en salud permite evidenciar deficiencias psicológicas y ambientales que son fundamentales y están directamente relacionadas con un desempeño laboral que impacta en la percepción de la satisfacción del personal de salud y así mismo en los colectivos que reciben los servicios (Contreras Ibacache, Reynaldos Grandon, & Cardona Alzate, 2015).

En Colombia el panorama no es alentador; el modelo de contratación que rige en la mayoría de las instituciones prestadoras de salud esta mediado por asociaciones que, si bien están legalmente constituidas no destinan suficientes recursos en los procesos de transformación humanos necesario para generar un cambio positivo en el clima laboral la falta de una correcta gestión del talento humano genera situaciones como inestabilidad laboral, sobrecarga laboral, acoso laboral entre otros, dichos conflictos internos repercuten de manera negativa en la calidad de la atención prestada por el servicio (Cardona-Arvelaez & Alzate-Alvaran, 2018).

La anterior problemática no es ajena a lo evidenciado en una institución de salud en el servicio de urgencias en Santander donde de acuerdo con Contreras Ochoa y colaboradores en su artículo “Identificación del Clima Laboral en el Servicio de Urgencias de una Institución Prestadora de Servicios de Salud en Santander.”, pudieron evidenciar que la carencia de elementos y déficit psicosociales afectan negativamente las condiciones laborales de los trabajadores y por ende la percepción de un clima laboral satisfactorio (Ochoa 2019)

La motivación y la satisfacción en el trabajo son fundamentales para el desarrollo de un clima laboral saludable y más en estos tiempos de desarrollo y de crisis (Rivera Porras, Hernández Lalinde, Forgiony Santos, Bonilla Cruz, & Rozo Sánchez, 2018), en el desarrollo del ambiente laboral se evidencia como las emociones ejercen gran influencia en la percepción de satisfacción sobre su desempeño individual y funcionamiento colectivo (Costa, y otros, 2016).

Según los estudios realizados, es claro que los factores del clima laboran van a influir en la calidad de la atención como en su organización, (Teran, 2020, p. 3). Es desde la revisión de estos antecedentes que nace la pregunta ¿Cómo es el clima laboral y como este influye en la calidad de atención en salud, en el servicio de urgencias de la E.S.E centro de salud de Usiacurí José María Feres Farah?.

## **1.2 Justificación**

El talento humano de una empresa, entendido como el cliente interno de la organización, debe ser reconocido como parte fundamental del engranaje de esta, por lo tanto, se debe buscar siempre el mejoramiento y mantenimiento de las relaciones integrales en todas sus áreas. Lo anterior, permitirá Establecer una estrategia de aprendizaje del clima laboral en la E.S.E centro de salud de Usiacurí José María Feres Farah, definir la responsabilidad social y laboral lograda, a través de diferentes estrategias, que impactarán en las condiciones de sus colaboradores a través de un ambiente de trabajo seguro. Por lo anterior, generar una propuesta estratégica de ambiente laboral para las personas que trabajan en la E.S.E, se convertirá en primera instancia, en una oportunidad de mejoramiento de la calidad de vida de su talento humano y condiciones de salud psicosocial permitiendo aumentar su productividad y por consiguiente elevando el nivel de atención de los usuarios que reciben sus servicios.

A nivel Institucional, como entidad educativa superior, la Universidad Santo Tomás podrá aportar, de manera colaborativa, en la construcción de estrategias que ayuden en la generación de ambientes laborales seguros y la satisfacción de sus colaboradores. Así mismo, se fortalecerá en sus líneas de investigación a través de la generación de conocimiento en el área administrativa y de Gerencia de servicios de salud.

A nivel Personal, los integrantes de este proyecto de investigación podrán profundizar sus conocimientos sobre la actual problemática en el clima laboral de las diferentes instituciones de Salud, lo que permitirá aportar ideas y estrategias en pro del bienestar laboral del sector médico y paramédico logrando comprender las necesidades de sus equipos de trabajo.

### **1.3 Objetivos**

#### ***1.3.1 Objetivo general***

Determinar el clima laboral y la calidad de atención en salud en el servicio de urgencias de la E.S.E Centro de Salud de Usiacurí José María Feres Farah

#### ***1.3.2 Objetivos específicos***

Describir el Clima Laboral en el servicio de urgencias de la E.S.E Centro de Salud de Usiacurí José María Feres Farah

Conocer la Calidad de Atención de los usuarios del servicio de urgencias de la E.S.E Centro de Salud de Usiacurí José María Feres Farah.

Establecer una ruta de perfeccionamiento sobre la calidad en la atención y prestación de los servicios de urgencias de la E.S.E con base en la mejora del clima laboral y en los estándares del Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad en Salud.

## **2. Marco referencial**

### ***2.1 Antecedentes***

A nivel internacional, citando los estudiantes Fernández et al (2020) en su publicación *¿Es suficiente la participación en el trabajo para lograr la satisfacción laboral? El papel del uso de habilidades y la identificación de grupos*, realizaron un estudio descriptivo observacional para el cual usaron un instrumento tipo cuestionario diseñado para indagar sobre: características sociodemográficas, implicación laboral, habilidades, identidad grupal y satisfacción laboral, con

todo ello exploraron la relación entre el clima laboral y la satisfacción laboral, teniendo en cuenta el papel mediador del uso de habilidades y evaluando el efecto moderador de la identificación grupal, compuesta por 420 sujetos, demostrando que la participación estuvo fuertemente relacionada con el uso de habilidades y la identificación de grupos, y que la interacción de la participación en el trabajo y la identificación del grupo se relaciona negativamente con el uso de habilidades. Además, una fuerte identificación grupal tiende a dañar los valores de satisfacción laboral, esto está en línea con investigaciones previas que asociaron la identificación de grupos y los resultados negativos con el conflicto organizacional (Fernández-Salinero, et ál., 2020).

Adicionalmente, en la publicación de Charles Rigo, y colaboradores titulada: *Clima organizacional: un estudio en una Industria e Comerciante de Ferragens* se planteó como objetivo como objetivo analizar el clima organizacional de la empresa Bigfer Industria y Comercio Hardware Ltda usando una Encuesta tradicional, cuyo enfoque se utiliza con cuestionarios cuantitativos basados en escala de Likert. se logro determinar que en esa empresa el clima laboral es satisfactorio con una puntuación media de 5,59 respuestas, entendiendo un clima organizacional aceptable, aun cuando su mejora pueda contribuir a incrementar la productividad organizacional, reducir la rotación y en consecuencia el costo de los procesos de admisión y despido (2017).

A nivel nacional Cardona et al., (2018) publicaron un artículo titulado *Estrategias para la gestión del talento humano en las asociaciones de yuqueros adscritas a Colfeyuca en Sucre, Colombia* desarrollaron (usando como insumo la recopilación de información obtenida a tras de entrevistas) estrategias para la gestión del talento humano en las asociaciones de yuqueros adscritas a Colfeyuca en Sucre, concluyeron que las consideraciones éticas, sociales y legales que orientan al Grupo de Talento Humano, deberían llevar a las asociaciones a ejecutar acciones que contemplen aspectos como: dotación de personal, desarrollo del recurso humano, remuneración

adecuada, seguridad y salud, relaciones con los empleados y relaciones laborales, así como la operación en un ambiente global (Cardona-Arbeláez, et ál., 2018).

Otro proyecto para mencionar una investigación de la Universidad Simón Bolívar en la que analizaron la motivación laboral, el clima social organizacional y la satisfacción en las relaciones interpersonales desde la perspectiva del área de trabajo y el género , concluyeron que el impacto del liderazgo sobre variables como la motivación, satisfacción y clima laboral está fuertemente medido por el grado de motivación externa, solo se encontró relación entre las relaciones interpersonales y la motivación laboral, y las relaciones interpersonales y el clima social organizacional (Rivera Porras, et ál., 2018).

A nivel departamental, los estudiantes Ingrid Johanna Contreras Ochoa, Lady Xiomara Henao Torres, Rosa Cecilia Vergara Salcedo, de la Universidad de Santander , identificaron el Clima Laboral en el Servicio de Urgencias de una IPS en Santander de IV nivel en Santander, mediante un instrumento de medición, considerando cinco (5) dimensiones autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales, en donde las dimensiones peor percibidas fueron las condiciones laborales por la carencia de elementos materiales, económicos y psicosociales necesarios en el trabajo y la dimensión de supervisión y control, con deficiencias en el apoyo y orientación de las tareas; las dimensiones mejor calificadas fueron autorrealización, comunicación e Involucramiento laboral ; Se realizaron recomendaciones de acuerdo a la percepción que mostraron los funcionarios sobre la satisfacción experimentada asociado al beneficio y compensación a nivel general (Económico, moral y psicosocial); con el fin de mejorar las condiciones de trabajo y la supervisión de las tareas, de modo que no sea punitivo el medio para ejercer el control de los funcionarios (2019).

## **2.2 Marco teórico**

### ***2.2.1 Clima laboral***

El clima laboral hace referencia a la forma en que sus trabajadores perciben su entorno o ambiente laboral, basados en diversas dimensiones que están relacionadas con el individuo, el colectivo y la organización, el clima organizacional repercute en las motivaciones y el comportamiento que tienen los miembros de una organización, su origen está en la sociología, disciplina en la cual el concepto de organización dentro de la teoría de las relaciones humanas, enfatiza la importancia del hombre en su función del trabajo por su participación en un sistema social. Las organizaciones están compuestas de personas que viven en ambientes complejos y dinámicos, lo que genera comportamientos diversos que influyen en el funcionamiento de los sistemas, que se organizan en grupos y colectividades; el resultado de esta interacción media en el ambiente que se respira en la organización; Por lo anterior, en el clima laboral hay una serie de aspectos constantes presentes dentro de una organización que impactan de manera positiva o negativa las actitudes, los comportamientos y la motivación de los trabajadores la cual, se ve reflejada en su desempeño dentro del sistema de trabajo. Este clima laboral puede ser cambiante y en gran medida será influenciado por los líderes dentro de la organización quienes serán los encargados de ser agentes generadores de cambios (Bordas Martínez, 2016).

Al examinar la historia de la noción de clima organizativo, queda claro que sus primeras formulaciones, según las cuales el comportamiento humano es consecuencia del entorno de cada persona, se remontan a la década de 1930. (Pedroza y Bernal, 2018). Entender cómo se comportan los trabajadores en el trabajo es algo que se empieza a estudiar en la literatura a finales de los años sesenta (Berberoglu, 2018). En la década de 1980 se inició el concepto de que el clima

organizacional es un aspecto relativamente duradero del entorno interno de la organización; de ahí que empezara a investigarse como un conjunto de cualidades o rasgos experimentados en el lugar de trabajo (Gruesso, 2016); sin embargo, a pesar de lo anterior, es un fenómeno que se sigue investigando, y su estudio se considera de gran importancia por las implicaciones que su gestión tiene en el comportamiento grupal de una institución, ya que afecta directamente a la motivación de sus empleados y a la calidad del trabajo realizado. (Pedroza y Bernal, 2018)

El estudio del clima laboral dentro de las empresas de salud es actualmente una de las herramientas estratégicas que ayuda a la mejora continua de la institución, ya que a través de su análisis se pueden establecer los factores clave que permiten mejorar la calidad de vida laboral de los diferentes profesionales de la salud y, en consecuencia, la calidad de los servicios médicos que se prestan a la población. Esto se debe a la influencia que este fenómeno tiene en el rendimiento y la motivación del personal. Por lo tanto, derivado de estas aseveraciones se puede señalar que el clima organizacional representa la antesala en el aseguramiento de la calidad de los servicios de salud (Bernal, 2015)

Para lograr mejorar el clima laboral es importante establecer dimensiones y abordar estrategias en las organizaciones. Dentro de las dimensiones propuestas por Borda Martínez se pueden mencionar: La autonomía, cooperación y apoyo, reconocimiento, organización y estructura, innovación, transparencia y equidad, motivación y liderazgo; dichas dimensiones cobran relevancia al momento de generar una estrategia de mejoramiento de clima laboral, sin dejar de lado aspectos específicos de cada empresa, enfocada en su campo de acción (Bordas Martínez, 2016).

El clima laboral es importante para que los trabajadores "se mejoren a sí mismos, lo que impacta en su desarrollo frente a eventos simples, donde se incluye la comunicación, la interacción

con los compañeros de trabajo, la apertura y las consideraciones; también tiene un impacto en la calidad de vida de los involucrados en el desarrollo institucional, donde se destaca la motivación, el fortalecimiento de la amistad de manera auténtica y espontánea; además contribuye a favorecer el logro de las metas organizacionales (Reyes, 2017).

### ***2.2.2 Dimensiones del clima laboral***

Las dimensiones del clima organizacional son las características susceptibles de ser medidas en una organización y que influyen con el comportamiento de los individuos, por esta razón, para llevar a cabo el estudio del clima organizacional es conveniente las dimensiones.

Liderazgo: influencia realizada por ciertas personas principalmente los jefes, en el procedimiento de otros para lograr resultado. No tiene un patrón definido, pues va a depender de muchas condiciones que existen en el medio social tales como: valores, normas y procedimiento, además es coyuntural.

Responsabilidad: es el sentimiento de ser cada uno su propio jefe; no tener que estar consultando todas las decisiones; tener conocimientos claros sobre sus trabajos.

Motivación: señala las condiciones que llevan a los empleados a trabajar más o menos intensamente dentro de la organización. Conjunto de propósitos y expectativa de las personas en su contorno organizacional. Manifestó también la reacción y actitudes naturales propias de la persona que se manifiesta cuando determinados estímulos del medio circunstante se hacen presenten.

Estándares: la organización establece el nivel de productividad y rendimiento de las personas en su trabajo los capacita, instruye, informa sobre tarea, métodos, metas y resultado propuesto.

Cooperación: es el sentimiento de los mismos de la organización sobre la existencia de un espíritu de ayuda de parte de los directivos y de otros funcionarios de la organización.

Comunicación: Esta dimensión se basa en las redes de comunicación que existe dentro de la organización, así como la facilidad que tienen los empleados de hacer que se escuchen sus quejas en la dirección.

Identidad: es el sentimiento de pertenencia a la organización y que es un elemento importante y valioso dentro del grupo de trabajo. En general, la sección de compartir los objetivos personales con los de la organización.

Organización: la organización hace referencia a si existen o no métodos operativos y establecidos de la organización del trabajo, si existe un manual de funciones o un organigrama funcional que permita que los empleados desempeñar sus funciones de manera más fácil.

### ***2.2.3 Satisfacción laboral, clima laboral y calidad***

Dado que la satisfacción laboral se considera un indicador esencial del nivel de felicidad de un empleado con su empleo, es una variable importante en el estudio de las organizaciones. Es un constructo que los directivos y los estudiosos han llegado a considerar interesante en la actualidad. Es un fenómeno que suele estar vinculado a las actitudes de los empleados, que desempeñan un papel importante en la consecución de los objetivos y metas de la organización (Chiang, 2013).

Autores como (Cantón y Téllez, 2016) afirman que no existe una única definición de felicidad laboral. Sin embargo, tras examinar diversas concepciones de esta variable, se encontró que la mayoría de las definiciones ofrecidas por académicos en la materia apuntan a que se trata

de un estado emocional del empleado, basado en circunstancias personales y profesionales, que determina si está satisfecho o insatisfecho con su trabajo.

En el clima laboral es algo intangible no se ve ni se toca, pero tiene una existencia real que afecta todo lo que sucede dentro de la organización y a su vez se ve afectado por todo lo que sucede dentro de ella. El clima de la atmosfera psicológica y social que rodea el ambiente de trabajo es un conjunto de percepciones que tienen los trabajadores acerca de las condiciones del ambiente de trabajo y la resultante de las emociones, y actitudes que surgen en las comunicaciones e interacciones de los integrantes de una organización (Gil, 2017).

La satisfacción laboral además de ser una variable ampliamente investigada es una variable que tiene impacto significativo en el desempeño laboral, la intención de rotación, el bienestar en el trabajo y la rotación laboral. Considerando la importancia de esta variable, se realizó una investigación a fin de determinar ¿qué efecto tiene el clima y la justicia organizacional en la satisfacción laboral? La hipótesis de trabajo sometida a escrutinio a esta investigación giro en torno a identificar asociaciones significativas positivas entre el clima y la justicia organizacional con la satisfacción laboral los instrumentos de medición se aplicaron a una muestra de 307 maestros de instituciones de educación superior los resultados indican que la justicia distributiva y la justicia de procedimientos presentan asociaciones positivas y significativas con diversas dimensiones de satisfacción laboral (Gil, 2017).

La satisfacción laboral es un fenómeno vinculado a una serie de emociones de los empleados que tienen un impacto significativo en su compromiso y bienestar en el trabajo. El término "clima organizacional" se refiere a la característica colectiva que se crea a través de las interacciones de los empleados. Este fenómeno está vinculado a la felicidad de los empleados y a

la productividad en las organizaciones, por lo que resulta interesante su investigación (Chiang, 2017)

#### ***2.2.4 Planificación del cambio laboral.***

Lindquist (1978) refiere que existen cuatro aproximaciones para un ejecutar un cambio laboral planificado:

Racionalidad y evidencia. Hace referencia a una planificación racional que plantea una postura racional de las personas en esencia, haciendo que esta se base en la racionalidad y la evidencia.

Interacción social. Centra su postura en el concepto de que las personas son esencialmente sociales, donde el elemento fundamental es la forma de comunicar el mensaje del cambio.

Solución de problemas. Basado en una aproximación desde factores psicológicos subyacentes que afectan la forma como el trabajador percibe el mensaje, estos factores se refieren a miedos, hábitos, prejuicios entre otros que estarían, como bien se dijo, afectando el propósito de la estrategia de cambio.

Status político. Hace referencia a la implementación del cambio haciendo uso de la aproximación política, entendida como una ventaja que permite imponer cambios negociados con base en compromisos de ambas partes.

Así mismo, se menciona otra estrategia:

Entrenamiento y perfeccionamiento. Hace referencia a la implementación de diversos programas de capacitación realizados con el propósito de generar cambios en el clima laboral. Si bien es cierta esta estrategia puede llegar a generar cambios interesantes a mediano y largo plazo,

pueden presentarse dificultades al momento de evaluar dichos entrenamientos, ya que no presentan una base metodológica de enseñanza-aprendizaje rigurosa

Para concluir, es necesario reconocer que todo proceso de cambio debe estar cimentados en la solución de conflictos, guiados por canales de comunicación efectivos que permitan el empoderamiento de los trabajadores a través de estrategias participativas para solución de diferentes situaciones en el ambiente laboral a través de la reflexión de manera conjunta con los directivos (Bordas Martínez, 2016).

### ***2.2.5 Valores, percepciones y actitudes***

Los Valores es la creencia de que un modo sea de estado final de existencia o específico de conducta es personal, preferible y socialmente a su opuesto. Así mismo, las percepciones agregadas al clima laboral son un tipo de procesos cognitivos que nos permite entender y asimilar el entorno ya sea físico o social según los estímulos que recibe el organismo gracias a los sentidos y por ende los cuales escogemos de acuerdo a nuestros intereses y valores. Por último y no menos importante están las actitudes, las cuales van de la mano con el compromiso en el trabajo y la satisfacción laboral, éstas muestran el resultado emocional de las percepciones y nos ayudan a actuar de un modo determinado, así nos permiten conocer de ante mano el comportamiento de las personas, y, por ende, las podemos cohibir o promocionar (Bordas Martínez, 2016).

### ***2.2.6 Sistemas Organizacionales***

Los comportamientos y actitudes de los trabajadores dentro de una organización están directamente relacionados con sus percepciones del contexto laboral y no de una situación

objetiva. Por ello Likert refiere que se deben observar las diferentes configuraciones dentro de las cuales se tipifican los sistemas laborales, definidos a continuación:

Sistema I: Autoritario. Caracterizado porque sus decisiones son emanadas de manera piramidal y/o burocrática, las cuales son difundidas a través de un conducto regular, generando un clima laboral de desconfianza e inseguridad por parte de sus colaboradores (Bordas Martínez, 2016).

Sistema II: Paternal. Adopta un sistema de decisiones desde los altos escalafones de la organización, sin embargo, se caracteriza por delegar y conceder concesiones a sus subordinados, lo que genera un clima labora de confianza y relativa flexibilidad bajo un clima de percepción de estabilidad en la medida que se acaten las normas establecidas por los superiores (Bordas Martínez, 2016).

Sistema III: Consultivo. Basado en altos niveles de responsabilidad compartida en los escalones medios e inferiores, aunque se mantiene un esquema jerárquico, lo anterior genera confianza entre sus trabajadores (Bordas Martínez, 2016).

Sistema IV: Participativo. Caracterizado por manejar un sistema de toma de decisiones descentralizado el cual está distribuido en diferentes niveles de la organización, generando confianza y compromiso por parte de los trabajadores, mejorando las relaciones entre la dirección y estos (Bordas Martínez, 2016).

### ***2.2.7 Satisfacción laboral y compromiso en el trabajo***

El concepto de satisfacción laboral hace alusión a las actitudes y evaluaciones de índole personal de las experiencias organizacionales. Algunos autores señalan que la satisfacción se encuentra basada por micro percepciones, estando más relacionada con el éxito emocional del

individuo. Este concepto está relacionado con el clima laboral, dado que un buen ambiente laboral se traduce en una mayor satisfacción del individuo en su trabajo, por ende, puede llegar a ser más productivo y ayudar al éxito a largo plazo de la organización o empresa (Bordas Martínez, 2016).

Por último, hablaremos del compromiso de trabajo el cual está estrechamente relacionado con el clima laboral.

El compromiso de acuerdo con una de las definiciones más empleadas, es un estado psicológico que se caracteriza por la relación entre una persona y la organización para la cual labora, este concepto contiene tres componentes:

El compromiso de continuación en la empresa.

El compromiso normativo o deber moral y gratitud que siente el trabajador para responder con reciprocidad por el buen trato recibido.

El compromiso afectivo emocional hacia la empresa.

Es de gran importancia resaltar que el desarrollo del compromiso va de la mano con los procesos de socialización laboral iniciales, partiendo de implantar no solo un contrato laboral con el individuo sino un contrato afectivo psicológico entre el nuevo trabajador y los objetivos de la empresa (Bordas Martínez, 2016).

Las cualidades del lugar de trabajo que los trabajadores perciben y que repercuten en su comportamiento son el entorno humano en el que los colaboradores de una institución desarrollan sus operaciones. Cuando los trabajadores trabajan en un ambiente agradable, experimentan placer y bienestar, y son capaces de contribuir con sus conocimientos y habilidades, se dice que el clima institucional es positivo. En el lado opuesto, es posible que un empleado se sienta insatisfecho en el trabajo debido a deficiencias. (Baguer, 2012)

Cada institución, organización o empresa es única, ya que tiene su propio entorno de trabajo, cultura laboral y misión. Los variados estilos de liderazgo que existen actualmente dentro de cada organización y sus numerosos equipos de trabajo dan lugar a climas más pequeños y específicos, o microclimas, que son exclusivos de cada una de las empresas. Mientras que ciertos departamentos, equipos o módulos pueden tener un ambiente de trabajo positivo e individuos motivados para realizar sus tareas, otros pueden tener un ambiente de trabajo hostil. Es crucial saber si los empleados están en general contentos o insatisfechos con su trabajo, ya que un empleado puede estar contento con algunos aspectos de su trabajo y descontento con otros (Bagner, 2012).

El estudio del entorno laboral nos permite conocer las necesidades justificadas de los trabajadores, percibir objetivamente las opiniones de los trabajadores (porque a veces las opiniones de los trabajadores difieren de las de la dirección porque pueden haber trabajado en empresas diferentes o incluso en la misma empresa), acabar con el miedo de los trabajadores a sus opiniones y utilizar sus opiniones en nuestro beneficio (Bagner, 2012).

### ***2.2.8 Tipos de clima laboral***

Gan (2007) explica los numerosos elementos y formas del entorno laboral. El objetivo es ofrecer recursos para determinar el tipo de entorno que tiene o debería tener una organización.

**2.2.8.1 El clima laboral de Likert.** Likert identifica cuatro tipos de clima, que están relacionados con el tipo de dirección, liderazgo y estilo de trabajo en grupo (citado por (Rodríguez, 2016)

El primero tiene dos sistemas y se caracteriza por un ambiente autoritario. El sistema 1 es el autoritarismo explotador, que se caracteriza por la falta de confianza por parte de la dirección, un clima de miedo, poco o ningún contacto entre superiores y subordinados y el uso exclusivo de los jefes para tomar decisiones. El sistema 2 es el autoritarismo paternalista, que se caracteriza por la confianza que existe entre la dirección y sus empleados. En este sistema, los castigos y las recompensas son utilizados como mecanismos de control por los supervisores para motivar a los empleados y dar la impresión de que trabajan en un entorno estructurado, aunque esto no sea cierto.

La segunda forma de clima tiene dos sistemas y se conoce como tipo participativo. El sistema 3 es el sistema consultivo, que trata de satisfacer las necesidades de estima de los empleados mediante la interacción entre supervisores y subordinados en la que se delegan tareas y responsabilidades. Se basa en la confianza que los supervisores tienen en sus subordinados y permite a los empleados tomar decisiones concretas. El sistema 4 es el sistema de participación, que se basa en la plena confianza de la dirección en los trabajadores. Pretende integrar todos los niveles para la toma de decisiones, y la comunicación se produce entre los compañeros de forma vertical, horizontal, ascendente o descendente. La participación es la clave de la motivación, y los supervisores y sus subordinados comparten la responsabilidad. En este enfoque hay cooperación, lo que permite una participación estratégica para alcanzar los objetivos. (Rodríguez, 2016).

El Sistema 1 y el Sistema 2 forman parte de un clima cerrado, que tiene una estructura rígida y un mal ambiente de trabajo. El Sistema 3 y el Sistema 4 forman parte de un clima abierto, que tiene una estructura flexible y un buen ambiente de trabajo.

**2.2.8.1 El clima laboral de Litwin y Stinger.** Dado que el clima laboral es un proceso por el que pasan los fenómenos objetivos de una organización, como la estructura, la toma de decisiones y el liderazgo, es posible comprender lo que ocurre en la organización y los efectos que estos fenómenos tienen en la motivación de los empleados, en su comportamiento y en su respuesta analizando el clima laboral, según Litwin y Stinger, citados por (Litwin y Stinger, 1968).

Las impresiones y reacciones que conforman el clima laboral, según Litwin y Stinger, (1968) proceden de un amplio abanico de circunstancias. Sugieren que el clima actual de una empresa concreta puede explicarse mediante nueve dimensiones o técnicas de medición diferentes. La estructura es una de ellas.

- Según los empleados, hay muchas normas, formalidades, procedimientos y otros procesos que pueden percibir como un obstáculo para el crecimiento y la realización eficaz de su tarea. Esto se traduce en la preferencia de la organización por la formalidad o, como alternativa, por un entorno relajado y desestructurado.

- La rendición de cuentas es la percepción que tienen los empleados de su nivel de libertad de decisión dentro de la organización. Puede resumirse como la presencia de supervisión o intervención y se refiere al grado en que la supervisión que reciben es genérica y no estrecha, o en el caso contrario vigilante, es decir, la sensación de ser su propio jefe al no tener un doble control sobre el trabajo.

- La recompensa tiene que ver con cuánto valoran los empleados que se les pague por un trabajo bien hecho. Lo que importa es el grado en que la organización favorece las recompensas por encima de las sanciones, o viceversa.

- Se denomina reto a la percepción que tienen los trabajadores de la organización de las dificultades a las que se enfrentan en el trabajo. La frecuencia con la que la organización propone un sistema de rutinas desprovisto de cualquier forma de estímulo o fomenta la aceptación de riesgos calculados para alcanzar los objetivos especificados.

- Las interacciones se refieren a cómo perciben los trabajadores de la organización la existencia de un entorno de trabajo positivo y unas interacciones interpersonales buenas o pésimas, tanto dentro de la plantilla como entre directivos y empleados.

- Se dice que cooperan los empleados de una empresa que experimentan un sentimiento de ayuda y colaboración por parte de la dirección y otros miembros del equipo. También se refiere a la necesidad de recibir ayuda mutua tanto de arriba como de abajo, así como de llevar adelante los asuntos propios sin tener en cuenta ni atender a los demás.

- La opinión de los empleados sobre el énfasis que pone la organización en las reglas, procesos, instrucciones, normas de producción y requisitos de rendimiento se conoce como normas.

- Conflicto es la percepción de que las personas de una organización, incluidos compañeros y superiores, aceptan o rechazan puntos de vista contrarios a los suyos y pueden tener miedo o no a enfrentarse a los problemas y resolverlos cuando surgen. La identidad es la sensación de ser un miembro útil y vital de la organización en el lugar de trabajo.

- En general, es la sensación de alinear los objetivos personales con los de la organización o de sentirse apartado de ellos. La característica más importante de esta estrategia es que permite evaluar de forma rápida y razonablemente precisa las percepciones y sentimientos relacionados con determinadas estructuras y situaciones organizativas mediante la aplicación de un cuestionario.

### 2.3. Marco Conceptual

Clima. Conjunto de circunstancias que rodean a una persona o que caracterizan o condicionan una situación.

Laboral. Es todo aquello que pertenece o es relativo al trabajo, en su aspecto económico, jurídico y social.

Clima laboral. Conjunto de cualidades, atributos relativamente permanentes de un ambiente de trabajo concreto que son percibidas, sentidas o experimentadas por personas que componen la organización y que influyen sobre su conducta.

Calidad. Es la percepción que el cliente tiene del mismo sobre un producto o servicio, es una fijación mental del consumidor que asume conformidad con dicho producto o servicio en tanto satisfacción de sus necesidades. Debe definirse en el contexto que se esté considerando, por ejemplo, la calidad del servicio de correo, del servicio dental, del médico, del mecánico, del producto, del servicio, de vida, etc.

Atención. Es el servicio que proporciona una empresa para relacionarse con sus clientes. Es el conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece un suministrador con el fin de que el cliente obtenga el producto en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo.

Usuario. Es la persona que tiene derecho se usar servicios, de una cosa ajena con limitaciones determinadas.

Personal de salud. Son todas las personas que llevan a cabo tareas, que tienen como principal finalidad ´promover la salud.

### **3. Diseño metodológico**

#### **3.1 Tipo de estudio**

La investigación es de tipo cuantitativo, ya que se basó en el examen y la evaluación de la realidad, en particular de las características observables y mensurables de los fenómenos denominados clima laboral y calidad de atención. Además, permitió obtener explicaciones hipotéticas opuestas. Los resultados se sustentan estadísticamente y son generalizables (Hernández, 2018)

“El enfoque cuantitativo usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías” (Hernández, 2018)

#### **3.2 Diseño metodológico**

La presente investigación hará uso de la metodología corte transversal en la cual según Hernández et al., (2003) se recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único, y propósito es describir variables y su incidencia de interrelación en un momento dado. con el fin de establecer el clima laboral y la calidad en la atención en salud en el servicio de Urgencias de la E.S.E Centro de Salud de Usiacurí José María Feres Farah, la recolección de datos se hará por medio de la aplicación de un previamente validado por serrano y colaboradores en 2008, con el estudio clima y satisfacción laboral dicho cuestionario consta de dos partes, la primera enfocada a la caracterización sociodemográfica de los participantes y la segunda que consta de 43 ítems haciendo uso de una escala Likert los cuales miden factores como; sentirse parte de la empresa, la relación entre trabajador y jefe, conocimiento del área de trabajo , satisfacción con el área de

trabajo, satisfacción con el trabajo que desempeña, trabajo en equipo, si cuenta con la información necesaria sobre su área de trabajo, etc. (Apéndice 1)

La calidad del servicio de Urgencias de la E.S.E Centro de Salud de Usiacurí José María Feres Farah se determinara mediante la aplicación de un cuestionario (validado por Burillo y colaboradores en 2013) a los pacientes que hayan recibido algún tipo de atención en esta área, en la tercera semana del mes 11, el cuestionario consta de 20 items para determinar la percepción de calidad del servicio en cuestión más caracterización sociodemográfica de los participantes, dicho cuestionario tuvo como objetivo conocer la percepción de los usuarios sobre la calidad de los servicios ofrecidos durante su paso por el hospital san juan de Dios de Tenerife (Burillo-Putze, 3013) (Apéndice 2 ).

### 3.3 Recolección de datos

La presente propuesta de investigación utilizo un instrumento validado por

**Tabla 1.** *Recolección de datos*

<b>Objetivos Específicos</b>	<b>Procedimientos</b>	<b>Instrumentos</b>	<b>Recolección de datos</b>
Realizar un diagnóstico del clima laboral y de la calidad en la atención en salud en Urgencias de la E.S.E Centro de Salud de Usiacurí José María Feres Farah	Aplicar dos instrumentos en el mes 6, al personal que labora en la E.SE Centro de Salud de Usiacurí José María Feres Farah, también realizar encuesta con los pacientes que recibieron atención en el área de urgencias la tercera semana del mes 6 Procesar las encuestas realizadas, tabulación y análisis de datos.	Cuestionario	Cualitativo
Definir objetivos, tácticas y procedimientos para mejorar el clima laboral, estableciendo acciones que perfeccionen la calidad en la atención y prestación se los servicios de urgencias de la E.S.E Centro de	Realizar un diagnóstico por medio de las encuestas aplicadas con el fin de definir objetivos, tácticas y procedimientos en el clima laboral actual. De acuerdo a los resultados obtenidos establecer acciones y metas de	Analizar la información recolectada mediante los instrumentos	Cualitativo

Salud de Usiacurí José María Feres Farah	aprendizaje para mejorar la calidad en la prestación de los servicios de salud		
--	--	--	--

*Nota:* la tabla muestra la recolección de datos utilizada para cada uno de los objetivos específicos trazados en la investigación.

### 3.4 Fuentes de información

Las fuentes de información primarias y secundarias es la población objeto de estudio, es decir los trabajadores de la E.S.E Centro de Salud de Usiacurí José María Fres Farah y los pacientes que recibieron algún tipo de atención en el área de urgencias del hospital.

### 3.5 Población

#### Para la variable clima laboral:

La población objeto de estudio estuvo conformada por personal de salud y pacientes de la E.S.E Centro de Salud de Usiacurí José María Fres Farah distribuidos de la siguiente manera

Personal de salud = 65 trabajadores

#### Para la variable calidad de atención

La población estuvo conformada por 36 usuarios adultos que acudieron al servicio de urgencias de la E.S.E Centro de Salud de Usiacurí José María Fres Farah de los cuales se evaluaron 18 usuarios

### 3.6 Muestra

#### Para la variable clima laboral

La muestra la conformó el 50% de la población atendida en el área de urgencias.

El número total de usuarios y de personal de salud son 36.

#### Para la variable calidad de atención

Se ha consignado 18 usuarios, de los cuales a cada personal de salud han evaluado 1 usuario.

**Muestreo:** Se realizó un muestreo no probabilístico a conveniencia (Personal asistencial, administrativo) de la E.S.E Centro de Salud de Usiacurí José María Fres Farah, no se tuvo en cuenta personas que no deseen participar en la encuesta y que no hagan parte de la E.S.E.

Todos los pacientes que hayan recibido atención en el área de urgencias en la tercera semana del mes y se tuvo en cuenta los usuarios que deseen participar en el estudio.

### **3.7 Criterios de selección**

#### *Criterios de Inclusión:*

- Personal del área asistencial y administrativa que desempeñe labores en la E.S.E Centro de Salud de Usiacurí José María Fres Farah
- Pacientes que recibieron atención en el área de urgencias de la E.S.E Centro de Salud de Usiacurí José María Fres Farah en la tercera semana del mes 3.

#### *Criterios de Exclusión:*

- Personas que no deseen participar en la encuesta.
- Pacientes que hayan recibido atención en esta área en un mes y una semana diferente a la establecida.

### **3.8 Implicaciones éticas**

Este proyecto de investigación se acoge a lo establecido en la resolución 008430 de 1993; en donde fueron establecidos los criterios para efectuar investigaciones sobre seres humanos. De

acuerdo al artículo 11, esta investigación se clasifica como “una investigación sin riesgo” debido a que no se requiere ninguna intervención biológica, fisiológica, psicológica o social.

También se acogerá a los principios establecidos en la Declaración de Helsinki. Se garantizará la autonomía por medio del consentimiento informado (Apéndice 3), mediante el cual se presentarán, explicarán y se resolverán las dudas en el momento del proceso investigativo que permitan la comprensión de:

La justificación y los objetivos de la investigación.

Los procedimientos y el propósito de estos.

La garantía de recibir respuesta y la aclaración de las dudas que se puedan presentar en cualquier momento del proceso.

La libertad de desvincularse del estudio, sin que esto le genere perjuicio alguno.

La divulgación de los resultados de la investigación.

La protección a la privacidad y garantizar la confidencialidad de la información aportada.

El principio de justicia se garantizará porque se aplicará el instrumento sin discriminación y así generar las mismas oportunidades a todos los participantes.

En cuanto al principio de beneficencia, este se garantizará porque gracias a la realización de este estudio se mejorará la calidad de la atención a los pacientes.

No se someterá a ningún paciente a actividades o ejercicios que le generen algún tipo de malestar físico o emocional, respetando así el principio de no maleficencia.

Adicionalmente, la investigación se someterá al Comité de Ética de la Universidad Santo Tomás previa protocolización de consentimientos informados.

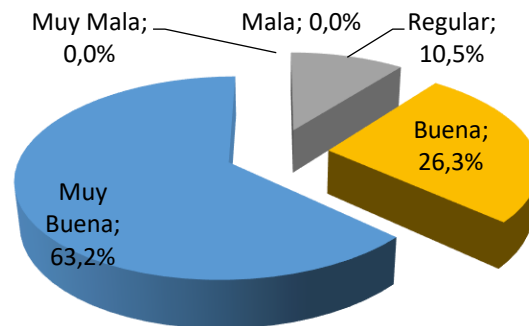
## 4. Resultados

### 4.1 Percepción de los usuarios del servicio de urgencias de la E.S.E Centro de Salud de Usiacurí José María Feres Farah

A continuación, se presentan los resultados de las encuestas realizadas a los trabajadores de la E.S.E Centro de Salud de Usiacurí José María Fres Farah y pacientes que hayan recibido algún tipo de atención en el área de urgencias correspondiente.

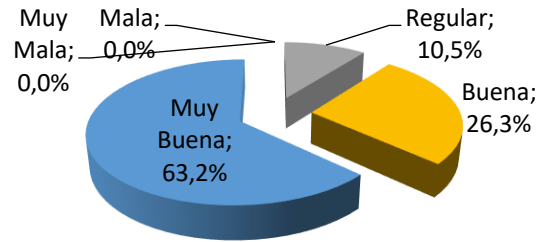
*Resultado encuesta aplicada a pacientes atendidos en urgencia.*

**Figura 1.** *Calidad de la Asistencia en el servicio de urgencia*



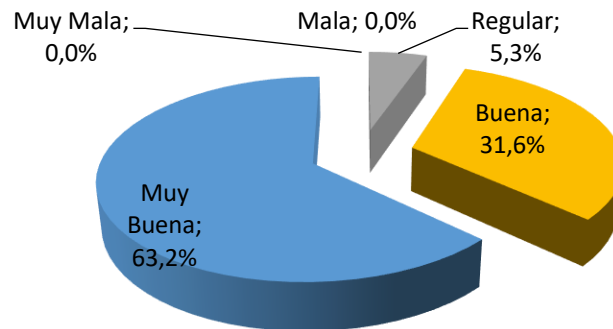
El 63,2% de los pacientes que se encuentran en urgencia respondieron que la calidad de la asistencia en el servicio de urgencia es muy buena; el 26,3% respondieron que es buena, solo 10,5 afirmaron que es regular

**Figura 2.** *Trato del personal con usted*

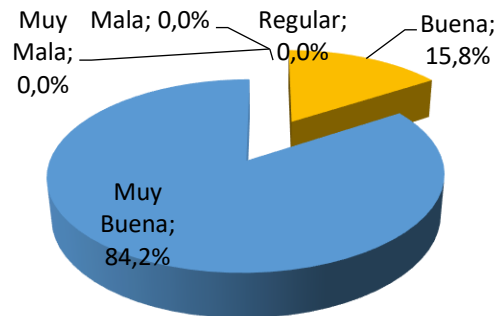


Con relación al trato del personal respondieron un 63,2% de los pacientes encuestados que es muy buena, otro 26,3% que es buena, y un 10,5% que es regular.

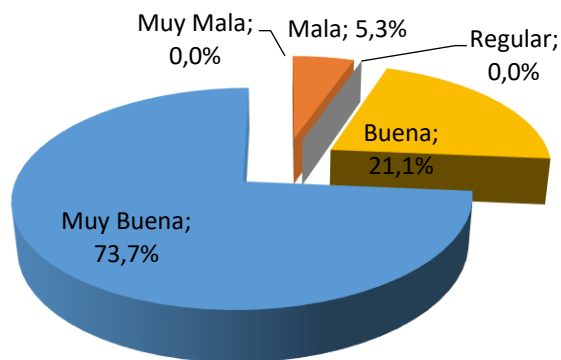
**Figura 3.** *La limpieza del hospital*



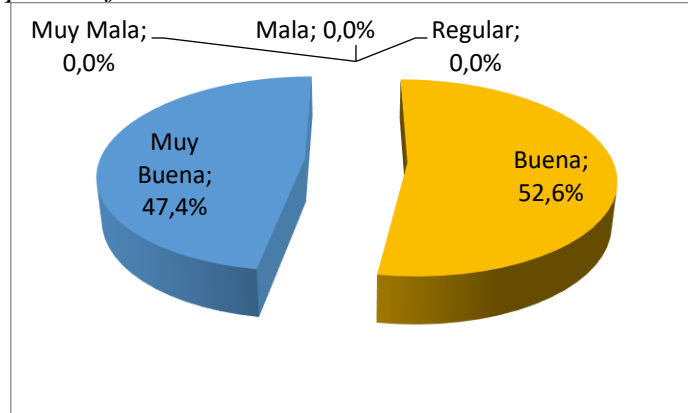
Un 63,2% de los pacientes encuestados respondieron de manera positiva con respecto a la limpieza del hospital afirmando que es muy buen; otro 31,6 respondieron que es buena y solo un 5,3% afirmaron que es regular.

**Figura 4.** *Respeto a sus derechos como paciente*

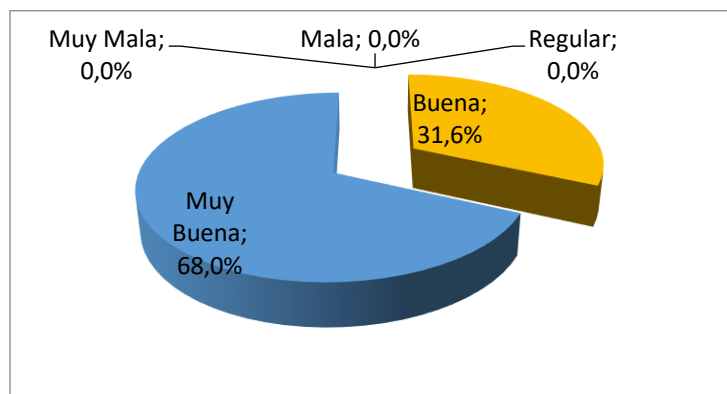
Con respecto a la pregunta de su respeto a sus derechos se evidencia que en 84,2% de los pacientes encuestados se le respeta sus derechos; al igual que un 15,8% afirmaron que es buena.

**Figura 5.** *La rapidez para resolver sus problemas*

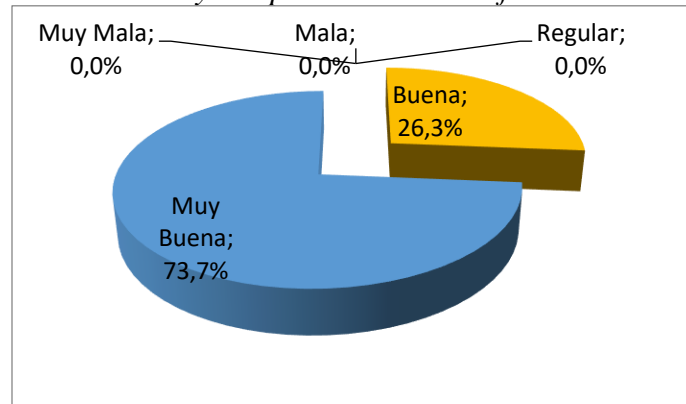
El 73,7% de los pacientes que se encuentran en urgencia afirmaron que es muy buena la rapidez para resolver sus problemas; otro porcentaje del 21,1% respondió que es buena.

**Figura 6.** *El modo en que le informó sobre su estado de salud*

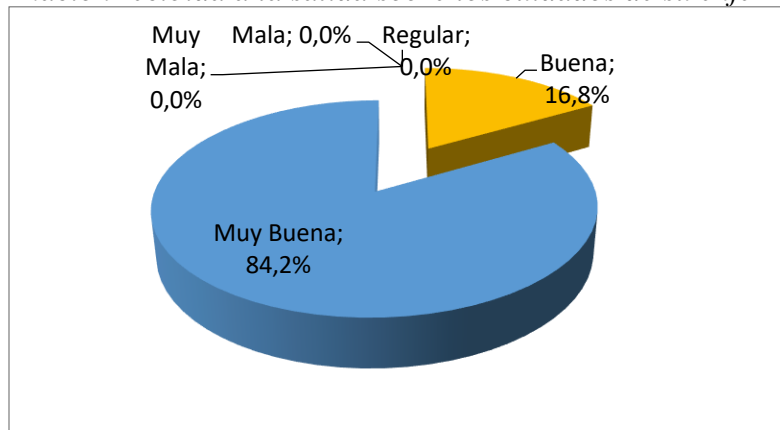
El 52,6% de los pacientes que fueron encuestado respondieron que fue bueno el modo en que le informó de su estado de salud; otro 47,4 respondieron que fue muy buena la manera de informar.

**Figura 7.** *Su opinión de la calidad de los médicos*

El 68% de los encuestado respondieron que es buena la opinión de la calidad del profesional médico que los atiende; un 31,6% respondieron que es buena, solo un 5,3 correspondiente a 1 paciente respondieron que es mala.

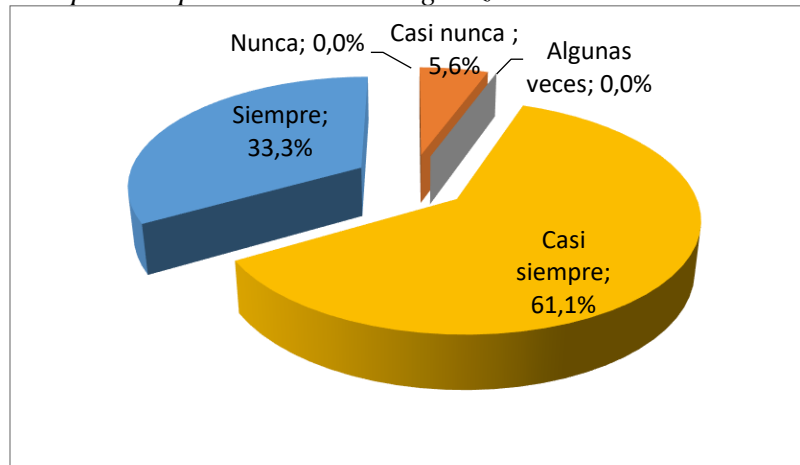
**Figura 8.** *Su opinión de la calidad y competencia de las enfermeras*

De manera positiva un 73,7% de los pacientes encuestados su opinión de la calidad y de las competencias del personal de enfermería es muy buena; un 26,3% respondieron que es buena; solo un 5,3% es mala.

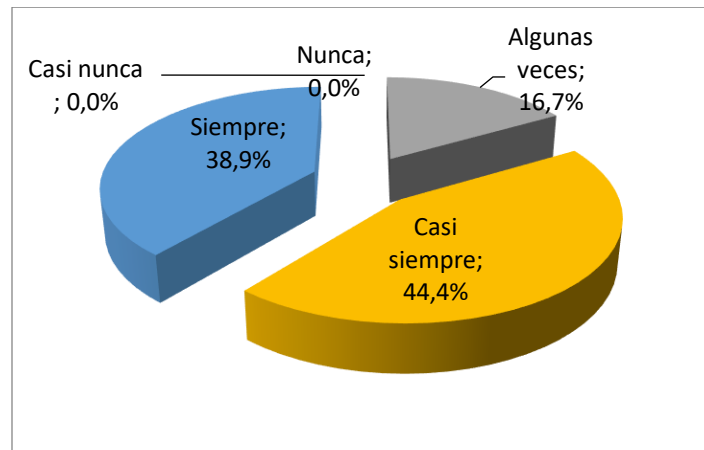
**Figura 9.** *La información recibida a la salida sobre los cuidados de su enfermera ha sido*

Con respecto a la información recibida a la salida sobre los cuidados de enfermería los pacientes afirmaron que es muy buena; y un 16,8 respondieron que es buena

*Resultado encuesta aplicada a trabajadores.*

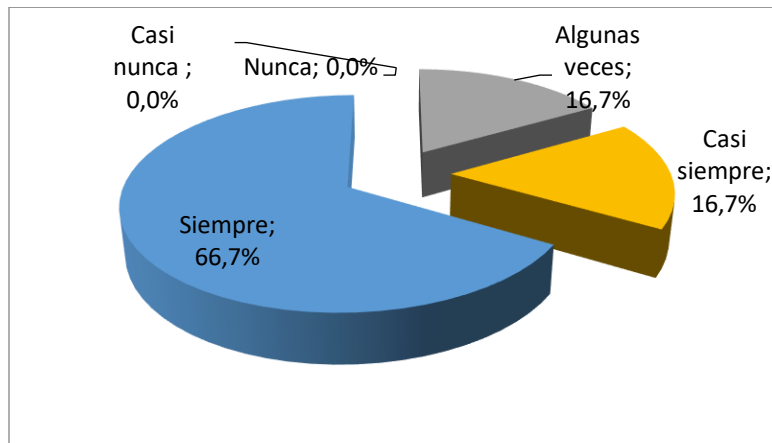
**Figura 10.** *Me siento parte importante en esta organización*

El 61,1% de los encuestados respondieron que casi siempre se siente parte importante de la organización; otro porcentaje de, 33% respondieron que siempre.

**Figura 11.** *Recibo información general sobre los proyectos y planes para el área a la que pertenezco*

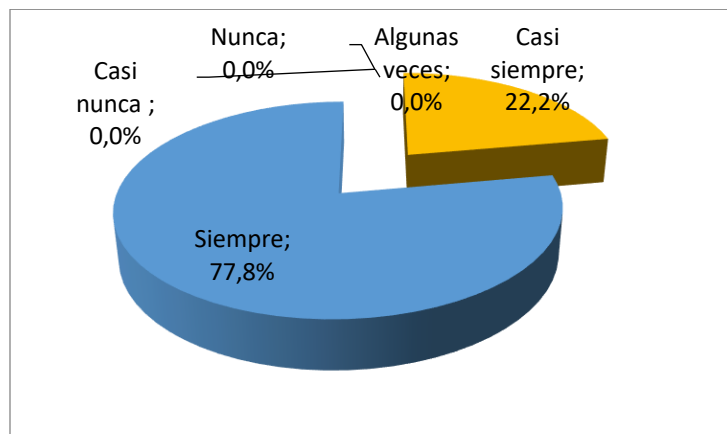
Con relación al recibir información de los proyectos y planes para el para al que pertenece un 44,4% respondieron que casi siempre; un 38,9 siempre; un 16,7% algunas veces y solo el 5,6 de los encuestados respondieron que casi nunca.

**Figura 12.** Entiendo como el trabajo que desarrollamos se relaciona con los objetivos de la organización



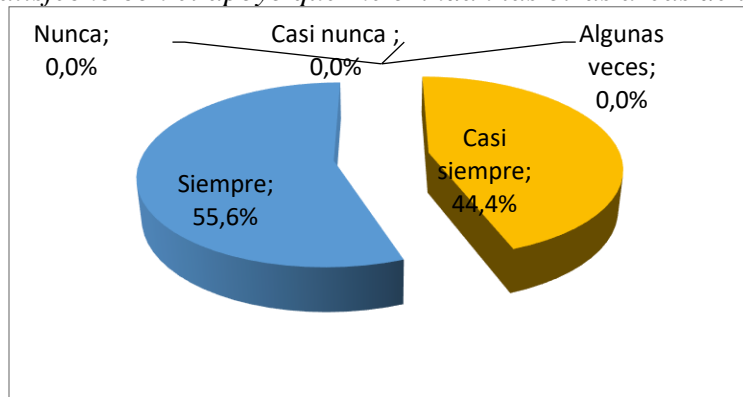
Los encuestados respondieron que siempre con un 66,7% entienden como el trabajo se desarrolla con relación a los objetivos de la organización un 16,7% se compartieron entre algunas veces y casi siempre.

**Figura 13.** Mis compañeros me brindan ayuda cuando lo necesito



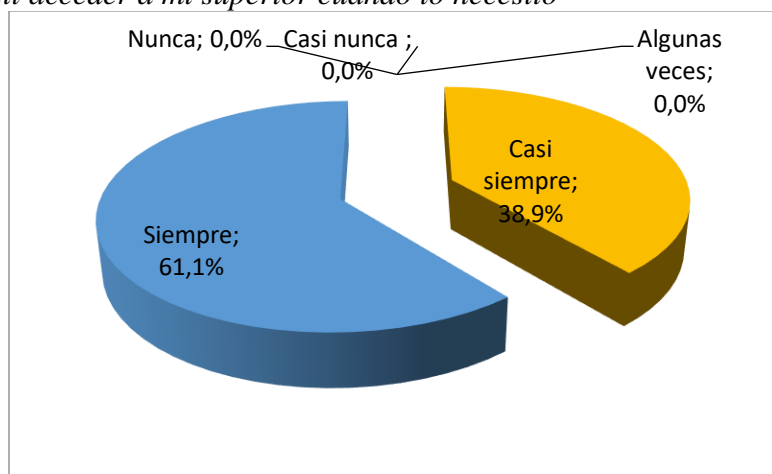
Con un porcentaje del 77,8% de los colaboradores encuestados respondieron que siempre los compañeros brindan ayuda cuando lo requieren; otro 22,2% respondieron que casi siempre, solo un 5,6% de los encuestados afirmaron que casi nunca.

**Figura 14.** *Estoy satisfecho con el apoyo que me brindan las otras áreas de la empresa*



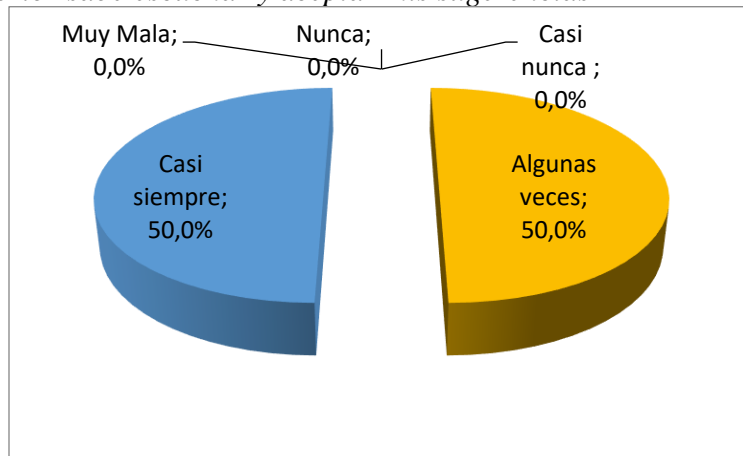
Con respecto a la satisfacción del apoyo que brindan las otras áreas de la empresa, el 55,6% de los encuestado respondieron que siempre reciben el apoyo otro 44,4% afirmaron que casi siempre.

**Figura 15.** *Es fácil acceder a mi superior cuando lo necesito*



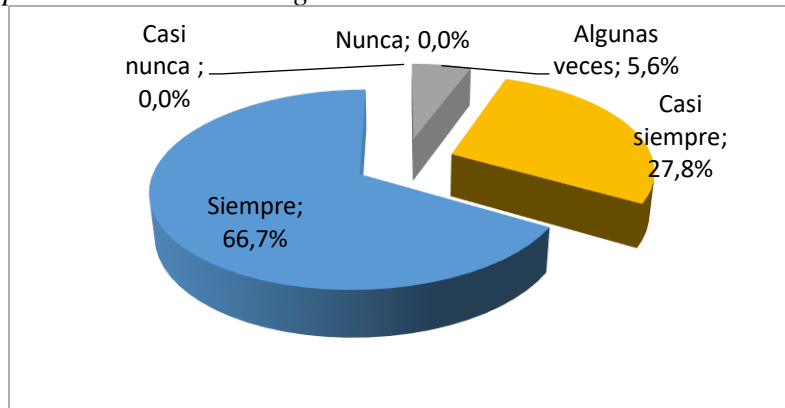
Un 61,1% de los colaboradores encuestados respondieron que siempre existe la accesibilidad para que los superiores atiendan, al igual que un 38,9% respondieron que casi siempre existe dicha facilidad para acceder a los superiores.

**Figura 16.** *Mi superior sabe escuchar y aceptar mis sugerencias*



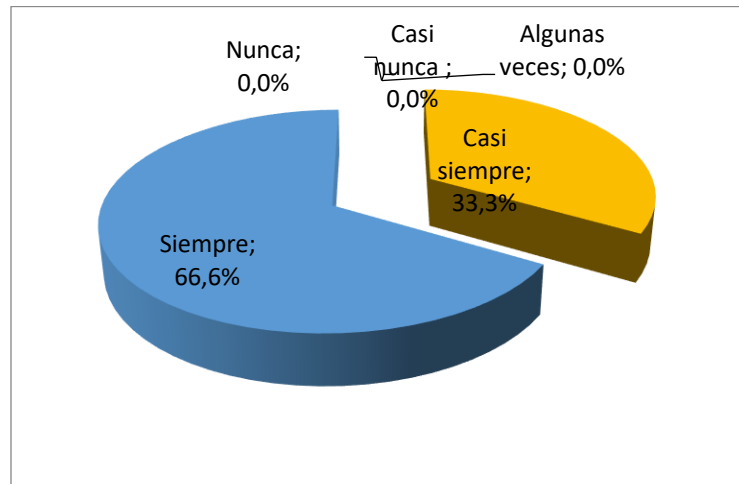
Fueron respuestas compartidas con relación a la escucha por parte de su superior y las sugerencias afirmando que siempre y casi siempre con un 50% respectivamente.

**Figura 17.** *Mi superior reconoce mis logros*



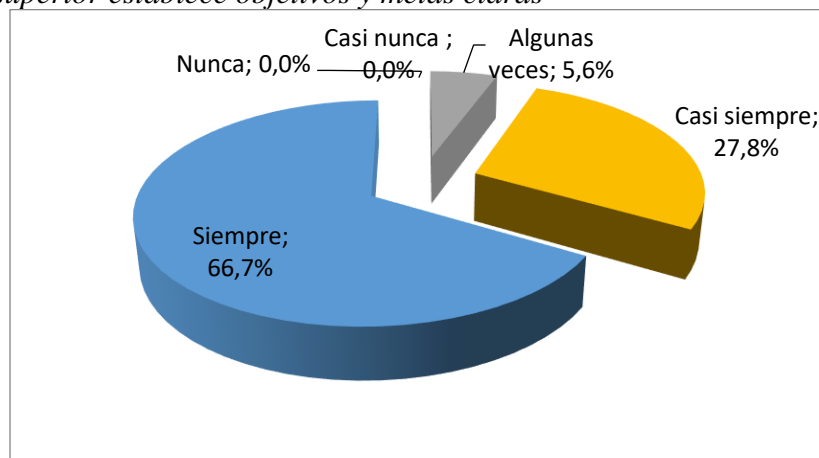
Con relación al reconocimiento de los logros por parte de sus superiores un 66,7% respondieron siempre; un 27,8% respondieron que casi siempre, solo un 5,6% respondieron que algunas veces.

**Figura 18.** *Mi superior me brinda información a tiempo*



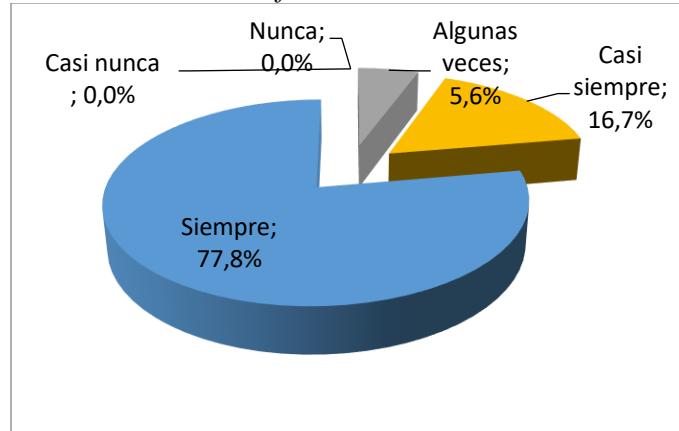
El 66,6% de los colaboradores respondieron que siempre brindan la información de sus superiores, ya que la realicen a tiempo; otro 33,3% respondieron que casi siempre.

**Figura 19.** *Mi superior establece objetivos y metas claras*



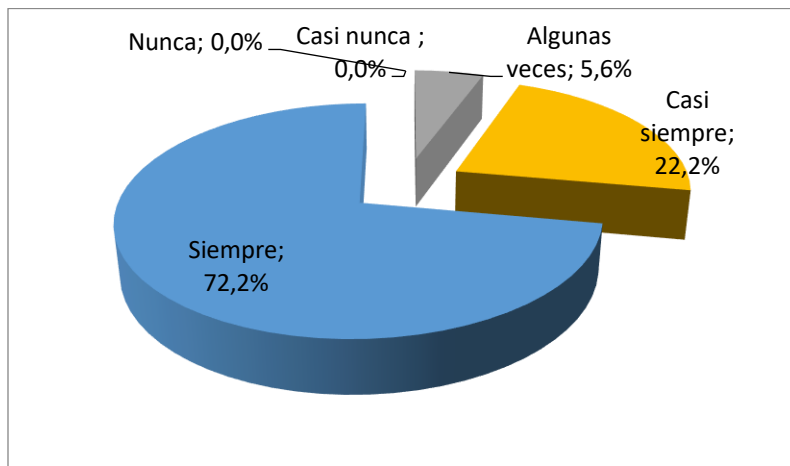
El establecimiento de los objetivos y las metas claras por parte de los superiores respondieron que siempre un 66,7%, un 27,8 respondieron casi siempre, solo un 5,6% respondieron que algunas veces.

**Figura 20.** *Mi superior busca resolver conflictos adecuadamente*



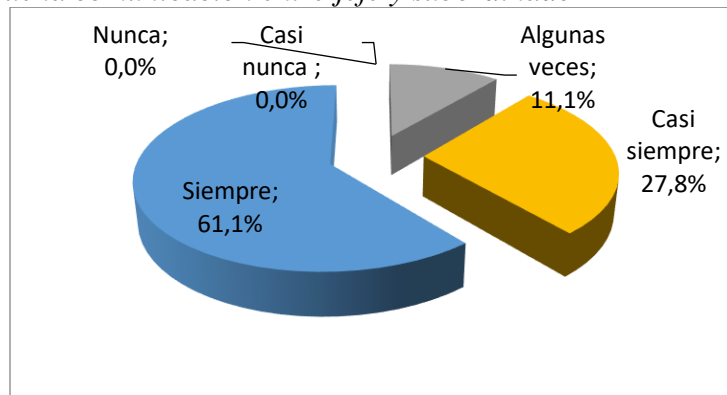
Con respecto a la resolución de conflictos de manera adecuada un 77,8% respondieron que siempre; un 16,7% respondieron casi siempre, solo un 5,6% responden que algunas veces.

**Figura 21.** *Mi superior es justo con todos mis compañeros*



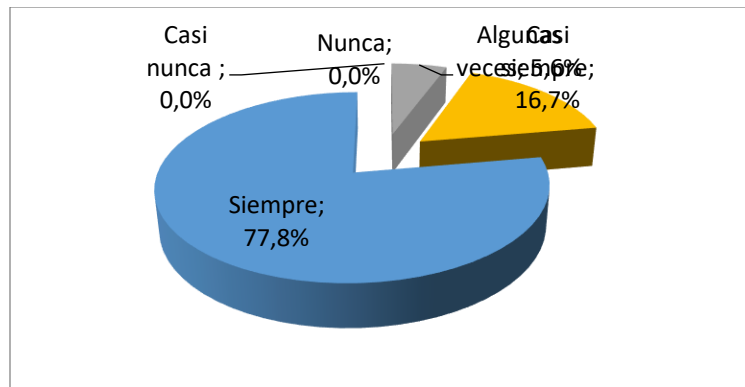
Un total del 72,2% de los colaboradores encuestados respondieron que siempre la justicia del superior con todos sus compañeros, un 22,2% casi siempre solo un 5,6 respondieron que algunas veces.

**Figura 22.** *Existe buena comunicación entre jefe y subordinado*



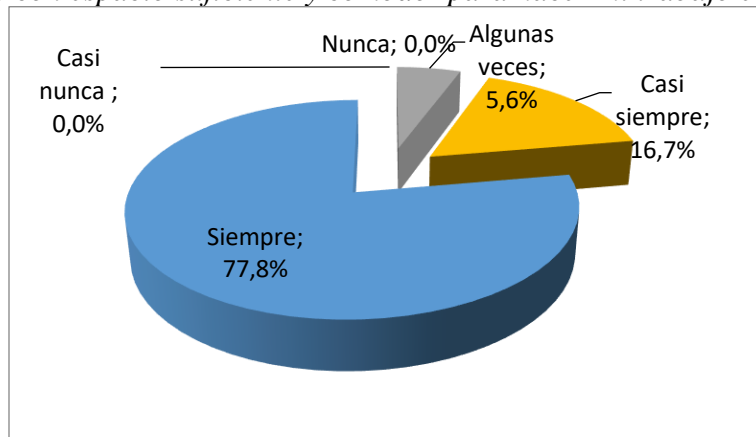
Fueron compartida la respuesta con relación a la buena comunicación ente jefe y subordinado, ya que un 61,1% respondieron que siempre un 28,% que casi siempre dicha relación solo un 11,% respondieron que algunas veces.

**Figura 23.** *Recibo información general sobre los proyectos y planes para el área a la que pertenezco*



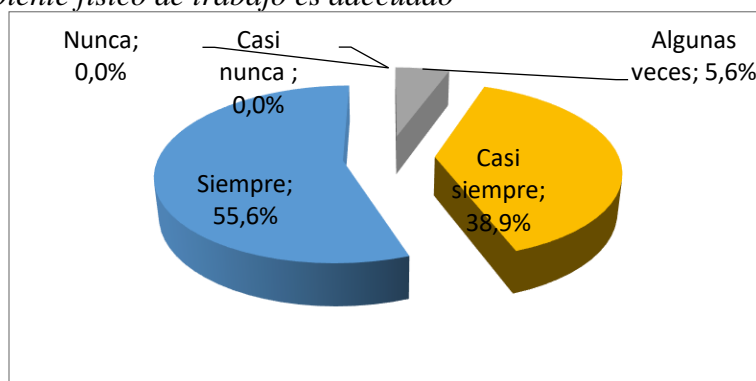
Los encuestados respondieron en un 77,8% siempre, ya que reciben información general de los proyectos y los planes relacionados con su área de trabajo; un 16,7 respondieron que casi siempre, solo un 5,6 dieron que algunas veces.

**Figura 24.** *Cuento con espacio suficiente y cómodo para hacer mi trabajo en forma adecuada*



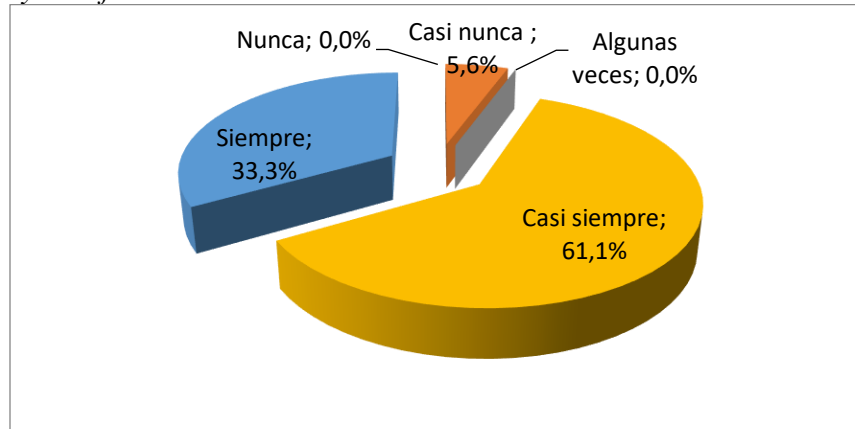
Un porcentaje del 77,8% de los colaboradores encuestados respondieron que siempre cuentan con espacio suficientes y cómodos para la realización de su trabajo de manera adecuada, un 16,7% casi siempre; solo un 5,6% respondieron que algunas veces.

**Figura 25.** *El ambiente físico de trabajo es adecuado*



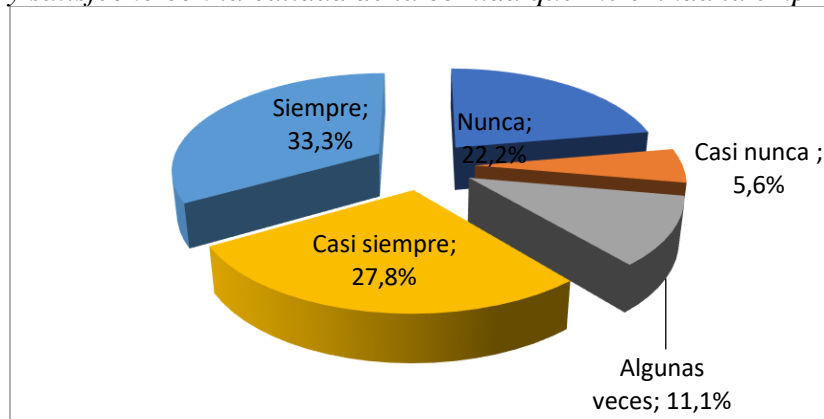
Los colaboradores encuestados respondieron en un 55,6% siempre es adecuado el ambiente físico de la empresa; un 38,9% casi siempre y solo un 5,6% algunas veces.

**Figura 26.** *Estoy satisfecha con las instalaciones del comedor*



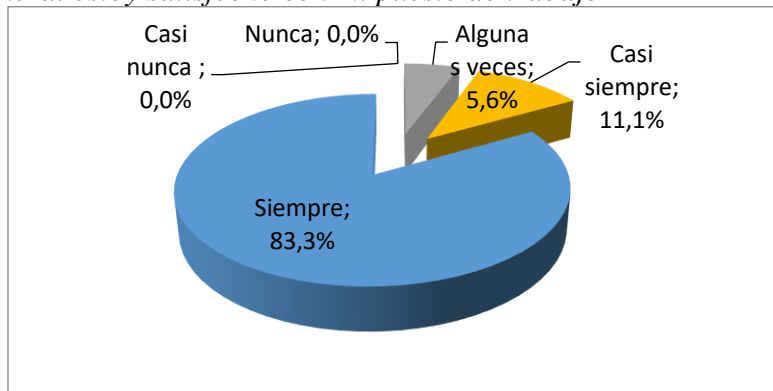
Un 61,1% de los encuestados afirman siempre están satisfechos con las instalaciones del comedor, otro 33,3% respondieron que casi siempre, solo un 5,6% de los encuestados afirmaron que casi nunca.

**Figura 27.** *Estoy satisfecho con la calidad de la comida que me brinda la empresa*



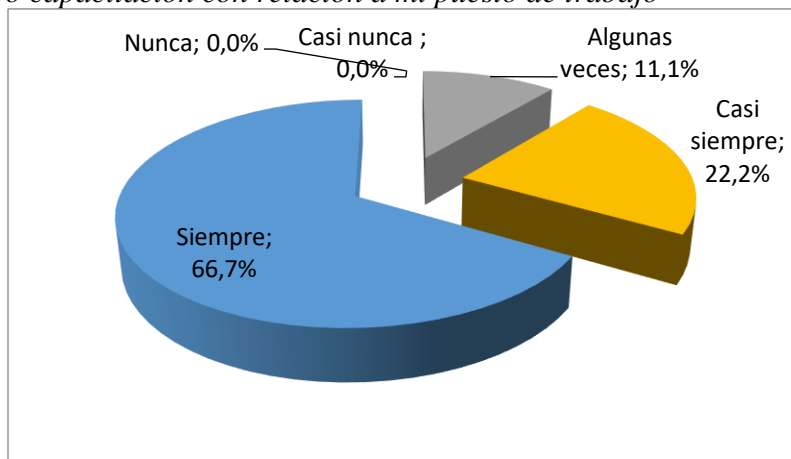
A la pregunta de la satisfacción con la calidad de comida que brinda la empresa, un total de 83,3% de los encuestados respondieron que siempre; un 27,8%; algunas veces, 11,% un 5,6% casi nunca y un 22,2% nunca.

**Figura 28.** *En general estoy satisfecho con mi puesto de trabajo*



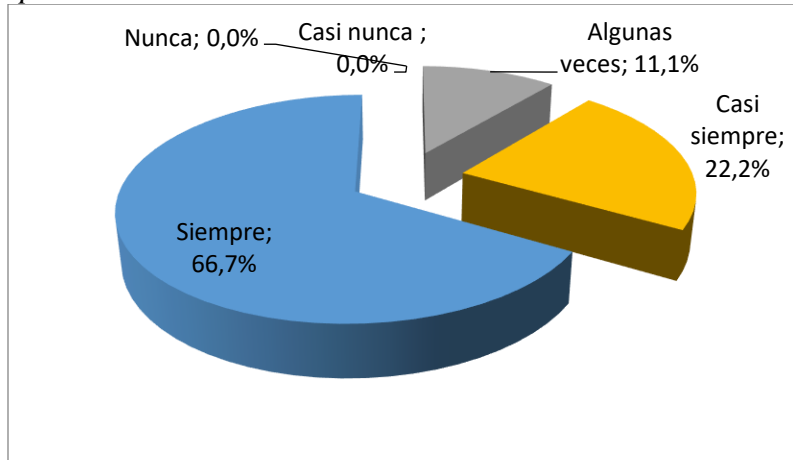
Un total de 15 trabajadores que corresponde al 83,3% respondieron que siempre la satisfacción que sienten en su puesto de trabajo, un 11,1% respondieron algunas veces, otro porcentaje correspondiente al 5,6 respondieron casi siempre.

**Figura 29.** *Recibo capacitación con relación a mi puesto de trabajo*



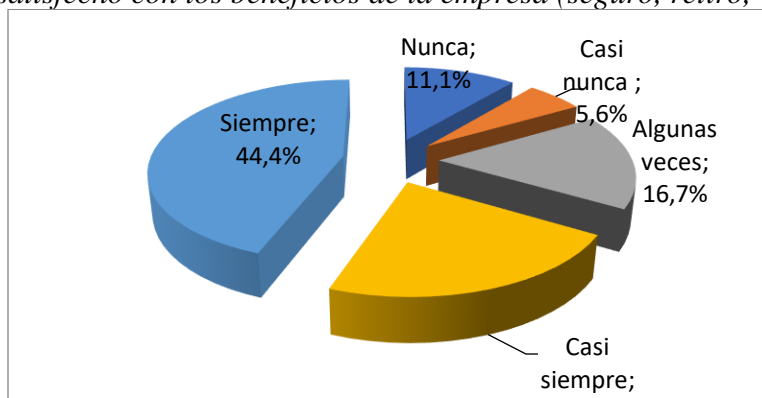
El 66,7% de los colaboradores encuestados respondieron siempre reciben capacitación relacionado con su puesto de trabajo, un 22% casi siempre y un 5,6% algunas veces.

**Figura 30.** *Tengo posibilidades de desarrollo*



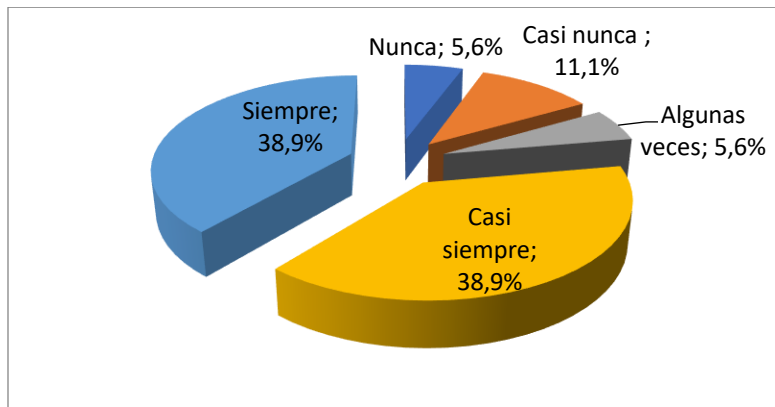
La mayoría de los colaboradores que corresponde al 66,7 respondió que siempre tienen posibilidades de su desarrollo en la entidad, un 22,2% casi siempre, solo un 11,1 algunas veces.

**Figura 31.** *Estoy satisfecho con los beneficios de la empresa (seguro, retiro, vacaciones)*



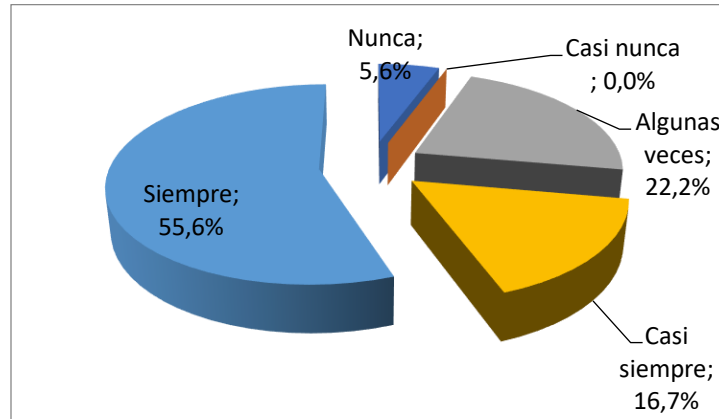
Con respecto a la satisfacción de los beneficios se evidencia respuestas compartidas, con un total de 44,5 siempre se dan los incentivos; un 22,2% casi siempre; un 17,7% algunas veces, un 5,6% casi nunca y solo un 11,1% nunca están satisfechos con dichos incentivos.

**Figura 32.** Considero que mi trabajo está bien remunerado



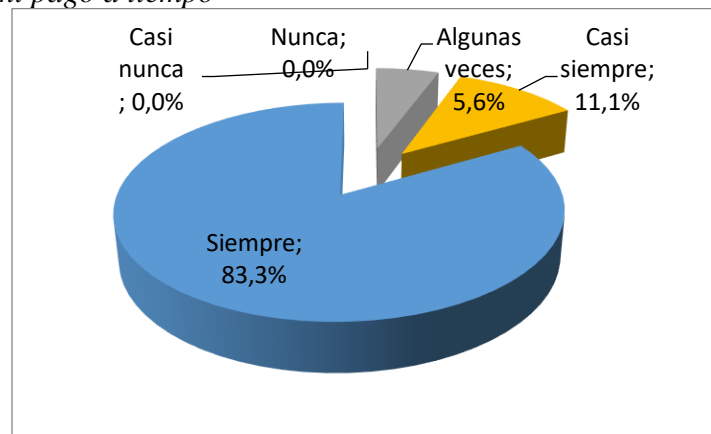
Con porcentaje compartido entre el 38,9% de los colaboradores respondieron que el trabajo que realizan siempre y casi siempre está bien remunerado debido que se acordó mutuamente que ese fuera el salario y porque devengan la cantidad establecida por ley, mientras que el 11,1 algunas veces, 5,6% considera que no está bien remunerado ya que tiene demasiada carga laboral y el dinero que gana no es suficiente., otro 5,6% respondieron que algunas veces.

**Figura 33.** *Los incentivos que otorga la empresa me motivan a tener una mejor actitud en el trabajo*

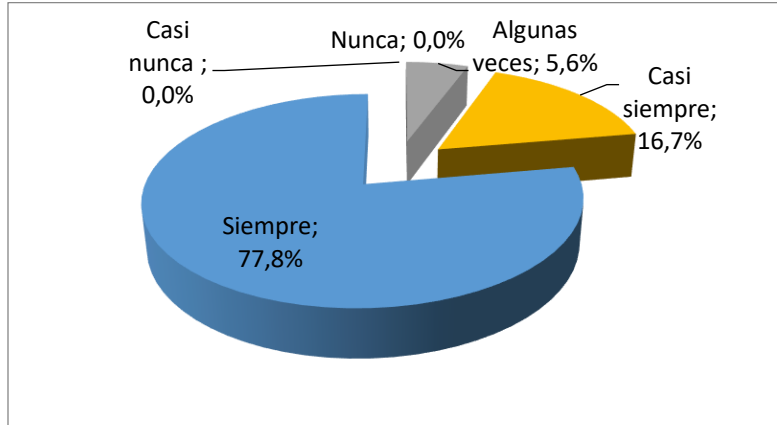


Con respecto a la pregunta relacionada con los incentivos se pudo evidenciar que 10 trabajadores que son un 55,6% afirmaron que siempre los incentivos que da la empresa que los motivan a tener una mejor actitud en el trabajo, un 16,7% casi siempre un 22,2% algunas veces.

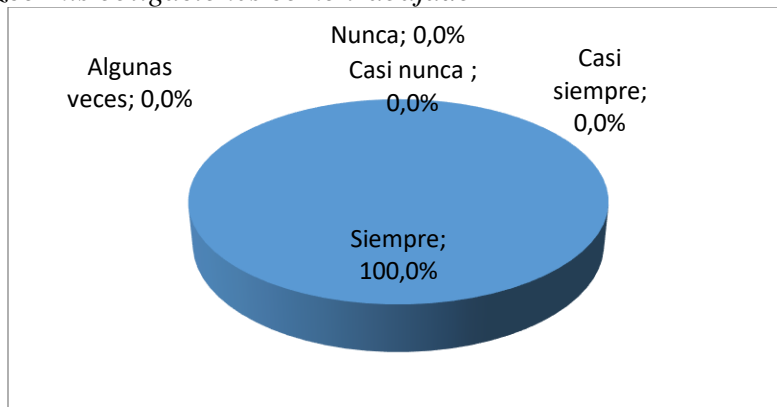
**Figura 34.** *Recibo mi pago a tiempo*



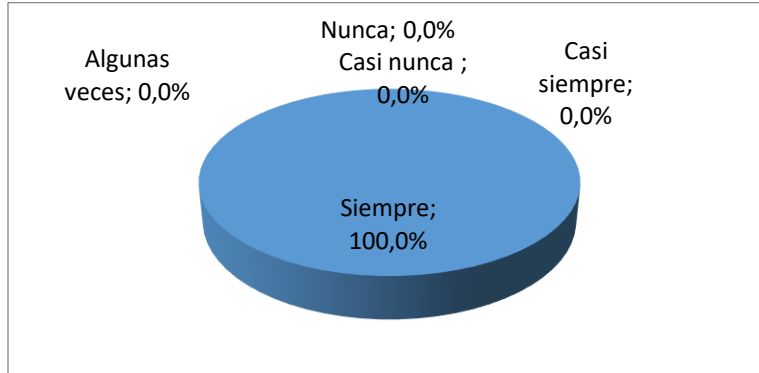
El 83,3% de los colaboradores encuestados que es muy siempre recibe el pago a tiempo un 11,1% casi siempre y solo un 5,6 algunas veces reciben a tiempo su pago.

**Figura 35.** Si tengo problemas con mi pago, resultan fáciles de resolver

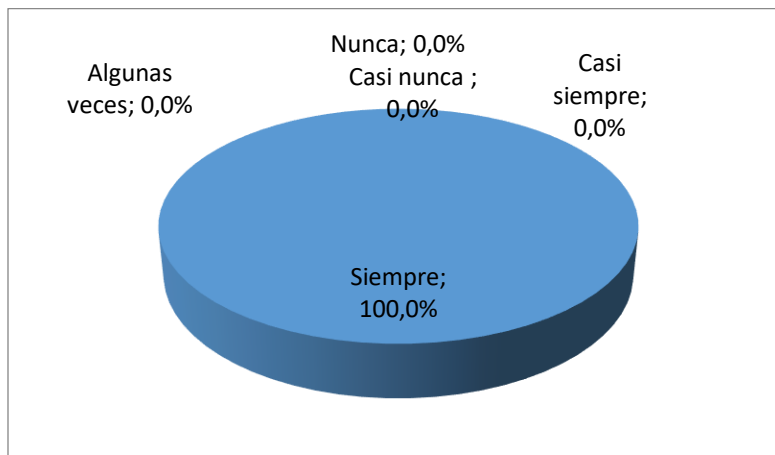
Con relación a la pregunta un 77,8% de los colaboradores encuestado respondieron que siempre es la atención en que sus problemas relacionados con el pago son fácil de resolver cualquier inquietud, un 16,7% respondieron que casi siempre, solo un 5,6% algunas veces.

**Figura 36.** Conozco mis obligaciones como trabajador

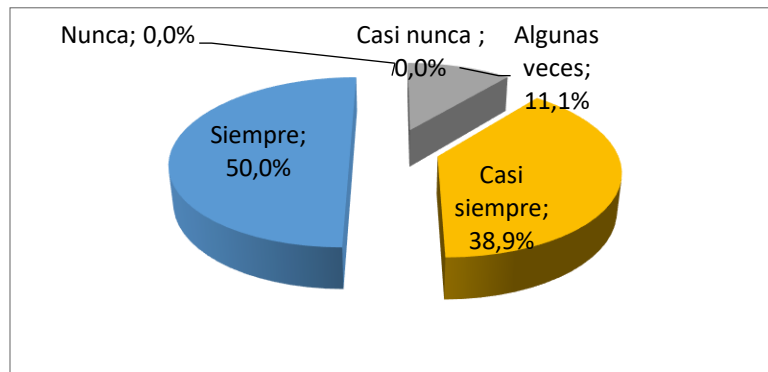
Un 100% de los colaboradores encuestados que corresponde a 18 personas que es muy siempre sus obligaciones como trabajadores de la empresa.

**Figura 37.** *Conozco mis derechos como trabajador*

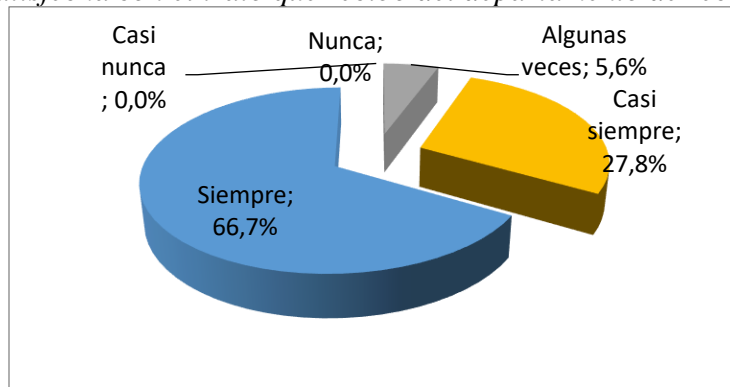
Un 100% de los colaboradores encuestados que corresponde a 18 personas que es muy siempre tienen conocimiento de sus derechos como trabajadores.

**Figura 38.** *Conozco las políticas respecto a la puntualidad impuntualidad en mi empresa*

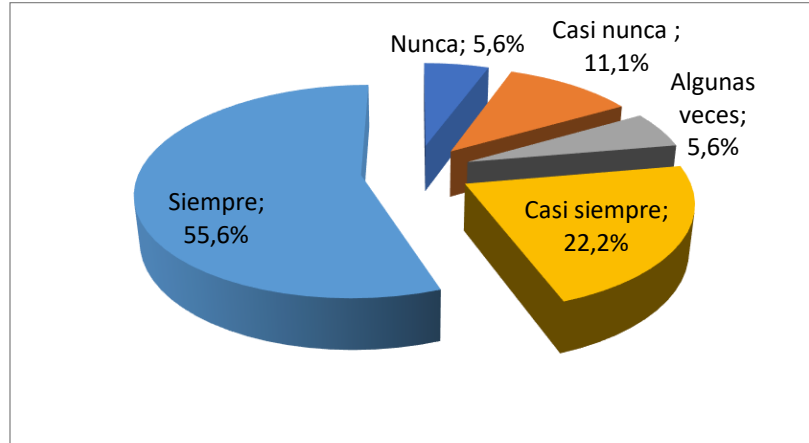
Un 100% de los colaboradores encuestados que corresponde a 18 personas respondieron que tienen conocimiento de las políticas relacionadas con la puntualidad e impuntualidad de la empresa.

**Figura 39.** *Generalmente llego puntual a mi trabajo*

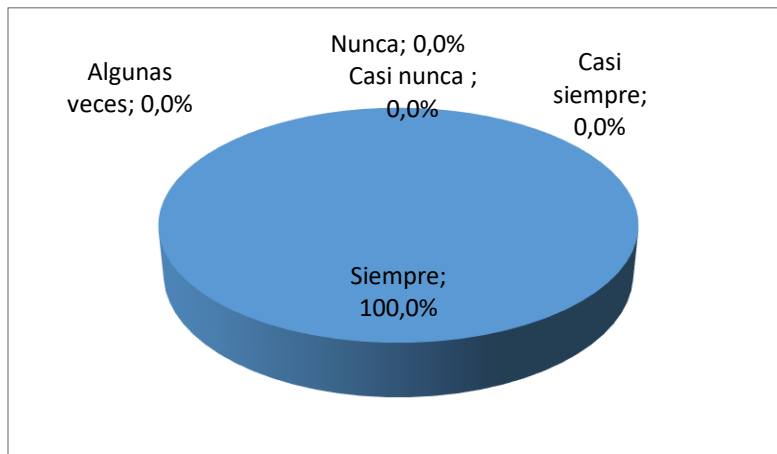
Con relación a la puntualidad las respuestas fueron compartidas un 50% de los colaboradores generalmente siempre llega puntual a su trabajo; un 38,9% casi siempre llegan puntualidad, y un 11,1%

**Figura 40.** *Estoy satisfecha con el trato que recibo del departamento de recursos humanos*

Con respecto a la satisfacción con el trato que recibe del departamento de recursos humanos un 66,7% de los encuesta respondieron que siempre, un 27,8% casi siempre y solo un 5,6% algunas veces.

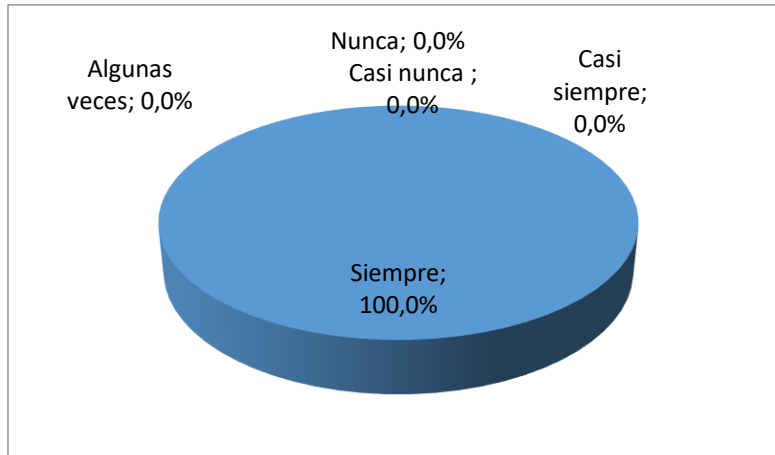
**Figura 41.** *El departamento de recursos humanos resuelve mis dudas y dificultades*

Con respecto a la solución de las dudas o dificultades existieron respuesta compartida, un 55% de los colaboradores afirmaron que si resuelven sus dudas y afirman que siempre un 22,2% casi siempre se resuelven problemas; un 5,6 algunas veces y 11,1% casi nunca, solo un 5,6% nunca se resuelven.

**Figura 42.** *He sido víctima de acoso o maltrato (por sexo, raza o edad)*

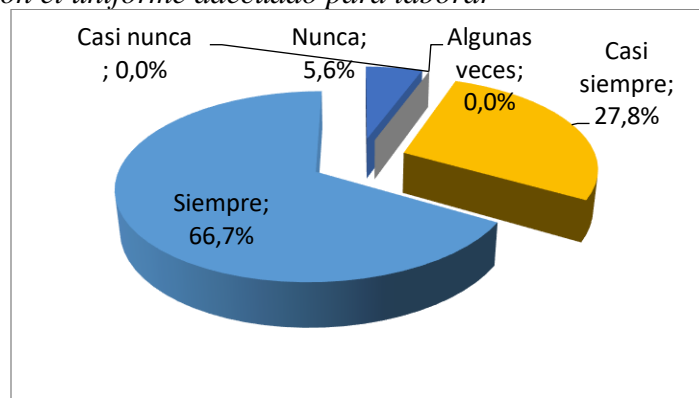
Los 18 encuestados que corresponde al 100% que siempre ha sido víctima de acoso o maltrato, ya sea por sexo, raza o por su edad

**Figura 43.** En mi departamento he presenciado que algún compañero ha sido víctima de acoso o maltrato.

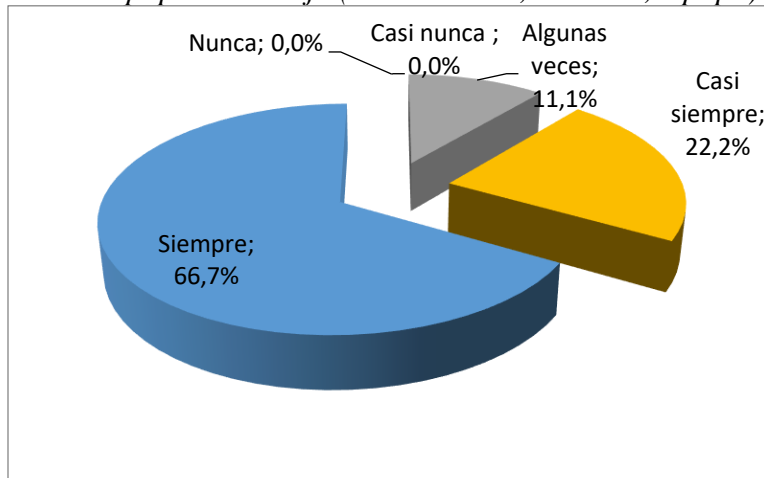


Un 100% de los trabajadores encuestados que equivale a los 18 encuestado respondieron que siempre han presenciado el acoso o maltrato a sus compañeros.

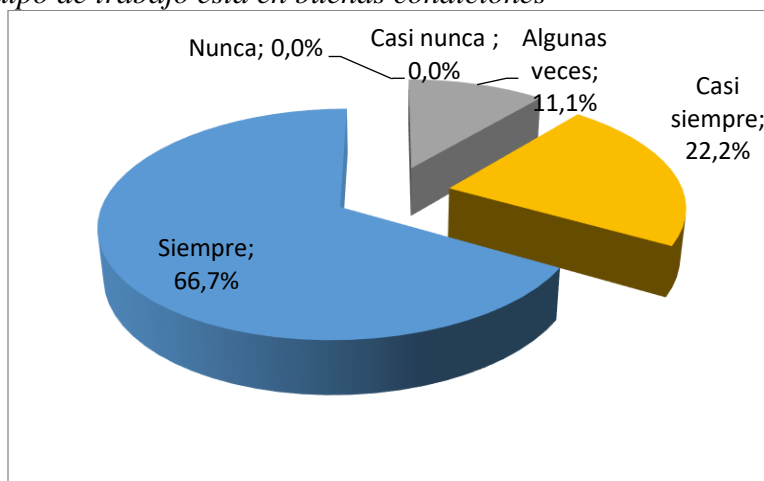
**Figura 44.** Cuento con el uniforme adecuado para laborar



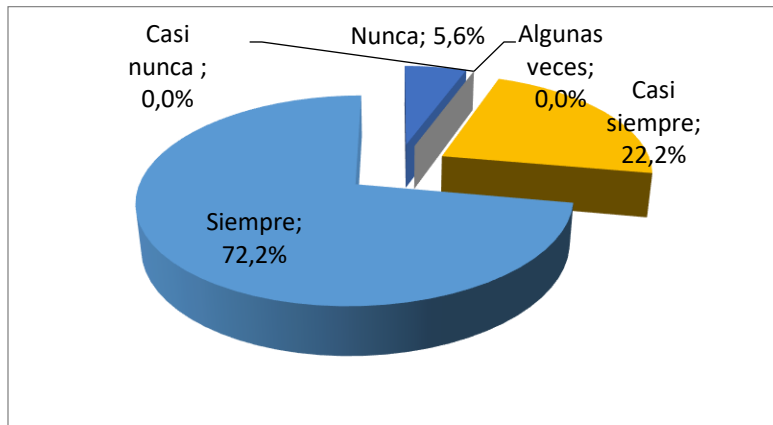
El 66,7% de los colaboradores afirmaron que siempre cuenta con el uniforme adecuado para realizar sus labores, un 27,8% casi siempre; solo un 5,6% respondieron que nunca.

**Figura 45.** *Cuento con el equipo de trabajo (herramientas, material, equipo)*

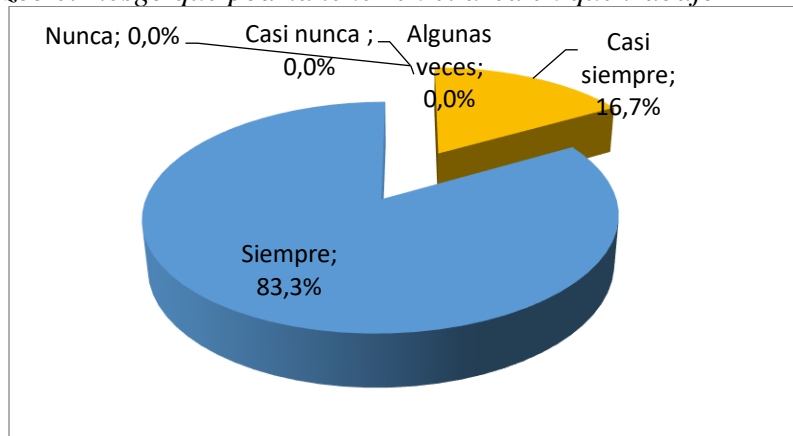
El 66,6% de los encuestados respondieron que siempre cuentan con el equipo de trabajo como son las herramientas, material y equipo para realizar su trabajo, un 22,2% respondieron que casi siempre, solo un 11,1% respondieron que algunas veces.

**Figura 46.** *Mi equipo de trabajo está en buenas condiciones*

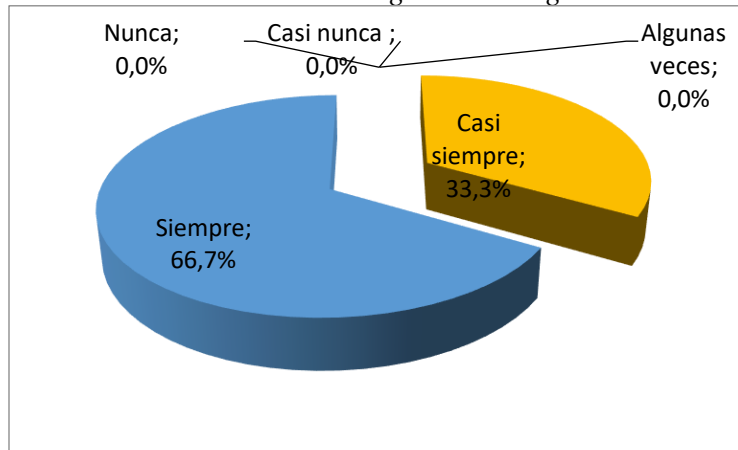
Un total de 12 colaboradores se encuentran afirma que siempre se encuentran en buenas condiciones sus equipos de trabajo en un 66, /5 un 27,2% respondieron que casi siempre, un 11,1% respondieron que algunas veces.

**Figura 47.** *Uso debidamente el equipo de trabajo y/o uniforme necesario para laborar*

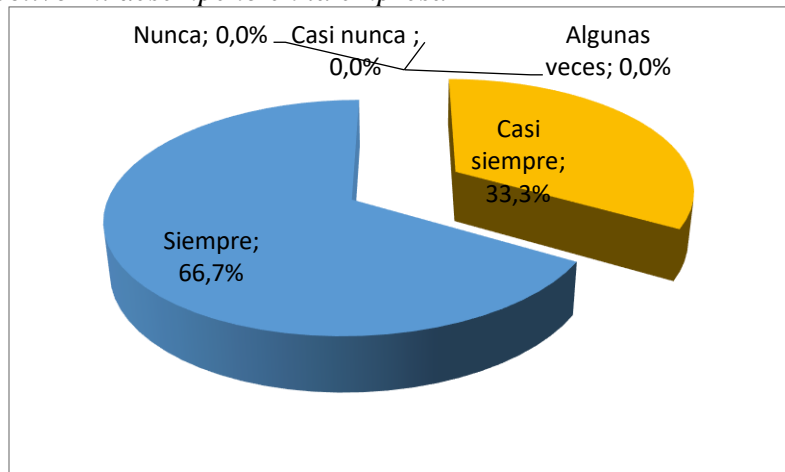
El 72,2% de los colaboradores respondieron siempre se hace uso debido de los equipos de trabajos y los uniformes para realizar sus labores, otro 22,2% que corresponde a 4 colaboradores respondieron un 22,2% que casi siempre, solo un 5,6% respondieron que nunca.

**Figura 48.** *Conozco el riesgo que podría tener en el área en que trabajo*

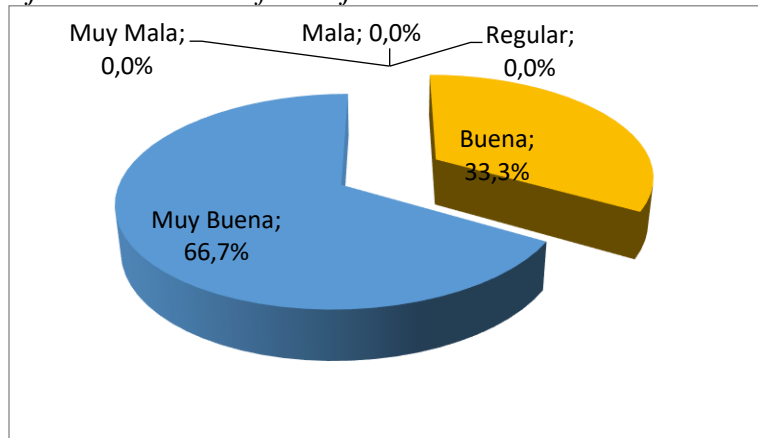
Un total de 12 trabajadores que corresponden al 83,3% afirmaron que siempre conocer el riesgo que podría tener en el área de su trabajo; un 16,7% respondieron que casi siempre tienen conocimiento de dichos riesgos.

**Figura 49.** *Tengo conocimiento del manual de seguridad e higiene en el trabajo*

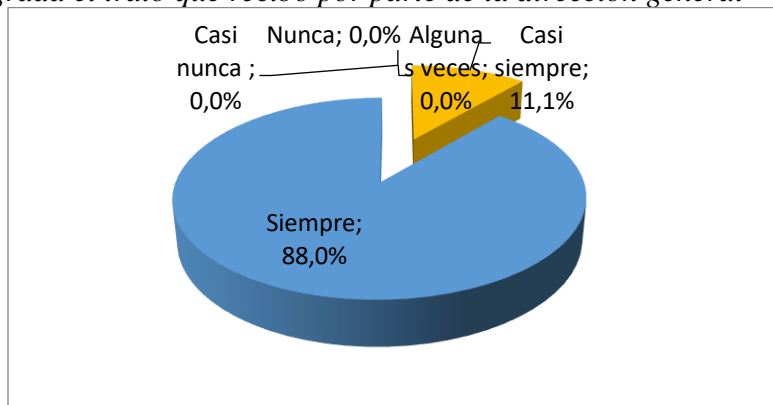
Un 66,7% que corresponde a 12 colaboradores afirman siempre tienen conocimiento del manual de seguridad e higiene en el trabajo, un 33,3% respondieron que casi siempre.

**Figura 50.** *Es efectivo mi desempeño en la empresa*

Los colaboradores respondieron siempre es efectivo su desempeño en un 66,7% en la empresa, un 33,3% que equivale a 6 colaboradores respondieron que casi siempre tiene efectividad.

**Figura 51.** *Mi trabajo es evaluado de forma justa*

Los colaboradores respondieron que es muy buena en un 66,7% la evaluación del trabajo de manera justa por parte de la dirección general de la entidad, un 33,3% que equivale a 6 colaboradores también que se encuentran afirman que es buena.

**Figura 52.** *Me agrada el trato que recibo por parte de la dirección general*

La respuesta a la pregunta fue satisfactoria, ya que el 88,0% de los encuestados respondieron que el trato que recibe de la parte de la dirección general de la entidad en salud siempre es agradable, solo un 11,2% respondieron que casi siempre.

## 5. Discusión

Los resultados de la investigación han indicado que el clima laboral del personal que se encuentra laborando en la E.S.E Centro de Salud de Usiacurí José María Feres Farah se relacionan de manera significativa en la calidad de atención indicando que el 63,2% y el 26,3 que es buena la calidad de atención. Sin embargo no se evidenció en cuanto a la calidad respuestas negativas; estos resultados coinciden con el estudio realizado Rigo (2017), el estudio analizó la motivación laboral, el clima social organizacional y la satisfacción en las relaciones interpersonales desde la perspectiva del área de trabajo y el género. Se encontró que las relaciones interpersonales se relacionan con la motivación laboral y el clima social organizacional. Así mismo el proyecto de Porras (2018), concluyó que el impacto del liderazgo sobre variables como la motivación, satisfacción y clima laboral está fuertemente medido por el grado de motivación externa. Cada organización tiene rasgos y cualidades distintos, a menudo únicos, que la distinguen de otras instituciones. Dado que el clima laboral se basa en percepciones que dependen de las experiencias objetivas y subjetivas de los empleados, la gestión del clima laboral debe llevarse a cabo sobre la base de estrategias y herramientas que puedan incluso adaptarse a la institución y de forma continua y permanente.

El reto para las estrategias orientadas al usuario de los centros sanitarios debería consistir en identificar dimensiones de calidad o factores importantes de satisfacción del usuario, además de la evaluación global de la calidad del servicio. Investigadores, gestores y profesionales deberían interesarse por las cuestiones que se plantean a la hora de identificar dimensiones y rasgos de calidad.

Los resultados muestra que existe un alto grado de satisfacción con un 83,3%, ya que las expectativas fueron superadas en su mayoría afirmando los encuestados estar satisfechos con la atención médica relacionados con las instalaciones del comedor, las comidas y el ambiente físico. El personal de salud tiene como objetivo superar las expectativas que existe con el binomio paciente –

familiar para lograr un alto grado de satisfacción de manera real, además, les permite evaluar todos los factores que los usuarios valoran mucho pero que los profesionales solemos subestimar. Esto cambiará sin duda las perspectivas de quienes solo ven a los médicos como comerciantes de sus productos.

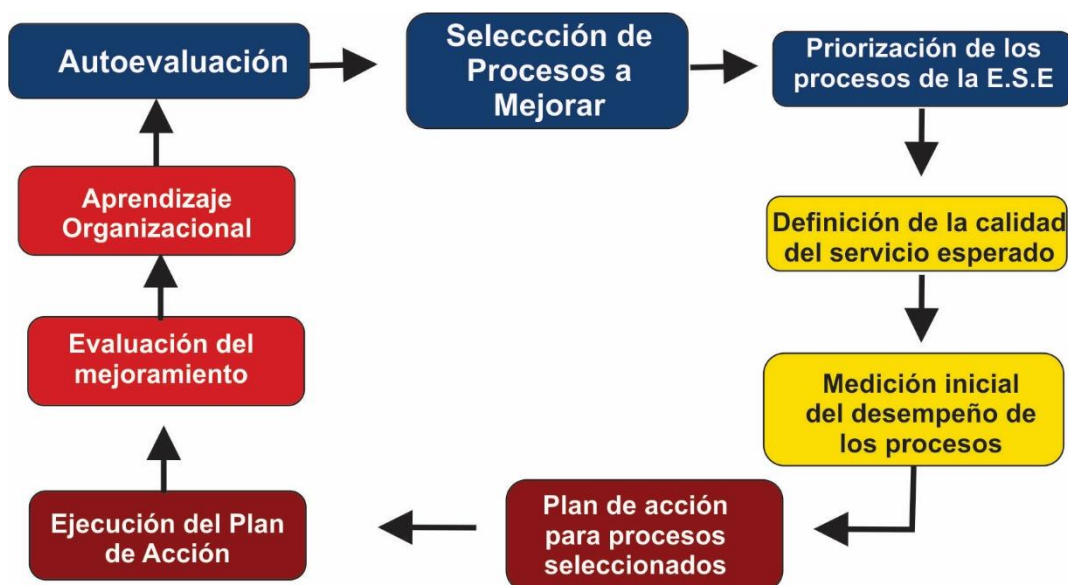
Los trabajadores afirman que las condiciones donde se desarrollan sus labores son segura e higiénicas tanto su área como en el área de alimentación y esto significa que no representan ningún riesgo para su salud, porque la institución tiene cuidado de tener una buena limpieza del hospital. El hospital está extremadamente limpio, todo el mundo trabaja con cuidado y han proporcionado equipos de protección individual a quienes los necesitan, todo ello esencial para un buen ambiente de trabajo porque, como explica Bagger (2012), el empleado debe volver a casa al final de la jornada laboral en las mismas condiciones de salud que cuando llegó.

La iluminación del lugar de trabajo, la calefacción, el aire acondicionado y la ausencia de elementos nocivos para la salud, como el ruido, los humos y los gases, entre otros, son importantes para el normal desarrollo del trabajo. También es crucial que la persona disponga de buenas condiciones, se sienta segura y disfrute de su entorno laboral. Todos estos factores son necesarios tener en cuenta cuando se trata de la salud de los empleados porque, sin la atención adecuada, existe la posibilidad de desarrollar diversas enfermedades profesionales o sufrir accidentes. Estos sucesos pueden tener un efecto en cascada en la institución porque repercuten negativamente en el cliente, en el rendimiento de los colaboradores y en la propia institución.

El clima organizacional es satisfactorio en toda la E.S.E. Los niveles sobresalientes de los factores evaluados, como la satisfacción psicológica y las relaciones laborales, permiten inferir un fuerte sentido de pertenencia a la entidad, junto con una percepción favorable de la reputación de la empresa y un buen trato por parte de los superiores. La alta dirección y las condiciones de trabajo se miden de forma adecuada, sin embargo, la retribución variable y los beneficios son algo que debería abordarse.

En síntesis, hacer el análisis de las dos variables inmersas en el estudio fue fundamental para el cumplimiento de los objetivos propuesto en la investigación en la E.S.E Centro de Salud de Usiacurí José María Feres Farah. Por tanto, es relevante que se realicen estudios empíricos que puedan determinar la relación de las dos variables, con el fin de garantizar siempre en un 100% una gestión eficiente que se brinden servicios oportunos y confiables a los usuarios, y que un buen clima laboral mantiene la calidad de la atención en salud.

Para dar respuesta al objetivo tres de la investigación se propone a continuación una ruta a seguir teniendo como base el modelo de ruta crítica que está definido en el Sistema Obligatorio de Salud, en ella se puede mirar el establecimiento y desarrollo del modelo propuesto para mejorar la calidad de la atención en la E.S.E Centro de Salud de Usiacurí José María Feres Farah.



Fuente: Sistema Obligatorio de la Garantía de la Calidad, Pautas de Auditoria para el Mejoramiento de la Calidad de la Atención en Salud.

*Autoevaluación:* Esto implica realizar un diagnóstico fundamental para encontrar problemas de calidad que repercutan en el funcionamiento de los procesos y que deban ser

auditados. Para ello se tienen en cuenta diversas fuentes, como las directrices de la alta dirección, los informes de gestión, las entrevistas o encuestas a los usuarios, las demandas de mejora y los derechos de petición, entre otras. En esta etapa se utiliza como referente los estándares de acreditación reglamentados en el anexo técnico.

*Selección de procesos a mejorar:* Tras la realización de la autoevaluación, fue posible identificar los procedimientos que debían abordarse, así como los problemas encontrados en cada uno de los profesionales de la salud.

*Priorización de procesos:* Es necesario establecer prioridades, ya que los recursos son escasos y el desarrollo continuo requiere un proceso de aprendizaje tanto individual como en grupo.

La E.S.E Centro de Salud de Usiacurí José María Feres Farah comparará y elegirá los métodos basándose en los siguientes criterios:

- a) El impacto en la satisfacción del usuario y la familia.
- b) El efecto sobre la seguridad del paciente (grado de riesgo del usuario).
- c) El efecto sobre la frecuencia de utilización del servicio.
- d) El efecto sobre los clientes de servicios distintos de los de (a) que están satisfechos.
- e) El efecto sobre la felicidad del consumidor interno.
- f) El efecto sobre la productividad (utilización de recursos).

*Definición de la Calidad Esperada:* Un componente importante para del programa de acreditación centrado en el cliente es la calidad. La E.S.E. José María Feres Farah Centro de Salud de Usiacurí establecerá un conjunto de criterios de mejora de la calidad que evalúen la eficacia del enfoque de la organización para la resolución de problemas o sus procesos de mejora de la calidad. Cada equipo los priorizará para determinar los parámetros de calidad esperados para la E.S.E. Centro de

Salud de Usiacurí José María Feres Farah tras evaluar los sistemas de mejora de la calidad de la institución frente a los requisitos para la mejora de la calidad.

*Desarrollo de actividades de medición y evaluación:* La ESE José María Feres Farah Centro de Salud de Usiacurí evaluará al PAMEC a partir de la revisión de los estándares alcanzados y de los sistemas de monitoreo de la gestión, con el fin de medir y monitorear el avance de la institución hacia el logro de las metas trazadas en su plan estratégico y constatar si se ha alcanzado el nivel de calidad esperado.

Tras confirmar que se han entregado sistemas de documentación adecuados y normalizados, la autoevaluación será supervisada directamente por la dirección y se informará de ella en los cinco primeros días de cada mes.

El sistema integrado de verificación de la gestión se aplicará mediante un seguimiento y una supervisión continuos de las áreas clave de la institución, ya que el compromiso de la dirección es persistente y esencial para el proceso.

*Desarrollo de actividades de Seguimiento:* La elaboración de informes mensuales de seguimiento de los indicadores y la sugerencia de soluciones alternativas a los problemas garantizarán la adopción de los cambios necesarios para alcanzar los objetivos fijados.

*Retroalimentación y aprendizaje organizacional:* Se efectuarán ajustes en la documentación del proceso una vez se haya alcanzado y estabilizado la norma en el nivel adecuado. Todas las personas de la institución recibirán también formación e instrucciones sobre cómo alcanzar y mantener las normas de calidad establecidas.

Para garantizar el mantenimiento de las normas a lo largo de los procesos de cambio, se diseña un método de iniciación tanto para los nuevos miembros de la institución como para los temporales.

Para fomentar la fijación de objetivos en grupo y garantizar que la institución crezca de manera uniforme y que cada miembro sienta que la institución forma parte de su propio proyecto de vida, también se evaluarán las metas para la consecución de los objetivos de desarrollo personal y los objetivos de desarrollo corporativo.

## **6. Conclusiones**

El clima laboral del personal que se encuentra laborando en el servicio de urgencias de la E.S.E Centro de Salud de Usiacurí José María Feres Farah sobre la calidad de la atención recibida se relaciona de manera significativa siendo ésta fundamental para la buena construcción de calidad, se pudo evidenciar que en general los usuarios consideran que el Centro de Salud está adecuadamente fundamentando, haciendo referencia a su personal médico como el principal protagonista de la calidad en salud. La calidez demostrada por todo el personal de salud al momento de la atención ha denotado un gran interés que tienen en poder dar respuesta de los problemas que presenta cada paciente cuando ingres, así como también en la formalización de procesos al interior del Centro.

En cuanto al personal médico es adecuado para el desempeño de sus funciones en la prestación de servicios sanitarios, y el único indicador que resulta problemático en términos de percepción con un 68%, muy buena, resultando positivos los aspectos dentro del Centro Hospitalario. En definitiva, se reconoce que la percepción es buena en general.

El Centro de salud de Usiacurí José María Feres Farah es reconocido como líder en calidad, ya que la mayoría de los clientes suelen estar satisfechos con el tratamiento que allí reciben, lo cual es vital tener en cuenta.

La experiencia, la armonía, la comunicación, la colaboración, la seguridad y la higiene fueron los elementos determinantes que se encontraron en el hospital objeto de la investigación; se trata de características que no afectan negativamente sino positivamente.

Puesto que uno de los objetivos es establecer una ruta de perfeccionamiento la calidad en la atención y prestación de los servicios de urgencias de la E.S.E Centro de Salud de Usiacurí José María Feres Farah basándose en la mejora del clima laboral basándose en los estándares del Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad en Salud se concluye que se debe mantener las actividades encaminadas en la institución puesto que el nivel de satisfacción encontrada en la presente investigación es favorable fortaleciendo los procesos para que esta institución mantenga su nivel de satisfacción visto por la población a quien presta sus servicios.

## **7. Recomendaciones**

Fortalecer el clima laboral en todos los departamentos del hospital así como brindar capacitación a todos los colaboradores sobre servicio al cliente para continuar prestando un servicio con alta calidad.

Hacer un diagnóstico del clima laboral por lo menos una vez al año para cerciorarse que las estrategias de mejoramiento que se han implementado por parte del área de talento humano están siendo positivas en cuanto al clima laboral de la organización y a la calidad de los servicios prestados a la comunidad.

Las capacitaciones sobre las normas relativas a la importancia de crear un entorno de trabajo adecuado son necesarias para lograr el bienestar institucional en las instituciones sanitarias y en todas las instituciones sanitarias en general.

Hacer un inventario de los procedimientos en cada departamento para verificar que éstos siempre faciliten la práctica de la calidad y dar una inducción a todos los colaboradores al momento de iniciar su relación laboral para que al momento de tomar posesión de su cargo estén familiarizados con dichos procesos.

Que el servicio en el hospital sea de calidad al partir de un buen clima laboral y tener un trato cordial entre los colaboradores para que este influya en el servicio al paciente.

Del mismo modo que se realizan las evaluaciones del rendimiento, también deben utilizarse evaluaciones continuas para calibrar el grado de felicidad de los empleados dentro de la organización. Las organizaciones deben reconocer la importancia de las impresiones de los empleados sobre el lugar de trabajo.

### Bibliografía

- Bienvenido al Hospital Universitario de Santander.* (09 de Mayo de 2018). Obtenido de HUS:  
<http://www.hus.gov.co/transparencia-acceso-informacion-publica/estructura-organica-y-talento-humano/mision-y-vision/>
- Baguer. (2012). ¡Alerta! Descubre de forma sencilla y práctica los problemas graves de tu empresa, sus vías de agua. *Díaz de Santos.*
- Berberoglu. (2018). Impact of organizational climate on organizational commitment and perceived organizational performance: Empirical evidence from public hospitals. *BMC Health Services Research, 18(1), 1-9.* <https://doi.org/10.1186/s12913-018-3149-z>.
- Bernal, e. a. (2015). El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: diseño de un modelo teórico. *Estudios Gerenciales, 31(134), 8-19.* Retrieved from <http://dx.doi.org/10.1016/j.estger.2014.08.003>.
- Bordas Martínez, M. J. (2016). *Gestión estratégica del clima laboral.* Madrid: Universidad Nacional de Educación a Distancia.
- Cantón y Téllez. (2016). La satisfacción laboral y profesional de los profesores. *Revista Lasallista de Investigación.*
- Cardona Echeverri, D. R., & Zambrano Cruz, R. (2014). Revisión de instrumentos de evaluación de clima organizacional. *Estudios Gerenciales, 30(131), 184-189.*
- Cardona Echeverri, D. R., & Zambrano Cruz, R. (2014). Revisión de instrumentos de evaluación de clima organizacional. *Estudios Gerenciales, 30(131), 184-189.*
- Cardona-Arbeláez, D., Alzate-Alvarán, J. C., & Lora-Guzmán, H. (2018). Estrategias para la gestión del talento humano en las asociaciones de yuqueros adscritas a Colfeyuca en Sucre, Colombia. *Revista De Investigación, Desarrollo E Innovación, 9(1), 9-18.*

- Cardona-Arvelaez, & Alzate-Alvaran, J. C.-G. (2018). Estrategias para la gestion del talento humano en las asociaciones de yuqueros adscritas a colfeyuca en Sucre, Colombia. *revista de investigacion, desarrollo e innovacion.*, 9(1). 9-18.
- Chiang. (2017). Job satisfaction of Chilean workers. A model of structural equations. *Cuadernillo de Trabajo.*
- Chiang, e. a. (2013). Estudio de la relación entre satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores de las ferias libres. *Contaduría y Administración.*
- Contreras Ibacache, V., Reynaldos Grandon, K., & Cardona Alzate, L. (2015). Clima, Ambiente y Satisfacción laboral: un desafío para la enfermería. *Revista Cubana de Enfermería*, 30(1).
- Contreras Ochoa, I. J., Henao Torres, L. X., & Vergara Salcedo, R. C. (2019). *Identificación del clima laboral en el servicio de urgencias de una institución prestadora de servicios de salud en Santander.* Bucaramanga: Universidad de Santander.
- Costa, S. d., Páez, D., Gondim, S., Mazzieri, S., Torres, A., Sánchez, F., y otros. (2016). Confianza en las organizaciones y su relación con la creatividad y la innovacion percibida. *Universitas Psychologica*, 15(4).
- Cubillos Rivera, B., Velásquez Muriel, F. C., & Reyes Nova, M. (2014). Plan de mejoramiento de variables del clima organizacional que afectan al desempeño laboral en una entidad del Estado. *Suma de Negocios*, 5(10), 69-73.
- Daza Ramírez, D., Plaza Gómez, M. T., & Hernández Riaño, H. E. (2017). Factores de riesgo intralaboral asociados al clima organizacional y su efecto sobre el síndrome de burnout en el sector salud. *Revista Espacios*, 38(58), 3.

- Fernández-Salineró, S., García Collantes, Á., Rodríguez Cifuentes, F., & Topa, G. (2020). Is Job Involvement Enough for Achieving Job Satisfaction? The Role of Skills Use and Group Identification. *Int J Environ Res Public Health*, 17(12), 4193.
- Gil. (2017). Características personales y de los centros educativos en la explicación de la satisfacción laboral del profesorado. *Revista de Psicodidáctica*, 22(1),16-22. DOI.
- Gruesso, M. (2016). Organizaciones saludables y procesos organizacionales e individuales. Comprensión y retos. Bogotá, Colombia: Universidad del Rosario.
- Hernández, M. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas: cuantitativa ,cualitativa y mixta*. Sede Académica La Paz: Mc Graw Hill educación.
- Hospital Universitario de Santander E.S.E. (2018). *Plataforma Estratégica – Misión y Visión*. Obtenido de <http://www.hus.gov.co/plataforma-estrategica/>
- Litwin y Stinger. (1968). Motivación y clima organizacional. Harvard University, Graduate School of Business Administration,. *Division of Research*.
- Marin Samanez, H. S., & Placencia Medina, M. D. (2017). Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado. *Horiz. Med.*, 17(4), 42-52.
- Pedroza y Bernal. (2018). El clima organizacional en el sector público y empresarial desde la percepción de su capital humano. Espacios. *Scielo*.
- Pedroza y Bernal. (2018). El clima organizacional en el sector público y empresarial desde la percepción de su capital humano. Espacios. *Scielo*.
- Reyes, A. (2017). Administración de Recursos Humano, su proceso organizacional. *Scielo*.
- Rigo, C., Maciel, A. C., Oliva, E. d., Baggio, D. K., & Ferraz de Campos, B. (2017). Clima organizacional: um estudo em uma Indústria e Comerciante de Ferragens. *Revista Espacios*, 38(18), 3.

- Rivera Porras, D. A., Hernández Lalinde, J. D., Forgiony Santos, J. O., Bonilla Cruz, N. J., & Roza Sánchez, A. C. (2018). Impacto de la motivación laboral en el clima organizacional y las relaciones interpersonales en los funcionarios del sector salud. *Revista Espacios*, 39(16), 17.
- Rodríguez. (2016). El clima organizacional presente en una empresa de servicio. *Revista Educación en Valores. Universidad de Carabobo. Enero - Junio 2016 Vol. 1 N° 25*.
- Teran, J. (2020). CLIMA LABORAL Y CALIDAD DE ATENCIÓN EN SALUD EN EL CENTRO. *Universidad Tecnica del Norte Instituto de Postgrado*, 1-135.

