

**Impacto del clima organizacional en la percepción de la calidad de los pacientes atendidos
en las clínicas de las especializaciones de odontología USTA durante el primer período del
año 2023**

**David Alejandro Del Castillo Chadid, Gloria Lizeth Galvis Parada y Wilmer Ferney Vesga
Garzón**

Trabajo de grado para optar el título de Especialista en Endodoncia

Director

Sandra Milena Buitrago Rojas

Magíster en Odontología

Universidad Santo Tomás, Bucaramanga

División Ciencias de la Salud

Especialización en Endodoncia

2024

Contenido

Impacto del clima organizacional en la percepción de la calidad de los pacientes atendidos en las clínicas de las especializaciones de odontología USTA durante el primer período del año 2023	10
1. Introducción	10
2. Problema	12
2.1 Planteamiento del problema	12
2.2 Justificación	15
3. Marco referencial	16
3.1 Principios de la organización.....	16
3.2 Campos que abarca la investigación.....	18
3.3 Reglas complementarias relativas a la organización	18
3.3.1 Pasos o fases en la organización	18
3.3.2 Necesidades de organización	19
3.4 Marco teórico.....	19
3.4.1 Clima organizacional	20
3.4.2 Percepción.....	22
3.4.3 Calidad	23
3.4.4 Calidad en el sector salud	24
3.4.5 Modelo SERVQUAL – Instrumento	25
3.4.6 Normatividad del clima organizacional.....	27
3.4.7 Normatividad de calidad.....	29
4. Objetivos	33
4.1 Objetivo general	33

CLIMA ORGANIZACIONAL Y PERCEPCIÓN DE PACIENTES	3
4.2 Objetivos específicos	33
5. Metodología	34
5.1 Tipo de estudio	34
5.2 Población	34
5.2.1 Tamaño de muestra.....	35
5.2.2 Tipo de muestreo	35
5.3 Criterios de selección.....	35
5.3.1 Criterios de inclusión	35
5.3.2 Criterios de exclusión	35
5.3.3 Variables	36
5.4 Instrumento.....	36
5.4.1 Procedimiento	38
5.4.2 Prueba piloto.....	39
5.5 Plan de análisis estadístico	40
5.6 Consideraciones éticas.....	41
6. Resultados	42
6.1 Descripción de la población de estudio	42
6.1.1 Información sociodemográfica	42
6.2 Descripción de la percepción de los usuarios frente a la prestación de los servicios de salud en las clínicas de posgrado USTA, sede Floridablanca	44
6.3 Descripción del clima organizacional de las clínicas	50
7. Discusión.....	51
8. Conclusiones.....	57

CLIMA ORGANIZACIONAL Y PERCEPCIÓN DE PACIENTES	4
9. Recomendaciones	59
Referencias.....	60
Apéndices.....	75

CLIMA ORGANIZACIONAL Y PERCEPCIÓN DE PACIENTES

Lista de tablas

Tabla 1. <i>Características preguntas cuestionario</i>	37
Tabla 2. <i>Descripciones variables de tecnología e infraestructura</i>	45
Tabla 3. <i>Descripciones variables de talento humano y cumplimiento</i>	46
Tabla 4. <i>Descripciones variables de publicidad</i>	46
Tabla 5. <i>Descripciones variables de gestión</i>	47
Tabla 6. <i>Descripciones variables de empleados</i>	48
Tabla 7. <i>Descripciones variables de planteamiento</i>	49
Tabla 8. <i>Descripciones variables de atención</i>	50
Tabla 9. <i>Descripciones variables clima organizacional</i>	51

Lista de figuras

Figura 1. <i>Organigrama dirección administrativa general clínicas</i>	33
Figura 2. <i>Sexo</i>	43
Figura 3. <i>Estrato socioeconómico</i>	43
Figura 4. <i>Zona de procedencia</i>	44
Figura 5. <i>Especialidad de atención</i>	44

Lista de apéndices

Apéndice A. <i>Operacionalización</i>	75
Apéndice B. <i>Instrumento</i>	85
Apéndice C. <i>Plan de análisis estadístico</i>	89
Apéndice D. <i>Consentimiento Informado</i>	90
Apéndice E. <i>Informe prueba piloto</i>	92

Resumen

El presente trabajo tuvo como objetivo principal “determinar el impacto del clima organizacional en la percepción de la calidad de los pacientes atendidos en las clínicas de las especializaciones de odontología de la Universidad Santo Tomás, seccional Bucaramanga durante el primer período del año 2023”. Para ello, se empleó una metodología de tipo analítica de corte transversal, con una población total de 299 pacientes mayores de edad, que fueron atendidos por las diferentes especialidades de la clínica de la Universidad en el primer semestre del año 2023. El muestreo fue de tipo no probabilístico. Entre los principales resultados obtenidos, se resaltan que, al caracterizar la población de estudio según variables sociodemográficas, la mayoría de los usuarios son mujeres que viven en estratos socioeconómicos 1 y 2, por lo que no es tan fácil acceder a las citas, así mismo, gran parte de los usuarios principalmente hacen uso de servicios de ortodoncia y periodoncia. Posteriormente, al describir el clima organizacional del personal vinculado a las clínicas de la USTA campus Floridablanca, se destacó que es agradable para la generalidad, teniendo en cuenta el trabajo en equipo, rendimiento y formación de los profesionales que se desempeñan allí; así mismo, por medio de la opinión de los usuarios se logró determinar los factores que afectan la percepción de los pacientes frente a la prestación de los servicios de las clínicas de las especializaciones odontológicas, en donde los resultados develan elementos positivos, puesto que, valoraron el orden en instalaciones, la atención y respuesta idónea a sus necesidades. Conjuntamente, se concluye que, los usuarios, expusieron su percepción del clima organizacional, quienes exhibieron que reciben buena atención y se aprecia la organización en las clínicas de las especializaciones odontológicas.

Palabras claves: atención al usuario, clima organizacional, desempeño profesional, servicio clínico, odontología

Abstract

The main objective of this work was “to determine the impact of the organizational climate on the perception of the quality of patients treated in the dental specialization clinics of the Santo Tomás University, Bucaramanga section during the first period of the year 2023.” For this purpose, a cross-sectional analytical methodology was used, with a total population of 299 patients of legal age, who were treated by the different specialties of the University clinic in the first half of 2023. The sampling was non-probabilistic type. Among the main results obtained, it is highlighted that, when characterizing the study population according to sociodemographic variables, the majority of users are women who live in socioeconomic strata 1 and 2, so it is not so easy to access appointments, likewise, a large part of the users mainly uses orthodontic and periodontal services. Subsequently, when describing the organizational climate of the staff linked to the USTA Floridablanca campus clinics, it was highlighted that it is pleasant for the general public, taking into account the teamwork, performance and training of the professionals who work there; Likewise, through the opinions of users, it was possible to determine the factors that affect the perception of patients regarding the provision of services in dental specialization clinics, where the results reveal positive elements, since they valued the order in facilities, the attention and ideal response to your needs. Jointly, it is concluded that the users expressed their perception of the organizational climate, who showed that they received good care and the organization is appreciated in the dental specialization clinics.

Keywords: user service, organizational climate, professional performance. clinical service, dentistry

Impacto del clima organizacional en la percepción de la calidad de los pacientes atendidos en las clínicas de las especializaciones de odontología USTA durante el primer período del año 2023

1. Introducción

El clima organizacional se posiciona como un factor crucial que actúa como mediador entre los elementos del sistema organizacional y las motivaciones que influyen en el comportamiento y las consecuencias dentro de una entidad. Los autores Hernández y Caboverde (2011) sostienen que las diversas expectativas generadas por los trabajadores en relación con sus roles laborales desencadenan distintas motivaciones, niveles de desempeño y satisfacción, fundamentados en su percepción del entorno laboral existente.

En todos los niveles de educación formal, una de las ramas a destacar es la investigación científica la cual proporciona conocimientos sobre diferentes hechos y procesos de la realidad, permitiendo descubrir causas y consecuencias para lograr su mejor comprensión. Esto facilita las herramientas para poder realizar acciones encaminadas a mejorar dichos hechos y/o procesos.

Aguirre Idrobo et ál. (2017) exponen que, el sector salud está pasando por un momento laboral complejo, por falta de condiciones tanto para los usuarios como para los trabajadores que prestan el servicio. En su investigación destacan la importancia del diagnóstico del clima laboral dentro de las organizaciones del sector de la salud, como un factor determinante en el desarrollo institucional, siendo de vital importancia que este clima sea conocido por los directivos, con el fin de permitir el planteamiento de planes de mejora a partir de recomendaciones y propuestas en el desarrollo de este proceso. Se espera finalmente que los cambios se vean reflejados positivamente en el desempeño de las organizaciones intervenidas, especialmente por la relevancia del contacto humano en las instituciones de salud.

Es por esto por lo que, el estudio y la investigación sobre la calidad en la atención integral de servicios odontológicos se ha vuelto una tendencia de gran relevancia para todo tipo de entidades, independientemente si son de naturaleza pública o privada.

El diagnóstico oportuno y eficaz se considera una de las fases de atención clínica de mayor importancia, así como el grado de satisfacción del usuario en relación con la calidad de atención odontológica. Se determina que la satisfacción se entiende como un proceso individual de evaluación dada desde la percepción de una persona externa que recibe el servicio o producto no tangible (López, 2005).

Importantes estudios de percepción de la calidad de la atención a los usuarios implementan como modelo de evaluación de la calidad la encuesta SERVQUAL expuesta por De la Hoz Correa (2014) la cual tiene como propósito cuantificar la calidad del servicio a partir del abordaje de cinco dimensiones: confianza, fiabilidad, responsabilidad, garantía y tangibilidad. Este modelo permite el estudio de la calidad desde dos enfoques; uno objetivo, centrado en las variables que inciden sobre la prestación de los servicios de salud y otro más subjetivo el cual reconoce las expectativas y la experiencia que tengan los pacientes como indicador de calidad (Matsumoto Nishizawa, 2014).

Este modelo utiliza dos cuestionarios, en uno se evalúa la experiencia de los usuarios y en el otro se evalúa las características de la empresa que ofrece el servicio. El presente trabajo de investigación pretende analizar y describir el impacto del clima organizacional en la percepción de la calidad de los pacientes atendidos en las clínicas de las especializaciones de odontología Universidad Santo Tomás, Bucaramanga (USTA) durante el primer período del año 2023, mediante la aplicación de la encuesta SERVQUAL, con el fin de determinar las fortalezas y

falencias en el proceso de atención, en busca del mejoramiento continuo y la fidelización de los usuarios.

2. Problema

2.1 Planteamiento del problema

La salud, según Ramos (2015), se establece como un derecho fundamental para las personas a nivel global. Considerado como un elemento insustituible, influye de manera significativa en el bienestar social, el progreso económico, la formación ciudadana y el desarrollo de la sociedad en su conjunto. Esta premisa impulsa a las organizaciones de atención médica a proporcionar servicios que sean adecuados, accesibles y de una calidad excelente. En este contexto, Cardozo Díaz y Franco Pachón (2018) buscan comprender las perspectivas del sistema sanitario, especialmente en el ámbito de la salud, un tema de gran preocupación para las administraciones públicas a nivel global. La mayoría de las instituciones médicas son vistas y criticadas por su ineficiencia, falta de efectividad y largos tiempos de espera para citas, evidenciando limitaciones en su capacidad para satisfacer la demanda de los usuarios.

En la actualidad, las instituciones de salud se orientan hacia la búsqueda de la acreditación y la mejora continua en la provisión de sus servicios. Esto implica, principalmente, mantener altos niveles de satisfacción en la percepción de los usuarios respecto a la calidad de los servicios ofrecidos. Según Maldonado (2017), en la última década se ha realizado un análisis exhaustivo del clima organizacional y la percepción de la calidad de los servicios de salud. Este enfoque abarca tanto el aspecto interno, relacionado con los profesionales que trabajan y dedican su vida al servicio

dentro de la organización, como el aspecto externo, conformado por los usuarios, quienes experimentan y evalúan los servicios de salud.

Esto permite reconocer lo indicado por Fariño, *et. ál.*,(2018) que el objetivo de toda organización es la satisfacción de los usuarios, y esto se puede llevar a cabo si la atención es la apropiada, así como logró identificarse en el estudio de “Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en las unidades operativas de atención primaria de salud en Guayaquil, Ecuador”.

Por otro lado, se revisaron ciertos artículos que orientan la búsqueda de nuevos enfoques para el estudio de los temas mencionados; entre los cuales se puede destacar el de Manosalvas Vaca y Nieves Quintero (2015) titulado “El Clima organizacional y la satisfacción laboral: Un análisis cuantitativo riguroso de su relación, publicado en Medellín, Colombia”, el cual obtuvo como resultado que todos los componentes que conforman el clima organizacional, como las comunicaciones internas, relaciones interpersonales, reconocimiento, toma de decisiones, entorno físico, compromiso, adaptación al cambio, se relacionan de manera directa con la satisfacción que sienten los empleados en su ámbito laboral, en aspectos como satisfacción con sus superiores, el entorno físico, reconocimiento y con el trabajo.

Como instrumentos de medición tomaron el modelo propuesto por Chiang Vega, *et. ál.*,(2007) los cuales miden el clima organizacional en 7 dimensiones: Comunicación interna, reconocimiento, relaciones interpersonales en el trabajo, toma de decisiones, entorno físico, compromiso, adaptación al cambio. Con una escala de Likert de 5 puntos: “Muy de acuerdo, de acuerdo, no estoy seguro, en desacuerdo, totalmente en desacuerdo”. Con esta investigación se demostró la existencia de relación entre el clima organizacional y satisfacción laboral, es decir que,

el clima organizacional, es reflejado en la actitud de satisfacción laboral en cada una de sus dimensiones (Bernal, 2006).

Por otra parte, Ferro Camargo *et.al.*, (2012) en su estudio evaluación del clima organizacional en la Facultad de Odontología de la Pontificia Universidad Javeriana de Bogotá, Colombia, desde una perspectiva integradora y participativa, se presentaron los resultados de la evaluación diagnóstica del clima organizacional. Una evaluación que se realizó mediante un cuestionario que constaba de 67 ítems para medir percepciones y que fue respondido por 1093 miembros de dicha facultad (estudiantes, profesores y personal administrativo), donde se logró caracterizar detalladamente el clima organizacional de la Facultad de Odontología de dicha universidad, lo que demuestra la validez y la confiabilidad del método diseñado e implementado para tal efecto; logrando identificar la pertinencia de un plan de mejoramiento de la calidad del clima organizacional que incluya a los tres grupos de participantes encuestados. Se estimó que es conveniente incluir a los pacientes en posteriores mediciones.

A la fecha, en las clínicas de odontología de la Universidad Santo Tomás de Bucaramanga no se evidencia un estudio donde se refleje la percepción de la calidad de los usuarios, en conjunto con el clima organizacional de la Institución, por lo anterior la presente investigación se enfocará en las Clínicas de Especialización de Odontología de la Universidad Santo Tomás, Bucaramanga estudiando su clima organizacional y la influencia en la percepción de la prestación de los servicios, esto permitirá identificar los hallazgos que se presenten por el desempeño de los servicios derivados del clima organizacional.

Por lo cual surge la siguiente pregunta de investigación ¿Cuál es el impacto del clima organizacional en la percepción de los servicios prestados a los pacientes de las clínicas de la especialización de odontología de la Universidad Santo Tomás?

2.2 Justificación

Desde la promulgación de la Ley 100 en 1993 (Congreso de la República de Colombia, 1993), se ha establecido la calidad de atención en los servicios de salud como un elemento distintivo y de suma importancia en el desempeño de las instituciones prestadoras de salud. Bajo los principios de equidad, universalidad, protección integral y libre elección de los usuarios, Cardozo Díaz y Franco Pachón (2018) señalan que desde aquel momento se ha enfocado en la calidad en salud en Colombia como un objetivo fundamental para todas las organizaciones involucradas en los procesos de prestación de servicios de salud.

La investigación del clima organizacional en las entidades de salud constituye una herramienta estratégica crucial para el desarrollo continuo de la empresa. A través de este análisis, se pueden identificar factores clave que contribuyen a mejorar tanto la calidad de los servicios de salud para los usuarios como la calidad de vida de los colaboradores internos. Esto se traduce en una notable influencia en la motivación y el desempeño de los empleados, generando impactos significativos en su compromiso, productividad, satisfacción y la excelencia del trabajo realizado (Huertas, et ál., 2020).

Este tema de la calidad en salud; expone Pelaes (2010) ha sido tratado por el Gobierno por medio de la implementación de diversas normativas entre ellas la “Ley 100 de 1993: Sistema de Seguridad Social Integral”, la cual reconoce la calidad como un aspecto fundamental para la prestación de servicios de salud; igualmente, el “Decreto 1011 de 2006: Sistema Obligatorio de garantía de calidad de la atención de salud del sistema general de seguridad social en salud”, el cual está constituido por el sistema único de habilitación, la auditoria para el mejoramiento de la calidad de atención en salud, el sistema acreditación y el sistema de información para la calidad (Ministerio de la Protección Social, 2006).

A nivel de los profesionales de odontología este estudio fortalecerá los conocimientos que permiten la prestación de los servicios de salud desde una perspectiva integral, favoreciendo la satisfacción de los pacientes con cada uno de los procedimientos ofertados, llevando al crecimiento de la entidad y el mejoramiento continuo en la prestación de los servicios de salud (Pelaes, 2010). Cabe destacar que, para lograr el buen desempeño de los objetivos organizacionales de una entidad, se deben definir la identidad, la marca y clima organizacional, de tal manera que el empleado se sienta conforme, ya que estos propician de manera autónoma y responsable su labor, generando mayor productividad, eficacia, eficiencia, trabajo en equipo; siguiendo ciertas características operacionales en la empresa, se consigue una buena atención al cliente y su satisfacción conforme a lo establecido en la Ley 100 de 1993.

Es por esto por lo que, la presente investigación contribuirá a la recolección de datos en un valor teórico con estudios ya realizados, analizando las mismas variables para lograr mejor calidad del servicio, satisfacción de los usuarios encaminados a la fidelización y con ello logrando el reconocimiento de la Institución.

Esta investigación en lo personal a los investigadores de este estudio les contribuirá en el ejercicio profesional, al momento de crear empresa permitiendo crear estrategias que favorezcan el buen servicio en la práctica clínica y en la percepción de los usuarios atendidos.

3. Marco referencial

3.1 Principios de la organización

La Organización como función de la administración, cumple la función de engranar cada unidad productiva, las cuales tiene una especialización y actividad definida, para que trabajando

en conjunto se logren los objetivos planeados con la máxima eficiencia, alcanzando el equilibrio conforme a la Ley 1438 de 2011 (Congreso de Colombia, 2011).

En cuanto al tipo, los servicios de salud son organizaciones formales basadas en la división del trabajo mediante diferenciación e integración de los participantes, esta formalizada oficialmente (Becerra Contreras, y cols. 2020), es decir, aprobada por una dirección y explicada a todos sus integrantes a través de manuales, descripción de cargos, organigramas, reglas, procedimientos dicha ley, cuenta con principios tales como:

División del trabajo: utilizar eficientemente a las personas, designación de tareas específicas a cada unidad de la organización (Sánchez, 2021).

Autoridad y responsabilidad: Poder derivado de la posición, debe ser combinado con inteligencia, experiencia y valor moral (Feuerstein, 2021).

Unidad de Mando: Una persona recibe órdenes de un solo superior, es el principio de autoridad única (Díaz y León, 2019).

Unidad de Dirección: Es el principio según el cual cada grupo de actividades que tiene un mismo objetivo (Luna, 2017).

Centralización/desconcentración: Concentración de mando en la cima jerárquica, delegación de autoridad mas no de responsabilidad (Altamirano, 2023).

Jerarquía: Línea de autoridad del más alto al más bajo. Las ordenes pasan por todos los niveles hasta llegar a donde debe ejecutarse (Salguero y García, 2018).

Carácter limitado del alcance administrativo: Número determinado de posiciones que el dirigente puede controlar y supervisar adecuadamente (Torre, 2023).

Inelegibilidad de la responsabilidad: El superior es el responsable del resultado de la gestión, así la haya delegado (Ramos, 2017).

Racionalidad económica: Obtener el mejor resultado con el mínimo gasto y tiempo (Santiago, 2021).

3.2 Campos que abarca la investigación

- Análisis de objetivos para determinar funciones y tareas.
- Estudios sobre división del trabajo y formación de unidades ejecutivas funcionales.
- Análisis de flujo de trabajo en vista de su simplificación.
- Preparación de estudio/análisis sobre interrelación, comunicación y nivel de decisión.
- Preparación de contenidos de trabajo, guías manuales y reglamentos.

3.3 Reglas complementarias relativas a la organización

El desarrollo de cualquier organización representa un costo, cada persona, grupo o procedimiento debe justificarse por una necesidad clara que nazca en el cumplimiento de los objetivos propuestos.

La organización debe proyectarse dentro de ciertos márgenes de flexibilidad que permita ajustarse a las variables (Suárez, 2017).

3.3.1 Pasos o fases en la organización

- Análisis de los objetivos del organismo a estudiar.
- Determinación de las actividades necesarias para llevar a cabo los objetivos.
- Formación de un primer proyecto de agrupación de las actividades de acuerdo con sus características para ir creando grupos o divisiones funcionales.

- Análisis de las decisiones relacionadas con las actividades a llevar a cabo, para situar los niveles donde podrán tomarse las mismas.
- Análisis de las relaciones que se deben establecer entre los grupos o divisiones funcionales creadas.
- Análisis de la información necesaria a recoger, procesar y brindar en cada nivel.
- Ajuste al primer proyecto de agrupación y diseño de la estructura orgánica.
- Determinación de las funciones de cada cargo y selección del personal para los puestos.
- Diseño de los manuales de organización y los sistemas de información y control (López, 2017).

3.3.2 Necesidades de organización

Necesidad económica: Basada en la generación de bienes y servicios, teniendo en cuenta la demanda de estos con mayor calidad y menor costo (Benavides, 2019).

Necesidad humana: Brindar escenarios adecuados para obtener utilidades más significativas (Espinoza y Chavarría, 2017).

Necesidad técnica: Estar a la vanguardia de los adelantos científicos y tecnológicos para responder con los más altos estándares al usuario desde el inicio del producto hasta su entrega (Dos Santos, 2020).

3.4 Marco teórico

Una de las características primordiales de las organizaciones radica en la interacción y relación entre individuos, que trabajan de manera coordinada en pos de alcanzar metas establecidas. En este contexto, el clima organizacional emerge como un aspecto de gran relevancia

para las entidades en la actualidad, dado su constante afán por mejorar el entorno laboral y así potenciar la productividad, sin descuidar el bienestar individual. Para abordar este tema, se consideran diversos aspectos, incluyendo la actitud cotidiana hacia el trabajo, la dinámica entre líderes y colaboradores, así como la relación entre pacientes y profesionales odontológicos (Bustamante y colaboradores, 2022).

Así mismo, se requiere comprender la influencia que tiene el clima organizacional sobre el rendimiento de los empleados en sus lugares de trabajo. Se ha determinado que este influye en su productividad, rendimiento y satisfacción en sus labores; pues es claro que el clima organizacional constituye la personalidad de una organización y es fundamental que en las clínicas de la especialización de la Universidad Santo Tomás se pueda identificar el clima al interior del área donde se desarrolla el trabajo. También se debe saber reconocer a que personas se dirige, cuáles son las dimensiones que causan la mayoría de las dificultades o problemas y en especial la forma de abordarlos y darles el manejo más efectivo.

3.4.1 Clima organizacional

El clima organizacional se define como un conjunto de propiedades medibles acerca del espacio de trabajo percibido, directa o indirectamente, por los individuos que trabajan en este ambiente y que influencia su motivación y comportamientos. El clima organizacional dice Bernal González et al. (2015) tiene que ver con el sentido compartido alrededor de las políticas, prácticas y medidas de una organización que se relacionan con la experiencia de los empleados.

Estudiar el clima organizacional en salud pública constituye actualmente una de las herramientas estratégicas que contribuyen al mejoramiento continuo de la organización, debido a la influencia que este fenómeno tiene sobre la motivación y el desempeño de los empleados, trae

consigo consecuencias notables en la productividad, satisfacción, compromiso y calidad del trabajo (Palacios, 2019).

El clima es determinante en el desarrollo de una entidad, en la forma que esta evoluciona y así mismo como logra adaptarse al medio exterior y está estrechamente relacionado con la motivación de las personas. Salazar Estrada, *et. ál.*,(2009) considera que, cuando esta es alta entre el grupo, el clima organizacional sube y se evidencia en la motivación, el ánimo y el interés de los miembros de la organización, y si por el contrario esta motivación es baja, se manifiesta en frustración, desinterés y en muchas ocasiones causa depresión y en casos extremos estados de agresividad entre los miembros del equipo.

Salazar, *et. ál.*, (2009) consideran que, este aspecto está directamente relacionado con la cultura organizacional de donde se sustenta esta conclusión:

El clima resultante induce a los individuos a tomar determinados comportamientos. Estos inciden en la actividad de la organización y, por tanto, en su sentido de pertenencia, la calidad de los servicios que prestan, así como en su efectividad, eficiencia, eficacia, impacto social y en el desempeño general de la organización.

Forehand y Gilmer (1964) definen el clima organizacional como: “conjunto de características percibidas por los trabajadores para describir a una organización y distinguirla de otras donde su estabilidad es relativa en el tiempo e influye en el comportamiento de las personas en la organización”.

Con el fin de comprender el concepto de Clima organizacional se debe resaltar los siguientes elementos:

- El clima se refiere a las características del medio ambiente en el trabajo.

- Las características son percibidas directa o indirectamente por los trabajadores que se desempeñan en ese ambiente.
- El clima tiene repercusiones en el comportamiento laboral.
- El clima es una variable en la que intervienen los factores del sistema organizacional y comportamiento individual.
- El clima, junto con las estructuras, características e individuos que la componen, forman un sistema interdependiente altamente dinámico.

Estas características están relacionadas mutuamente dentro de la misma organización (Cuenca, et. ál.,2021).

Se concluye con lo presentado por Agudelo Loaiza, et. ál., (2017) que hay tres variables básicas involucradas en el concepto de clima laboral que son:

Variables del medio como el tamaño, la estructura de la organización y la administración de recursos humanos que son exteriores al empleado.

Variables personales, aptitudes, actitudes y motivaciones de los empleados.

Variables como la satisfacción y la productividad del empleado.

3.4.2 Percepción

El concepto de percepción con base en los aportes de la teoría Gestalt (teoría de la forma). Se presentan los antecedentes filosóficos del concepto de percepción en la obra de los pensadores asociacionistas y posteriormente se establece el debate introducido por los representantes del movimiento Gestalt. Se hace una revisión de las principales leyes de la percepción con especial énfasis en el principio de los buenos contornos y el holismo perceptual. Finalmente, la conclusión presenta la importancia que tiene para la psicología como disciplina científica la presentación de

la percepción como un proceso caracterizado por los procesos de abstracción y búsqueda de la simplicidad o pregnancia (Wertheimer, 1938).

El estado de salud percibido es uno de los indicadores más consolidados y fácilmente preguntados en las encuestas de salud. En la serie de encuestas nacionales de salud (desde 1987) se repite la pregunta: "En los últimos doce meses ¿diría usted que su estado de salud ha sido muy bueno, bueno, regular, malo o muy malo?". A pesar de que las medidas de la percepción del estado de salud son subjetivas (y variables según responda el propio entrevistado, el médico de familia o un miembro del hogar opinando sobre los demás), se acepta una estrecha relación entre la valoración de la salud y otras consecuencias de esta (Abellán, 2003).

3.4.3 Calidad

López (2005) expresa que “la calidad es satisfacer las necesidades de los clientes y sus expectativas razonables”, así como este, existen estudios de percepción de la calidad de la atención a los usuarios, basado en otros antes realizados como es el caso del artículo titulado Yépez Chamorro, et. ál., (2018) “Calidad Percibida de la atención en salud en una red pública del Municipio de Pasto, Colombia” (p. 39), el cual se basó en la investigación de Parasuraman, et. ál., (2002) que planteó el modelo SERVQUAL, cuyo propósito fue cuantificar la calidad del servicio a partir del abordaje de cinco dimensiones: confianza, fiabilidad, responsabilidad, garantía y tangibilidad.

Concluyendo López (2005) que la calidad se estudió desde dos enfoques; uno objetivo, centrado en las variables que inciden sobre la prestación de los servicios de salud y otro más subjetivo el cual reconoce las expectativas y la experiencia que tengan los pacientes como indicador de calidad, debido a las falencias en la accesibilidad de los servicios, así como aspectos

administrativos y geográficos, es decir, problemas en la oportunidad de citas especialistas, fallas en el circuito de referencia y contra referencia, como la necesidad de generar mejoras en la infraestructura de la IPS, para los participantes en términos generales la calidad es buena ya que hay un buen trato por parte del personal, pero fallas en los procesos.

Originalmente, Parasuraman, et. ál., (2002) consideran que la calidad es un constructo compuesto por diez dimensiones: fiabilidad, responsabilidad, competencia, accesibilidad, cortesía, comunicación, credibilidad, seguridad, comprensión y elementos tangibles. Tres años más tarde, argumentaron la presencia incuestionable de cinco categorías: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y comprensión empática.

3.4.4 Calidad en el sector salud

Podemos encontrar en la literatura que existen variedades de definiciones para el concepto de calidad aplicado al sector salud, tales como: Riveros (2007) expresa que

La calidad de la atención técnica consiste en la aplicación de la ciencia y tecnología médica de manera tal que maximice sus beneficios a la salud sin aumentar al mismo tiempo los riesgos. El grado de calidad es, por lo tanto, el punto en el cual se espera que la atención provista logre el balance más favorable de riesgos y beneficios (p. 101).

Por otra parte, Salvador (2005) considera que, “la calidad es hacer lo correcto de la manera correcta la primera vez, y hacerlo mejor la vez siguiente, con las limitaciones de los recursos existentes y con la satisfacción de la comunidad” (p. 33). Existen algunas consideraciones importantes respecto al término calidad que es necesario tener en cuenta. Primero, calidad no es sinónimo de lujo o de complejidad, sino que, por el contrario, debe ser la misma en todos los niveles de atención. En segundo lugar, no constituye un término absoluto, sino que es un proceso

de mejoramiento continuo. Tercero, es una cualidad objetiva y mensurable y, por último, no depende de un grupo de personas, sino que involucra a toda una organización.

En el ámbito de la salud, Mejías, et. ál., (2013) definen la calidad como la capacidad de proporcionar respuestas efectivas a los problemas o situaciones sanitarias que afectan a una población y a sus individuos. Esto se traduce en la satisfacción de los pacientes, sus familias y la comunidad en relación con dichos servicios. En esta línea, Calvo (2003) subraya que el mundo actual demanda que las organizaciones demuestren de manera objetiva su calidad. Actualmente, este tema es fundamental para abordar los principales objetivos establecidos por la Organización Mundial de la Salud (OMS), que incluyen alcanzar una elevada satisfacción, excelencia profesional, eficiencia en el uso de recursos, brindar una atención con riesgos mínimos para los pacientes y medir el impacto final de las acciones en términos de mejora de la salud de la población.

Es crucial destacar la importancia de sensibilizar a los profesionales no solo respecto al concepto de calidad, sino también sobre sus objetivos, propósitos y su significado. Aguirre et. ál., (2017) subrayan la necesidad imperante de trabajar como un equipo integrado por profesionales, técnicos, administrativos, auxiliares, residentes y facultativos, fomentando la colaboración entre servicios para mejorar la atención al paciente. Resulta fundamental promover la responsabilidad individual en los resultados y reconocer la importancia de cada persona dentro de la organización, mostrando que cada uno desempeña un papel determinante en la atención al paciente. Esta estrategia puede conducir a una atención exitosa y a la obtención de resultados superiores.

3.4.5 Modelo SERVQUAL – Instrumento

El modelo SERVQUAL se publicó por primera vez en el año 1988; para Duque (2005) es una técnica de investigación comercial, que permite realizar la medición de la calidad del servicio,

conocer las expectativas de los clientes, y cómo ellos aprecian el servicio. Este modelo permite analizar aspectos cuantitativos y cualitativos de los usuarios. Permite conocer factores incontrolables e impredecibles de los usuarios. Proporciona información detallada sobre las opiniones del usuario sobre el servicio de las empresas, comentarios y sugerencias de los usuarios de mejoras en ciertos factores, impresiones de los empleados con respecto a la expectativa y percepción de los mismos usuarios.

Consecuentemente, Duque (2005) manifiesta que, las dimensiones del modelo SERVQUAL agrupa cinco dimensiones para medir la calidad del servicio: 1) Fiabilidad: Se refiere a la habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa. Es decir, que la empresa cumple con sus promesas, sobre entregas, suministro del servicio, solución de problemas y fijación de precios. 2) Sensibilidad: Es la disposición para ayudar a los usuarios y para prestarles un servicio rápido y adecuado. Se refiere a la atención y prontitud al tratar las solicitudes, responder preguntas y quejas de los usuarios, y solucionar problemas. 3) Seguridad: Es el conocimiento y atención de los empleados y su habilidad para inspirar credibilidad y confianza. 4) Empatía: Se refiere al nivel de atención individualizada que ofrecen las empresas a sus clientes. Se debe transmitir por medio de un servicio personalizado o adaptado al gusto del cliente. 5). Elementos tangibles: Es la apariencia física, instalaciones físicas, como la infraestructura, equipos, materiales, personal.

En términos de la calidad se encuentra que la mejor evaluación desde la perspectiva del usuario es la calidad percibida y su evaluación depende de las características específicas del servicio, de los usuarios y del contexto en el cual se desenvuelven, luego se debe tener en cuenta el concepto de servicio a evaluar y su caracterización. Esto implica que, como afirman

Parasuraman, et. ál., (2002) que la calidad percibida de los servicios es la mejor forma de conceptualizar la calidad en el ámbito de los servicios.

3.4.6 Normatividad del clima organizacional

Dentro de la normatividad que rige el tema de clima organizacional, se puede mencionar la Ley 1010 de 2006, Decreto 614 de 1984, Decreto 1083 de 1995, Resolución 1016 de 1989, Resolución 2646 de 2008 y Resolución 652 de 2012, a través de las cuales se puede notar la evolución de la ley debido a las exigencias de las organizaciones:

Ley 1010 de 2006, por medio de esta ley se adoptan medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo. Esta ley se menciona debido a la temática del clima organizacional ya que esta el acoso es una de las principales conductas perseverantes y justificables, practicadas sobre un trabajador por un empleador, o algún compañero o un subalterno, orientado a infundir miedo, intimidación, terror y angustia, a causar perjuicio.

Decreto 614 de 1984, en el presente decreto se establecen las bases para la organización determinando las bases de organización y administración gubernamental y privada de la “Salud Ocupacional” en el país, para la compleción de un “Plan Nacional” unido de la prevención de los accidentes y enfermedades atañidas con el trabajo y el mejoramiento de las condiciones de este.

Decreto 1083 de 2015, el presente decreto es Único Reglamentario del Sector de Función Pública, en el título 10 que indica los “Sistema de Estímulos”, constituye una política pública gubernamental del Sistema Nacional Regulatorio, el cual es uno de los pilares para la calidad dentro de una organización lo cual se hace idóneo en este caso, ya que esta investigación procura

medir dicha percepción, regulando los programas de bienestar para llegar a la calidad deseada, este se puede observar en el artículo 2.2.10.7:

Programas de bienestar de calidad de vida laboral. De conformidad con el artículo 24 del Decreto Ley 1567 de 1998 y con el fin de mantener niveles adecuados de calidad de vida laboral, las entidades deberán efectuar los siguientes programas:

Medir el clima laboral, por lo menos cada dos años y definir, ejecutar y evaluar estrategias de intervención.

Evaluar la adaptación al cambio organizacional y adelantar acciones de preparación frente al cambio y de desvinculación laboral asistida o readaptación laboral cuando se den procesos de reforma organizacional.

Preparar a los pre pensionados para el retiro del servicio.

Identificar la cultura organizacional y definir los procesos para la consolidación de la cultura deseada.

Fortalecer el trabajo en equipo.

Adelantar programas de incentivos.

Resolución 2646 de 2008, en la presente resolución se establecen disposiciones y define las responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional. Esta resolución determina específicamente las problemáticas a nivel del clima organizacional puesto que se encarga de determinar los riesgos psicosociales, permitiendo evaluar el riesgo intralaboral, extralaboral y el estrés al que se enfrenta el trabajador en este caso de la salud el cual está en constante estrés debido al cargo de responsabilidad que conlleva esta labor o la rivalidad entre colegas.

Para cerrar este apartado de la normatividad en el clima organizacional se presenta la Resolución 652 de 2012, la cual establece la conformación y funcionamiento del Comité de Convivencia Laboral en entidades públicas y empresas privadas y se dictan otras disposiciones. Se determina un grupo de empleados, conformado por representantes del empleador y representantes de los empleados, que busca prevenir el acoso laboral contribuyendo a proteger a los empleados contra los riesgos psicosociales que afectan la salud en los lugares de trabajo, conformando así un aglomerado de acciones las cuales garantizaran un clima organizacional idóneo pretendido en este estudio.

3.4.7 Normatividad de calidad

Así como para el clima organizacional, se planteó la legislación colombiana, a continuación, se da a conocer cronológicamente las Leyes 10/1990, 100/1993, 1122/2007, 1751/2015 y los Decretos 709/1991 y 1011/2006, relacionadas en la calidad en la prestación de servicios de salud:

Ley 10 1990, En las instituciones de salud, se debe conservar el régimen de inspección y vigilancia que poseen en la actualidad. La organización estudiada ha tenido experiencia en este aspecto ya que esta es una institución de unidades de apoyo que soportan la atención integral y esta está regida meramente esta ley la cual se reorganiza el Sistema Nacional de Salud y se dictan otras disposiciones. Artículo 1°. Servicio público de salud. La prestación de los servicios de salud, en todos los niveles, es un servicio público a cargo de la Nación, gratuito en los servicios básicos para todos los habitantes del territorio nacional y administrado en asocio de las entidades territoriales (p. 1).

Dentro de sus particularidades en cuanto a disposiciones se conlleva a “Dictar normas sobre la organización y funcionamiento de los servicios de medicina prepagada, cualquiera sea su modalidad, especialmente sobre su régimen tarifario y las normas de calidad de los servicios, así como en relación con el otorgamiento del mismo tipo de servicios, por las instituciones de seguridad y previsión social, cuya inspección, vigilancia y control estarán a cargo de la Superintendencia Nacional de Salud”. Artículo 9°. “Funciones de la Dirección Nacional del Sistema de Salud”. Establece que la “Dirección Nacional del Sistema de Salud”, pertenecerá al “Ministerio de Salud” (p. 4).

El cual cumplirá funciones específicas sobre la calidad que es una de las temáticas principales de esta investigación esta dictar las normas científicas que regulan la calidad de los servicios y el control de los factores de riesgo, que son de obligatorio cumplimiento por todas las entidades e instituciones del sistema de salud. Artículo 11°. “Funciones de la Dirección Seccional del Sistema de Salud En los Departamentos, Intendencias y Comisarías, corresponde a la Dirección Seccional del Sistema de Salud” (p. 5).

Por ende, este artículo expresa las funciones aledañas a la problemática como el programar la distribución de los recursos recaudados para el sector salud, teniendo en cuenta la cantidad, calidad y costo de los servicios y la eficiencia y méritos de las entidades que prestan el servicio de salud.

Ley 100 de 1993, esta ley instauro la Seguridad Social Integral como el vinculado de instituciones, normas y procedimientos que disponen la persona y la comunidad para gozar de una calidad de vida, utilizado de forma social y económica mediante recursos administrativos, técnicos y financieros disponibles para que los beneficios a que da derecho mediante el cumplimiento progresivo de los planes y programas que el Estado y la sociedad, los cuales se desarrollan para

suministrar la cobertura integral de las eventualidades la salud. Tal y como se ejecuta en la organización Vihonco para la temática tratada se citó el siguiente artículo de esta ley:

Artículo 153°. Principios del Sistema General de Seguridad Social en Salud: Universalidad, solidaridad, igualdad, obligatoriedad, prevalencia de derechos, enfoque diferencial, equidad, calidad: El sistema establecerá mecanismos de control a los servicios para garantizar a los usuarios la calidad en la atención oportuna, personalizada, humanizada, integral, continua y de acuerdo con estándares aceptados en procedimientos y práctica profesional. De acuerdo con la reglamentación que expida el gobierno, las Instituciones Prestadoras deberán estar acreditadas ante las entidades de vigilancia., eficiencia, participación social, progresividad, libre escogencia, sostenibilidad, transparencia, descentralización administrativa, complementariedad y concurrencia, corresponsabilidad, intersectorial, prevención lo cual se despliega en la organización estudiada (p. 1).

Ley 1438 de 2011, esta ley fue mencionada ya que su objetivo es el fortalecimiento del “Sistema General de Seguridad Social en Salud”, a través de un modelo de prestación del servicio público en salud que en el marco de la estrategia Atención Primaria en salud la cual permite la acción coordinada del Estado, la organización y la sociedad para el mejoramiento de la salud y la creación de un ambiente sano y saludable, que brinde servicios de mayor calidad y equitativamente.

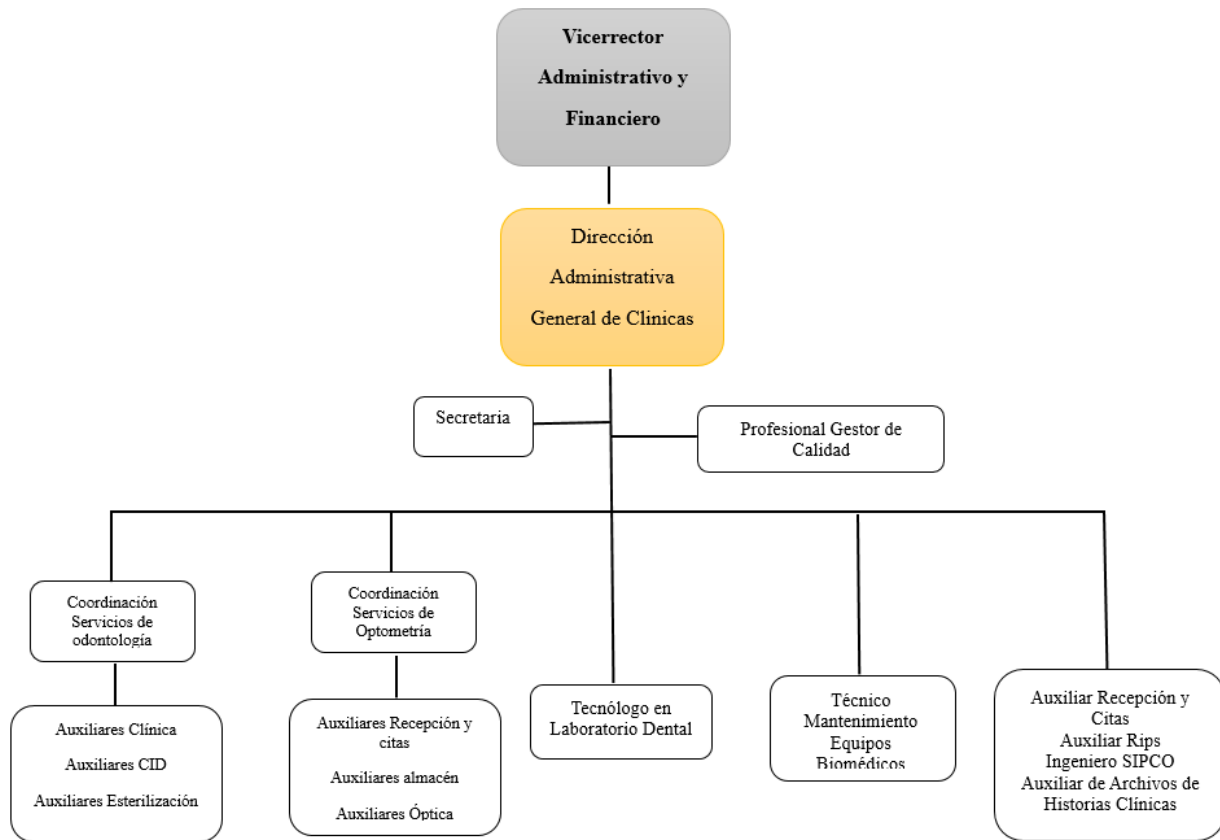
Dentro de esta ley se destacan los siguientes artículos:

Artículo 107° “Garantía De Calidad Y Resultados En La Atención En El Sistema General De Seguridad Social De Salud”. El cual fundamenta el desarrollo de los principios de calidad del “Sistema General de Seguridad Social de Salud” determinado y en el marco del “Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud”, se precisándolos e

implementándolos dentro de un plan nacional de mejoramiento de calidad, con despejada colocación hacia la obtención de resultados que puedan ser valorados (p. 38).

Y para finalizar el marco legal de la presente investigación, se menciona el Decreto 1011 de 2006, el cual establece el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud en sus cuatro componentes: el sistema único de habilitación, el sistema único de acreditación, PAMEC Y sistema de información para la calidad". Dentro de las organizaciones de salud la ley es muy rigurosa por lo cual se corresponde un sistema de garantías de calidad el cual tiene como objetivo proveer de servicios de salud a los usuarios individuales y colectivos de forma asequible y ecuánime a nivel profesional recomendable, englobando los beneficios, riesgos y costos, con la intención de conseguir la adhesión y satisfacción de dichos usuarios de la clínica.

Y, para terminar este enunciado del marco teórico es importante conocer la organización de la institución donde se desarrolló la presente investigación (Ver Figura 1).

Figura 1. Organigrama dirección administrativa general clínicas

4. Objetivos

4.1 Objetivo general

Determinar el impacto del clima organizacional en la percepción de la calidad de los pacientes atendidos en las clínicas de las especializaciones de odontología USTA durante el primer período del año 2023

4.2 Objetivos específicos

Caracterizar la población de estudio según variables sociodemográficas.

Describir el clima organizacional del personal vinculado a las clínicas de la USTA campus Floridablanca.

Determinar los factores que afectan la percepción de los usuarios frente a la prestación de los servicios de las clínicas de las especializaciones odontológicas de la USTA campus Floridablanca.

Conocer la percepción del clima organizacional en los usuarios que reciben atención en las clínicas de las especializaciones odontológicas de la USTA campus Floridablanca.

5. Metodología

5.1 Tipo de estudio

Esta investigación fue de tipo analítico de corte transversal, por lo tanto, a través de encuestas se analizarán las variables que permitan determinar la relación que existe entre el impacto del clima organizacional y la percepción de la calidad de los pacientes de las clínicas de las especializaciones odontológicas de la USTA durante primer periodo del año 2023 en un solo momento del tiempo (Rivero, 2013).

5.2 Población

El universo total fue de 299 pacientes atendidos por las diferentes especialidades de la clínica de la Universidad Santo Tomás, Floridablanca en el primer semestre del año 2023.

5.2.1 Tamaño de muestra

La muestra se calculó a través del programa OPENEPI teniendo en cuenta una población de pacientes, una proporción esperada del 50%, un nivel de confianza del 95 %, un efecto de diseño de 1.0%, una precisión del 5% y una proporción de no respuesta del 10%, para una muestra de 299 pacientes atendidos en los distintos posgrados adscritos a las clínicas odontológicas de la Universidad Santo Tomás, Floridablanca y primer semestre del año 2023.

5.2.2 Tipo de muestreo

Muestreo no probabilístico, muestreo por conveniencia.

5.3 Criterios de selección

5.3.1 Criterios de inclusión

Pacientes mayores de 18 años.

Pacientes que fueron atendidos por alguna de las especializaciones con tratamiento activo durante el periodo de tiempo establecido.

5.3.2 Criterios de exclusión

Pacientes con alguna discapacidad cognitiva.

Pacientes que no deseaban participar en la investigación.

Pacientes que no sabían leer.

5.3.3 Variables

Las variables que se utilizaron en esta investigación serán sociodemográficas, variables relacionadas con la percepción de la calidad de los servicios prestados en las clínicas odontológicas y el clima organizacional, las cuales se clasificarán según su naturaleza en cualitativas y cuantitativas. (Ver apéndice A).

5.4 Instrumento

El instrumento utilizado en esta investigación constó de tres secciones. La primera sección incluyó preguntas sobre variables sociodemográficas, con un total de siete preguntas. La segunda sección correspondió al cuestionario SERVQUAL, compuesto por 22 preguntas. Por último, la tercera sección constó de cinco preguntas adicionales. A continuación, se detalla el procedimiento para la evaluación de cada uno de estos instrumentos. Ver apéndice B.

SERVQUAL fue diseñado como un instrumento para medir la calidad en el servicio mediante la aplicación del cuestionario a los usuarios de cada organización. Este se basa en dos cuestionarios:

Se evalúa la experiencia del usuario. Este cuestionario capta las percepciones de los usuarios, contiene 22 preguntas respecto al servicio que se espera brinde una organización de servicio excelente. La calificación según como el usuario percibe que recibió cada característica, número 1 significa que está totalmente en desacuerdo con que esta institución tenga esa característica y el número 3 significa que está totalmente de acuerdo con el aspecto. Si la decisión no es muy definida deberá señalar uno de los números intermedios (1 2 3). No existen respuestas correctas ni incorrectas, solo nos interesa obtener un número que realmente refleje lo que el usuario percibe respecto a la institución.

Tabla 1. *Características preguntas cuestionario*

Dimensión	Preguntas que le corresponden
Tecnología	1
Infraestructura	2
Talento Humano	3,22
Publicidad	4
Cumplimiento	5
Gestión	6, 8, 10,15,17,20
Planeamiento	9,19,21
Atención	7, 12,13,14,16,18

Se realizó un cuadro con las variables que son las dimensiones de calidad. Frente a cada una se coloca la definición y en operativa se coloca las preguntas que corresponden a esa dimensión.

Se evalúa las características de la empresa que ofrece el servicio. Este cuestionario aborda cinco características clave de las instituciones proveedoras de servicios de salud. Su objetivo es evaluar la importancia relativa de cada característica en la evaluación de los servicios de salud. Se solicita distribuir un total de 100 puntos entre estas cinco características de acuerdo con su relevancia percibida. A mayor importancia atribuida a una característica, mayor será la cantidad de puntos asignados. La suma total de puntos asignados debe ser igual a 100 para reflejar la ponderación relativa de estas características en la evaluación de los servicios de salud.

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

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

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

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

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

5.4.1 Procedimiento

Durante el primer momento del trabajo se definió el problema que se quiere medir con el fin de establecer el tipo de investigación que se pondrá en práctica y así poder hacer el diseño de esta; con esto claro, se especificó la muestra, se efectuó la recolección de datos y posteriormente su análisis.

El estudio se realizó en las clínicas de posgrado de la Universidad Santo Tomás de la ciudad de Bucaramanga, sede Floridablanca, aplicándose un instrumento para los usuarios y así determinar Impacto del clima organizacional en la percepción de la calidad de los pacientes atendidos en las clínicas de las especializaciones de odontología USTA durante el primer período del año 2023.

Siguiendo el acuerdo establecido por el grupo de investigación, se utilizó la base de datos de la Facultad de Odontología de la Universidad Santo Tomás. Se llevó a cabo un primer contacto con los pacientes mediante llamadas telefónicas durante el horario diurno, de 8 a.m. a 5 p.m., los lunes, martes y miércoles, con el fin de realizar encuestas. Durante estas llamadas se explicó el propósito de la encuesta y se detallaron los motivos por los cuales se lleva a cabo.

Utilizando el instrumento SERVQUAL el cual fue diseñado como un instrumento para medir la calidad en el servicio mediante la aplicación del cuestionario a los pacientes de cada especialidad. Este se basa en dos cuestionarios los cuales, el primero evaluará la experiencia del usuario y el segundo las características de la institución que ofrece el servicio. Se tomaron estos datos y se hará una tabulación para analizar los resultados y conocer la percepción de los pacientes, y de esta forma describir los resultados.

Finalmente, los datos se registraron en una base de datos de Microsoft Excel, donde se realizó la rutina de validación y luego se exportarán al paquete estadístico Stata 14, donde se analizaron para dar resultados, conclusiones y recomendaciones.

5.4.2 Prueba piloto

Se realizó con el 10% de la muestra que equivale a 23 pacientes que asistían a las clínicas de posgrado de la universidad Santo Tomás, Bucaramanga, sede Floridablanca, aplicándose un instrumento para los usuarios y así determinar Impacto del clima organizacional en la percepción de la calidad de los pacientes atendidos en las clínicas de las especializaciones de odontología USTA durante el primer período del año 2023. Se abordó cada paciente y se le explicaba el proceso que se iba a realizar para conocer si la encuesta es entendible para el usuario.

Conforme al acuerdo establecido por el grupo de investigación, los tres integrantes llevaron a cabo la recolección de información, encuestas y análisis de datos. Tras la aprobación del instrumento y la autorización para su implementación, se accedió a la base de datos de la Facultad de Odontología de la Universidad Santo Tomás. Se inició el contacto inicial con los pacientes vía telefónica en horario diurno, de 8 a.m. a 5 p.m., los lunes, martes y miércoles, con el propósito de realizar las encuestas. Durante estas llamadas, se solicitó su colaboración en la encuesta de calidad, explicando su importancia para la mejora del servicio. Cada investigador ingresó la información correspondiente en el enlace proporcionado para este fin. Apéndice E.

Se tomarán los datos y se hará una tabulación para analizar los resultados y conocer la percepción de los pacientes, y de esta forma describir los resultados.

5.5 Plan de análisis estadístico

Se realizó un plan de análisis estadístico univariado en el cual para las variables cualitativas se determinaron medidas de frecuencia y porcentaje, para las variables cuantitativas se tendrán en cuenta medidas de tendencia central como media o mediana y medidas de dispersión como desviación estándar o rangos intercuartílicos, dependiendo la distribución de los datos. (Apéndice C).

El estudio se llevó a cabo en la Universidad Santo Tomás, sede Floridablanca, con el propósito de analizar el impacto del clima organizacional en la percepción de calidad de los pacientes atendidos en las clínicas de especialización en odontología durante el primer período del año 2023.

Tomando pacientes de las Clínicas Odontológicas en posgrados que recibieron servicios en la USTA, en la ciudad de Bucaramanga, sede Floridablanca en el primer periodo del año 2023. Utilizando el instrumento SERVQUAL el cual fue diseñado como un instrumento para medir la calidad en el servicio mediante la aplicación del cuestionario a los clientes de cada organización. Este se basa en dos cuestionarios los cuales, el primero evaluaba la experiencia del usuario y el segundo evaluaba las características de la empresa que ofrece el servicio. Según lo acordado con el grupo de investigación, se tomó la base de datos de la USTA y se realizaron las encuestas por vía telefónica en el horario diurno de 8 a.m. a 5 p.m. Concluyendo que el impacto del clima organizacional que tienen los usuarios al momento de asistir a la prestación de los servicios en las clínicas de posgrado, es positivo, constando con las condiciones y herramientas idóneas para su labor, teniendo presente que existen pequeños factores que se deben corregir para alcanzar mayores logros, y que a través de la experiencia y mejoras lo lograrán.

5.6 Consideraciones éticas

El proyecto contó con los principios éticos de la investigación, los cuales se refieren a otorgar un trato digno a todos y cada uno de los participantes, y no pretende atentar contra sus derechos, ni desproteger o ir en contra de su salud, bienestar y cuidado; de acuerdo al principio de justicia, entendido como la distribución equitativa de los beneficios y riesgos de la investigación entre todos los grupos y clases de la sociedad, tomando en cuenta la edad, sexo, estado socioeconómico, cultural y consideraciones étnicas, se actuará para realizar una selección equitativa de los participantes.

Dado que el Ministerio de Salud y Protección Social en la Resolución 8430 de 1993 en su artículo 11 clasifican las investigaciones según su riesgo para los seres humanos sujetos de investigación como lo menciona Buttle, (1996), por lo cual se establece que el presente estudio no implicará riesgo para los participantes, debido a que no se llevaran a cabo procedimientos y/o intervenciones que pudieran afectar a los individuos en su aspecto físico, psíquico y social, así como se cuida por el respeto a la vida, la dignidad humana, la protección de los derechos de los pacientes y la reciprocidad de los resultados en esta investigación. Para este estudio en el que no constituye riesgo, el área administrativa y dirección de la Universidad Santo Tomás realizará la evaluación y autorización del desarrollo, previa presentación de los aspectos generales.

En el desarrollo de la investigación a los participantes, se les informara al iniciar la aplicación de la encuesta que su inclusión en el estudio es completamente voluntaria y anónima. Por lo tanto, el proyecto cumplirá con el principio de confidencialidad, puesto que la información obtenida se utilizará únicamente con fines académicos. Basamos esta investigación como lo mencionamos en la Resolución 8430 de 1993, a continuación, explicaremos cada artículo al cual

se acoge esta investigación y aceptaran las condiciones establecidas en el consentimiento informado (Apéndice D).

6. Resultados

6.1 Descripción de la población de estudio

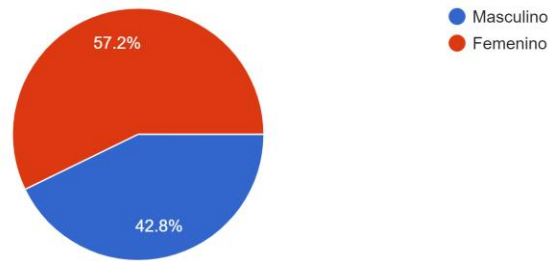
En el presente estudio participaron 299 usuarios atendidos en las Clínicas de posgrado de la Universidad Santo Tomás, sede Floridablanca y se realizó por medio del SERVQUAL un instrumento que se compone de dos cuestionarios uno de ellos con 22 preguntas enfocado en la percepción de los usuarios en cuanto a la recepción de servicios y el clima organizacional de la empresa, y otro donde se expusieron las características de las instituciones que ofrecen servicios de salud, con el propósito de analizar el impacto del clima organizacional que tienen los usuarios al momento de asistir a la prestación de los servicios. Parasuraman, y cols. (2002) es relevante tener presente la información sociodemográfica de los participantes, razón por la cual se destacan datos como el nivel socioeconómico, zona de procedencia y especialidad de atención.

6.1.1 Información sociodemográfica

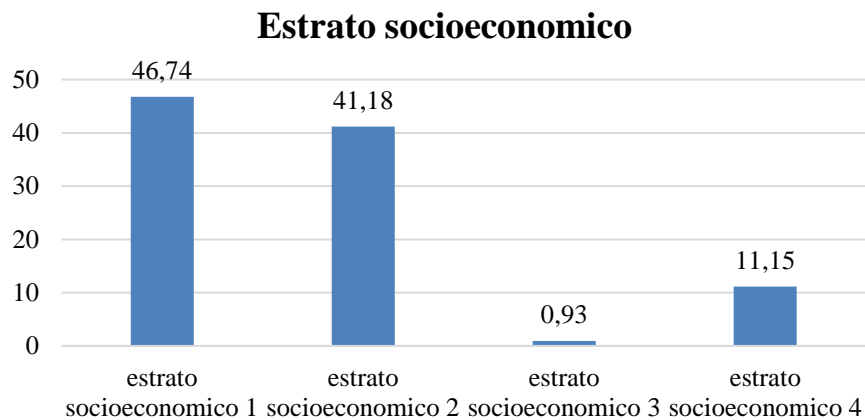
De acuerdo con los resultados, el 57,2% de la población corresponde al sexo femenino y el 42,8% corresponde al sexo masculino. (Ver figura 2).

Figura 2. Sexo

1. Sexo
299 respuestas



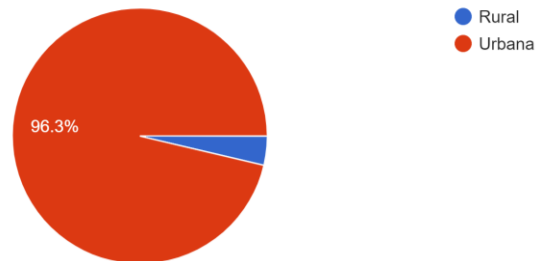
El 46,74% de la población se ubica en el estrato socioeconómico 1, el 41,18% en el estrato socioeconómico 2, el 11,15% son de estrato socioeconómico 4 y tan solo el 0,93% corresponde al estrato socioeconómico 3. (Ver figura 3).

Figura 3. Estrato socioeconómico

El 96.3% de la población se ubica en el área metropolitana en una zona urbana, y tan solo un 3.7% en zona rural, por lo que a estas personas se les dificulta un poco asistir a las citas Odontológicas, y tramites respectivos en la USTA. (Ver figura 4).

Figura 4. Zona de procedencia

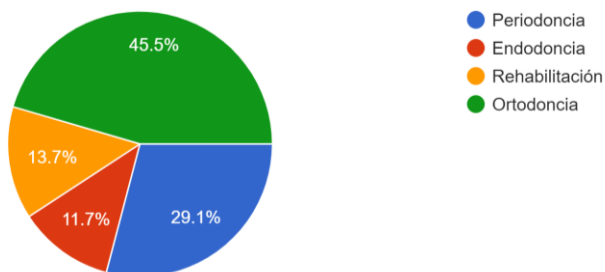
5. Lugar de procedencia
299 respuestas



Por otra parte, el 45.5% de la población objeto de estudio se encuentra recibiendo atención en la especialidad de ortodoncia, el 29.1% corresponden a la especialidad de periodoncia, el 13.7% a rehabilitación oral y el 11.7% a la especialidad de endodoncia. Podemos concluir que todos los participantes contaban con un tipo de servicio ofrecido en las clínicas. (Ver figura 5).

Figura 5. Especialidad de atención

7. Especialidad de atención
299 respuestas



6.2 Descripción de la percepción de los usuarios frente a la prestación de los servicios de salud en las clínicas de posgrado USTA, sede Floridablanca

En toda organización, la percepción del usuario es crucial ya que refleja la calidad del servicio recibido. En esta investigación, se buscó describir la percepción de los usuarios del servicio de salud en la Universidad Santo Tomás. Se analizaron las dos primeras dimensiones del

cuestionario aplicado, enfocadas en la tecnología e infraestructura. Estos aspectos han demostrado ofrecer resultados positivos, evaluados en una escala del 1 al 3, donde el nivel más bajo indica un total desacuerdo y el más alto refleja total acuerdo.

De acuerdo con los resultados el atractivo de las instalaciones y sus equipos modernos se ve reflejado en la opinión de sus usuarios, ya que el 81.27%, estuvo totalmente de acuerdo con que la organización tiene gran aspecto positivo, y fue descendiendo hacia un 18,39% de acuerdo, disminuyendo hasta aquellos que estuvieron en desacuerdo con un 0.33%. (Ver tabla 2).

Tabla 2. *Descripciones variables de tecnología e infraestructura*

Variable de Tecnología-Infraestructura	En Desacuerdo N(%)	Medianamente de Acuerdo N (%)	De Acuerdo N(%)
La institución de salud cuenta con equipos modernos	1(0,33)	55(18,39)	243(81,27)
Las Instalaciones físicas de la institución de salud lucen atractivas.	---	50(16,72)	249(83,28)

Respecto a los resultados de la apariencia de los empleados de la institución, el 85,95% de los usuarios indicaron que estaban totalmente de acuerdo que su apariencia era buena. El 84,62% de los usuarios se sienten entendidos por los empleados de la institución de salud, ya que estos han atendidos necesidades específicas, reflejando una buena atención y servicios, y tan solo un 0,33% de los clientes están totalmente en desacuerdo con esta pregunta.

En la satisfacción del cliente por las promesas cumplidas y el interés en resolver los problemas por parte del servicio que les presta las Clínicas de la Universidad Santo Tomás, el 81.27% de los usuarios indicó estar totalmente de acuerdo, y tan solo el 4,35% no estuvo tan de acuerdo, de acuerdo con estos resultados, se puede decir que, la institución le ha cumplido a la

mayoría de sus usuarios, aunque es necesario que se evalúe ese pequeño porcentaje que no considera tener una buena confiabilidad en el servicio adquirido (Ver tabla 3).

Tabla 3. *Descripciones variables de talento humano y cumplimiento*

Variabes de Talento Humano y Cumplimiento	En Desacuerdo N(%)	Medianamente de Acuerdo N(%)	De Acuerdo N(%)
Los empleados de la institución de salud cuentan con buena apariencia.	1(0,33)	41(13,71)	257(85,95)
Los empleados de la institución de salud entienden sus necesidades específicas.	2(0,67)	44(14,72)	253(84,62)
Cuando esta institución de salud promete hacer algo en un cierto tiempo, lo hace.	13(4,35)	43(14,38)	243(81,27)

Respecto a los resultados del material publicitario empleado por la Universidad Santo Tomás, el 82,61% de los usuarios indicaron que estaban totalmente de acuerdo que el material publicitario como entre otras las cuñas en la emisora, y tan solo el 2.34% no estuvo de acuerdo. Esto permite ver que la imagen de las clínicas de la Universidad y la publicidad que manejan, es positiva y bien recibida por los participantes, en aspectos que son intangibles, pero que siempre por los usuarios y el público en general se perciben. (Ver tabla 4).

Tabla 4. *Descripciones variables de publicidad*

Variable de Publicidad	En Desacuerdo N(%)	Medianamente de Acuerdo N(%)	De Acuerdo N(%)
Los materiales asociados con el servicio (panfletos, tarjetas, etc.) son atractivos a la vista.	7(2,34)	45(15,05)	247(82,61)

El 86,29% de la población objeto de estudio, indicó que estaban totalmente de acuerdo con la opinión de que los empleados de la institución de salud demuestran su capacitación para responder a sus preguntas e inquietudes que ellos presentan, y un porcentaje mínimo (0,33) señaló lo contrario. La gran mayoría representada por el 81,61 de la población respondió que confía en la institución y está totalmente de acuerdo que la misma presta correctamente su servicio en el tiempo que promete hacerlo y muestra interés en resolverlo, y un 4.01% indicó que no estaba de acuerdo.

Al igual que cuando se realizan los pagos y facturación por los servicios recibidos, el 81,94% consideran que sus servicios son de calidad y están seguros de su modo de actuar y ética profesional, tan solo el 4,35% de los usuarios indicó que está totalmente en desacuerdo.

Dicho esto, se ratifica que la gestión en los servicios de salud es uno de los puntos significativos en las clínicas de la Universidad Santo Tomás, ya que los colaboradores hacen sentir a los usuarios seguros de los servicios que están adquiriendo. (Ver tabla 5).

Tabla 5. *Descripciones variables de gestión*

Variabes de Gestión	En Desacuerdo N(%)	Medianamente de Acuerdo N(%)	De Acuerdo N(%)
Cuando tiene un problema, la institución de salud muestra interés sincero en resolverlo	12(4,01)	43(14,38)	244(81,61)
La institución de salud presta sus servicios en el tiempo que promete hacerlo	8(2,68)	47(15,72)	244(81,61)
Los empleados de la institución de salud le informan exactamente cuándo serán prestados los servicios.	4(1,34)	47(15,72)	248(82,94)
Se siente seguro en sus negociaciones con la institución de salud (pagos, facturación).	13(4,35)	41(13,71)	245(81,94)
Los empleados de la institución de salud están capacitados para responder a sus preguntas	1(0,33)	40(13,38)	258(86,29)
La institución de salud tiene empleados que dan a los usuarios atención personal.	2(0,67)	44(14,72)	253(84,62)

Estos resultados manifiestan la velocidad de respuesta que manejan los empleados de las Clínicas de la Universidad Santo Tomás con los usuarios, ya que el 84,95% respondió que está totalmente de acuerdo con la rapidez y exactitud de información para la prestación de servicios y sobre todo la disposición que demuestran sus colaboradores para ayudarlos. Tan solo el 2.01% de los usuarios expresó estar totalmente en desacuerdo, ya que en ocasiones han tenido una mala experiencia con el servicio. (Ver tabla 6).

Tabla 6. *Descripciones variables de empleados*

Variable de Empleados	En Desacuerdo N(%)	Medianamente de Acuerdo N(%)	De Acuerdo N(%)
Los empleados de las instituciones de salud le dan un pronto servicio.	6(2,01)	39(13,04)	254(84,95)

Los usuarios respondieron esta pregunta en base a la información que les ha suministrado la universidad Santo Tomás, en sus historias clínicas, donde el 85,62% estuvo totalmente de acuerdo con la institución si lleva sus registros y documentos libres de errores, por lo cual ellos confían abiertamente en ellos, y tan solo un 1.34% estuvo totalmente en desacuerdo, posiblemente en algún momento se habrá presentado un error de transcripción de diagnóstico, medicación y otra información en la documentación adquirida.

La Universidad, se preocupa por cuidar los intereses y son flexibles en horarios convenientes para poder acceder a los servicios y horarios convenientes para todos sus usuarios, ya que el 82,94% indicó que está totalmente de acuerdo, por el contrario, el 1% dijo no estar de acuerdo.

En base a lo anterior, se puede decir que las Clínicas de la Universidad Santo Tomás, tiene una buena percepción ante sus usuarios frente a la prestación de los servicios de salud, en cuanto

a la confiabilidad que ellos han reflejado, y se han mantenido para preservar estos grandes aspectos, y tan solo un pequeño porcentaje de los usuarios no coincide con la mayoría, ya que no siempre se puede satisfacer a la totalidad, y no todas las personas tienen la misma percepción hacia otra o una organización. (Ver tabla 7).

Tabla 7. *Descripciones variables de planteamiento*

Variables de Planeamiento	En Desacuerdo N(%)	Medianamente de Acuerdo N(%)	De Acuerdo N(%)
La institución de salud lleva sus registros y documentos libres de errores.	4(1,34)	39(13,04)	256(85,62)
La institución de salud tiene horarios convenientes para todos los usuarios.	3(1)	48(16,05)	248(82,94)
La institución de salud se preocupa por cuidar sus intereses.	2(0,67)	40(13,38)	257(85,95)

La atención es una de las características que revelan los empleados de la institución de salud, al tener la disposición atender a los usuarios de manera eficaz, como respuesta de esto el 83,95% de los usuarios expresó que está totalmente de acuerdo con lo dicho anteriormente, y tan solo el 1,67% no está totalmente de acuerdo sería importante crear una cultura y hacer que los colaboradores creen mayor sentido de pertenencia por la institución.

La mayoría de los usuarios de las clínicas de la Universidad Santo Tomás, representados con un 82,94% en general, expusieron que están totalmente de acuerdo que la institución les brinda atención tanto individual como personalizada, atendiendo de manera correcta a la primera, prestando un servicio con amabilidad, y tan solo el 1,67% al 2,01% indicaron que están totalmente en desacuerdo, siendo esto algo muy poco relevante, sin embargo, es de revisar en que se podría optimizar o perfeccionar en el servicio.

El comportamiento de los empleados de la institución le inspira confianza al 83,28% de los usuarios participantes de la presente investigación. (Ver tabla 8).

Tabla 8. *Descripciones variables de atención*

Variables de Atención	En Desacuerdo N(%)	Medianamente de Acuerdo N(%)	De Acuerdo N(%)
La institución de salud presta el servicio correcto a la primera.	11(3,68)	43(14,38)	245(81,94)
Los empleados de las instituciones de salud siempre están dispuestos a ayudarlo.	6(2,01)	43(14,38)	250(83,61)
Los empleados de la institución de salud nunca estuvieron tan ocupados como para no atenderlo	5(1,67)	43(14,38)	251(83,95)
El comportamiento de los empleados de la institución de salud le inspira confianza.	3(1)	47(15,72)	249(83,28)
Los empleados de la institución de salud son consistentemente amables con usted.	1(0,33)	46(15,38)	252(82,94)
La institución de salud le da atención individual.	5(1,67)	46(15,38)	248(82,94)

6.3 Descripción del clima organizacional de las clínicas

El clima organizacional puede impactar directamente “al rendimiento y motivación” de modo inmediato, asimismo, crea un aumento en el nivel de compromiso que asumen los colaboradores, lo cual se fortalece con el paso del tiempo por medio de la formación, acciones y prácticas que promuevan su integración y satisfacción.

La variable de apariencia nos arrojó 19,11 con una desviación estándar de 1,83 lo cual quiere decir que las personas están conformes con la apariencia de las Clínicas y su infraestructura, como institución de salud, la Universidad Santo Tomás ha requerido de desarrollar la habilidad para desempeñar el servicio que ha prometido a sus usuarios de manera confiable y correcta, ya

que esto significa que reciben asistencia a tiempo arrojando 10,17 con una desviación estándar de 1,86. (Ver tabla 9).

Tabla 9. *Descripciones variables clima organizacional*

Variabes Clima Organizacional	X±DE	Mediana
La apariencia de las instalaciones, equipo, personal y materiales de comunicación.	19,11 ±1,83	20(19-20)
La habilidad de la institución de salud para desempeñar el servicio prometido confiable y correctamente.	19,17 ±1,86	20(19-20)
La disponibilidad de la institución de salud para ayudar a los clientes y proveer un pronto servicio.	19 ±2,15	20(19-20)
El conocimiento y cortesía de los empleados y su habilidad para inspirar confianza.	19,33 ±1,77	20(20-20)
El cuidado y la atención personalizada que la institución de salud brinda a sus clientes.	19,24 ±1,86	20(20-20)

7. Discusión

En este estudio, se implementó una encuesta estandarizada con un lenguaje claro y comprensible. Esta encuesta se aplicó a 299 pacientes atendidos en las clínicas de posgrado de la Universidad Santo Tomás, sede Floridablanca, como parte del objetivo general del estudio. Existen otros estudios que abordan la percepción de la calidad en la atención de usuarios, como el artículo titulado “Calidad Percibida de la atención en salud en una red pública del Municipio de Pasto, Colombia”. Este estudio también se basó en el modelo SERVQUAL, al igual que la presente investigación. El propósito común de ambos estudios fue cuantificar la calidad del servicio, abordando dimensiones como tecnología, infraestructura, talento humano, publicidad, cumplimiento, gestión, planeamiento y atención.

De acuerdo con esta investigación se encontró que, los usuarios requieren de una atención personalizada y más aún cuando se trata del área de la salud, pero la verdad, lo importante es que

el usuario se sienta identificado con la organización, más que con el empleado que le está atendiendo, y aunque este empleado represente a la empresa, es importante que él le refleje al cliente que es la compañía quien le está brindando el cuidado y la atención que demanda (Arévalo Torres, 2018).

En tanto, la calidad se estudió desde dos enfoques: Uno objetivo, centrado en las variables que inciden sobre la prestación de los servicios de salud, y, otro más subjetivo, el cual, reconoce las expectativas y la experiencia que tengan los pacientes como indicador de calidad, para los participantes en términos generales la calidad es buena, debido que, se brinda un buen trato por parte del personal, lo cual, es similar expuesto por Parasuraman et al. (2002) en similitud con la investigación realizada, quienes, mencionaban en su investigación que la satisfacción y calidad hace referencia a una relación directa y de carácter positivo, principalmente, en una primera impresión.

Igualmente, según los ilustraciones del SGSSS, en Colombia se realizan constantemente estudios que pretenden medir la calidad del servicio enfocado en las percepciones del usuario, por lo que, se hace una comparación con diferentes trabajos iniciando desde el ámbito educativo, donde se encontró un trabajo de investigación realizado en la Universidad del Rosario por Gonzales Gamboa (2015) quien reporta una tendencia, en donde las personas de mayor nivel socioeconómico accedan con mayor facilidad a los servicios de salud. Lo cual, no ocurre en la población del presente estudio, donde la totalidad de los encuestados pertenecen al estrato socioeconómico 1, y; el comportamiento en cuanto al acceso a los servicios prestados por las clínicas de la Universidad Santo Tomás, en donde se evidencia que, este servicio es direccionado principalmente a las personas con mayor vulnerabilidad económica, y no tienen la posibilidad de acceder a servicios de salud oral de modo particular.

Comprendiendo que la percepción del impacto del clima organizacional que tienen los usuarios al momento de asistir a la prestación de los servicios en las clínicas de la Universidad Santo Tomás fue positivo conocer que, las condiciones y herramientas que se emplean son idóneas para su labor, teniendo presente que existen pequeños factores que se deben corregir para alcanzar mayores metas, a través de la experiencia y mejoras lo lograrán.

De acuerdo con el estudio titulado realizado por Mendoza Llanos y Moyano Díaz (2019) en donde estudian “Las variaciones de la satisfacción vital según edad y clima organizacional en trabajadores de la salud. Gerencia y Políticas de Salud”, es relevante realizar análisis periódico para determinar la mejora continua, teniendo presente aspectos como la apariencia de las instalaciones, equipos, personal y materiales de comunicación; la habilidad de la institución de salud para desempeñar el servicio prometido confiable y correctamente; la disponibilidad de la institución de salud para ayudar a los clientes y proveer un pronto servicio; el conocimiento y cortesía de los empleados y su habilidad para inspirar confianza; y el cuidado y la atención personalizada que la institución de salud brinda a sus clientes.

En concordancia con el estudio realizado por Cobo Mejía et ál., (2018) exponen que, la dimensión con una calificación más alta fueron elementos tangibles y que los usuarios se encuentran satisfechos con las instalaciones, los equipos y el personal. Siendo contrario a los resultados obtenidos por la población objeto de estudio, puesto que, manifestaron agrado en ello.

Por otra parte, en similitud con Fariño Cortez et ál., (2018) en su estudio indican que, el 84% de satisfacción por las respuestas dadas por parte de los trabajadores de la entidad, la primera impresión siempre marca la experiencia de un cliente, por esta razón, es tan importante causar gran impacto en el primer servicio y más en este caso que se trata de la salud del cliente, y mantenerse en el transcurso del tiempo, respondiendo acertadamente en los tiempos establecidos para

mantener su confianza y perdure la relación empresa- cliente, asimismo, frente a la investigación de Valbuena Vence (2016) la cual evaluó el comportamiento en los tiempos de espera de los pacientes atendidos en la sala urgencias y consulta externa, ya que, un paciente debía esperar 40 minutos para ser atendido tomando esto como percepción de la calidad en el servicio prestado a los usuarios.

Consecuentemente, el desarrollo de laboratorios universitarios de investigación y evaluación para mejorar la calidad del servicio se ha convertido en uno de los temas más importantes, a pesar de los esfuerzos por mejorar las condiciones laborales. En este sentido, Pérez Visbal (2014) en su investigación resalta que, una de las herramientas en las que confían los empleados son los datos que les permiten evaluar los servicios desde una perspectiva interna. Por lo tanto, este estudio plantea que cree que no se puede observar el adecuado desarrollo de un empleado universitario y no se puede conceptualizar o verificar una cultura de calidad clara, debido a la falta de comprensión de muchos conceptos relacionados con la misma, debido que, estará influenciada por falsas creencias, conciencia de conceptos que pueden definirlo. Considerando todo lo establecido en ambas investigaciones, surgiera la necesidad de desarrollar políticas y estrategias que mejoren la conciencia de los empleados en términos de reconocimiento institucional, beneficios socioeconómicos y generen mayor motivación y motivación.

Por otra parte, en la investigación de Salgado et ál., (2016) la cual, coincide con la presente, puesto que, esta ratifica que el nivel de calidad y satisfacción general con los servicios odontológicos son calificados como satisfactorios por los usuarios; sin embargo, esta no es una evidencia confiable de esa calidad, lo que obliga a la organización a monitorear la satisfacción del usuario, debido que, hay evidencia de inconsistencias en algunos indicadores, por ejemplo, la fuerza de recursos humanos. Describen que las actitudes y sentimientos positivos hacia los

servicios se forman mediante interacciones entre dentistas y pacientes o por referencias de otras personas, a menudo familiares o amigos, basadas en su experiencia.

En la presente investigación se resalta la habilidad de la institución de salud para desempeñar el servicio prometido confiable y correctamente; al igual que Martínez Duque (2016) en donde, la percepción de la satisfacción en la atención en salud en usuarios, la cual, coincide en que se relacionan directamente la satisfacción de los usuarios con la accesibilidad y efectividad del servicio, en lo que, los discernimientos de los pacientes sobre el trabajo en equipo del personal mostraron niveles promedio de satisfacción, lo que puede estar relacionado con situaciones en el entorno organizacional que influyen en la prestación de servicios. En tanto, existe un grupo de pacientes que no expresan satisfacción o insatisfacción con el servicio brindado, aunque se puede argumentar que definitivamente no están satisfechos con el mismo.

Sin embargo, el ambiente organizacional incluye el ambiente humano y físico de la organización y cuando cualquiera de estos elementos es insuficiente, se crea un ambiente organizacional desfavorable. Como en el caso de las clínicas de las especializaciones de odontología USTA durante el primer período del año 2023, debido a que, el personal médico con un ambiente físico adecuado, esto afecta de manera positiva puesto que en la atención al paciente existe un mayor nivel de conciencia en términos de comunicación, información y resolución de problemas saber, al saber nivel de satisfacción de los pacientes que acuden a la clínica quirúrgica, y así, confirmar la evidencia científica aportando todos los datos relevantes que puedan servir de base para la posterior valoración del nivel de disminución o aumento de la satisfacción por los servicios recibidos.

Además, la investigación de Camargo et ál., (2012) señala que el estudio de diagnóstico demuestra la validez de un plan para mejorar la calidad del clima organizacional, incluyendo tres

grupos de participantes de la encuesta. Por lo que, se consideró conveniente incluir al paciente en mediciones siguientes, es decir, efectuar un seguimiento adecuado de convergencia de puntos de vista entre los grupos de interés de la facultad de odontología, sugiere que las intervenciones en el clima organizacional deben priorizar los aspectos identificados como antecedentes de calificaciones bajas: Tipo de autoridad, cohesión, transparencia organizacional y estabilidad.

Asimismo, la investigación de Chiang Vega et ál., (2007) acotan que la excepción es la dimensión del ambiente organizacional, en esta muestra, el ambiente físico solo tuvo una relación estadísticamente significativa con las variables de las condiciones físicas de trabajo relacionadas con la satisfacción laboral. Cuando se trata de variables descriptivas, sólo existe una correlación. Los usuarios afirman que dentro de las experiencias se evaluar en qué medida la empatía del personal del USTA campus Floridablanca logró minimizar los aspectos que perjudican la empatía de la empresa hacia con los pacientes, debido que, en general este aspecto ha sido evaluado positivamente por la gran mayoría de usuarios.

Finalmente, las acotaciones de Rivera Porras et ál., (2018) efectuaron la medición del impacto de la motivación laboral en el clima organizacional en el sector salud; en donde, resalta la motivación y la satisfacción laboral son esenciales para crear un ambiente de trabajo saludable, especialmente en tiempos de crecimiento económico y crisis. Puesto que, el propósito del estudio es analizar la motivación laboral, el clima social organizacional y la satisfacción interpersonal desde la perspectiva del dominio laboral y el género. De la misma forma, esta investigación resaltó la percepción del clima organizacional en los usuarios, señalan que, los usuarios que reciben atención han encontrado que las relaciones interpersonales están relacionadas con la motivación laboral y el entorno social en la organización, haciendo las positiva su interacción y grado de satisfacción.

En la presente investigación, dentro de las principales fortalezas se pueden resaltar la disposición de los pacientes al momento de responder las encuestas, la accesibilidad para el caso de la Facultad de Odontología, así como la pertenencia, la colaboración y el trabajo en equipo.

A pesar de obtener un resultado positivo, existieron algunas limitaciones que es importante señalar para encaminar futuros trabajos de investigación. En primer lugar, el estudio se realizó en un contexto específico por lo que la generalización de los resultados puede verse limitada. También en algunas historias clínicas los números de contacto estaban mal escritos o los pacientes no pudieron ser localizados. En este orden de ideas, la identificación de los puntos débiles facilita implementar los programas de gestión del clima organizacional como lo fue para el caso de las Clínicas de las Especialidades de Odontología, sede Floridablanca.

8. Conclusiones

En primer lugar, los resultados del primer objetivo, el cual se centraba en caracterizar la población de estudio según variables sociodemográficas, se llevaron a cabo encuestando a 299 usuarios atendidos en las Clínicas de posgrado de la Universidad Santo Tomás, sede Floridablanca, utilizando el instrumento SERVQUAL. El primer ítem de la encuesta se enfocó en aspectos sociodemográficos, revelando que más de la mitad de los encuestados fueron mujeres, pertenecientes a los estratos socioeconómicos 1 y 2, residentes en zonas urbanas. La mayoría de estos pacientes recibieron tratamientos de ortodoncia y periodoncia, mientras que una minoría se sometió a procedimientos de rehabilitación oral y endodoncia.

Seguidamente, se “describe el clima organizacional del personal vinculado a las clínicas de la USTA campus Floridablanca”, en la cual, los resultados enmarcaron que los encuestados, en lo que se determina que el personal demuestra que están cumpliendo con la política de la clínica

respecto al uso de barreras de bioseguridad, compañerismo y respeto. Esto se asegura en la satisfacción de las necesidades personales y eleva la moral de sus miembros. Por lo tanto, está claro que el entorno organizacional, como el entorno, la atmósfera o las percepciones que influyen en los miembros, son importante para la forma que adopta la organización, las decisiones que toma y cómo se estructuran las relaciones dentro y dentro de la clínica.

Consecuentemente, el tercer objetivo mostró la “determinación de los factores que afectan la percepción de los usuarios frente a la prestación de los servicios de las clínicas de las especializaciones odontológicas de la USTA campus Floridablanca”; en la cual, resaltó una tendencia positiva, debido que, referente a las variables de cumplimiento y talento humano, la Universidad ha conseguido obtener una buena imagen y conservar estas virtudes, donde se destacaron resultados significativos del 85,95% de los usuarios aprecian la labor y el servicio ofrecido; al mismo tiempo los resultados del estudio confirman el atractivo de sus locales y equipamiento moderno en opinión de los usuarios, con lo cual, no están de acuerdo, con base en estos resultados se puede concluir que la organización. La organización ha cumplido con las expectativas de la mayoría de los usuarios, aunque es necesario valorar un pequeño porcentaje que no tiene en cuenta la buena fiabilidad del servicio adquirido.

Finalmente al “Conocer la percepción del clima organizacional en los usuarios que reciben atención en las clínicas de las especializaciones odontológicas de la USTA campus Floridablanca”, se resaltó que, la percepción de los usuarios evidencian que están satisfechos con la apariencia de sus clínicas e infraestructura porque la Universidad de Santo Tomás, como institución médica, necesita desarrollar la capacidad de brindar los servicios que han prometido a la gente, utilizados de manera confiable y precisa.

Los resultados en general señalaron que, el impacto del clima organizacional en la percepción de la calidad de los pacientes atendidos en las clínicas de las especializaciones de odontología, interfieren mucho en las respuestas de los participantes, sin embargo, también contenía datos erróneos, lo que dificultaba la comunicación. Así mismo, cabe señalar que, el punto fuerte es que el contacto directo es satisfactorio y se pueden proporcionar referencias completas del clima organizacional en la percepción de la calidad de los pacientes atendidos en las clínicas de las especializaciones de odontología USTA durante el primer período del año 2023.

9. Recomendaciones

Se recomienda que las mediciones de clima organizacional en contextos educativos superiores incluyan en el diseño metodológico instrumentos válidos y confiables para recoger las percepciones de los estudiantes, junto con las de los profesores y el personal administrativo.

Se recomienda que se realice este estudio en las clínicas de pregrado y que se realice este estudio en las IPS donde hay convenios vigentes.

Promover un estilo de liderazgo que busque el cumplimiento de los objetivos de la institución y al mismo tiempo se preocupe por el bienestar de los colaboradores, siendo una institución que brinda un servicio muy vital para la sociedad y que cuenta con personal con amplias experiencias, para mantener la importancia de valorar a la gente.

Realizar el estudio de forma periódica, con el fin de detectar oportunamente alertas o necesidades de mejora.

Referencias

- Abellán García, A. (2003). Percepción del estado de salud. (En línea) Revista multidisciplinar de gerontología 5(13) 340-342. Disponible en: <https://digital.csic.es/handle/10261/10500>
- Agudelo Loaiza, R. D, Echeverry Rios, C., Echeverry Moreno, C., Moreno Rodríguez, M., y Beltrán Cardenas, W. (2017). Clima organizacional en un hospital público de Quindío Colombia. (En línea) Brazilian Journal of Occupational Therapy/Cadernos Brasileiros de Terapia Ocupacional, 25(3). Disponible en: <https://docs.bvsalud.org/biblioref/2018/02/879426/1735-8169-1-pb.pdf>
- Aguirre Idrobo, C., Corral García, A., González Castrillón, E., Ledesma Gónima, M. Muñoz Ledezma, G. (2017). Determinación del clima organizacional en instituciones prestadoras de servicios de salud de Santiago de Cali Unidad de Cuidados Intensivos DUMIAN MEDICAL los Chorros y Clínica Odontológica PROSTDENT. (En línea) Repositorio Universidad Católica de Manizales. Disponible en: <https://repositorio.ucm.edu.co/handle/10839/1837>
- Altamirano, J. M. (2023). La desconcentración y descentralización administrativa, una necesidad para el estado mexicano. (En línea) México: Universidad Autónoma de Queretano. Disponible en: <https://ri-ng.uaq.mx/handle/123456789/9575>
- Arévalo Torres, A. R. (2018). Calidad de servicio y su relación con satisfacción de los pacientes del Centro de Salud C, zona 7 de la provincia de El Oro. (En línea) La referencia. Disponible en: https://www.lareferencia.info/vufind/Record/EC_4fdf94f7dcc675b18e238c3a03e5c976

- Buttle, F. (1996). Servqual: review, critique, research agenda. (En línea) *European Journal of marketing*, 30(1), 8-32. Disponible en: <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/03090569610105762/full/>
- Balmori Mastachi, G. y Flores Juárez, J. B. (2014). MECSI: Modelo para evaluar la calidad del servicio interno (MECSI: Evaluation model for internal service quality). (En línea) *Innovaciones de negocios*, 11(22), 191-213. Disponible en: <http://eprints.uanl.mx/12603/>
- Becerra Contreras, K. L., Galvis Parada, G. L., Mendoza Pérez, C., Palencia Osorio, Z. L. y Silva Montagut, N. M. (2020). Impacto del clima organizacional en la percepción de calidad de los usuarios en los servicios de salud prestados por la organización Vihonco IPS 2019. (En línea) *Repositorio UCM*. Disponible en: <https://repositorio.ucm.edu.co/handle/10839/3182>
- Benavides, G. F. (2019). Cadenas de valor y tendencias en innovación en actividades turísticas. (En línea) *Cuadernos Latinoamericanos de Administración*, 15(29). Disponible en: <https://www.redalyc.org/journal/4096/409661113009/409661113009.pdf>
- Bernal Torres, C. (2006). *Metodología de la Investigación para administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. (En línea) Colombia: Pearson Educación 1(3). Disponible en: <https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>
- Bernal González, I., Pedraza Melo, N. y Sánchez Limón, L. (2015) El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: diseño de un modelo teórico. (En línea) *Estudios Ger.* 1(31). No.134:8-19. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0123592314001624>

- Bustamante, R. Y., Gonzabay, P. L. y Peñafiel, N. A. (2022). Clima Organizacional como factor del desempeño laboral en las Mipymes en Ecuador. (En línea) Dominio de las Ciencias, 8(1), 234-261. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8383360>
- Cardozo Díaz, A. y Franco Pachón, M. (2018). Plan de Mercadeo para Integral Solutions SD SAS. (En línea) Repositorio Unilibre. Disponible en: <http://repository.unilibre.edu.co/handle/10901/11586>
- Carrillo Palma, S. (2009) Diagnóstico del clima organizacional en trabajadores dependientes de Lima Metropolitana. (En línea) Editorial el Cid. Lima, Perú. Disponible en: https://redib.org/Record/oai_articulo2530043-clima-organizacional-en-instituciones-de-servicio-de-acueductos-y-alcantarillados
- Cobo Mejía, E. A., Estepa Rodríguez, K. J., Herrera Triana, C., y Linares Reyes, P. (2018). Percepción de los usuarios frente a la calidad del servicio de salud en consulta externa en una Institución Prestadora de Servicios de Salud. (En línea) revista Investigación en Salud Universidad de Boyacá, 5(2), 277-294. Disponible en: <https://revistasdigitales.uniboyaca.edu.co/index.php/rs/article/view/321>
- Calvo Ayaviri, A. (2003) Análisis organizacional de los servicios de salud análisis organizacional de los servicios de salud. (En línea) Organización Panamericana de la Salud Organización Mundial de la Salud. Serie Documentos Técnicos Nro. 6. La Paz, Bolivia. Disponible en: <https://docplayer.es/19470905-Analisis-organizacional-de-los-servicios-de-salud.html>
- Cachay Díaz, J. (2022). Calidad de atención en la unidad de cuidados intensivos Covid 19-hospital de alta complejidad-Trujillo 2021. (En línea) Universidad Cesar Vallejo. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/86595>

Centro de Recursos para el Aprendizaje, la Investigación y la Docencia. CRAI. (2020). Informe de recursos y servicios bibliográficos. (En línea) Colecciones en esta comunidad.

Universidad Santo Tomás. Disponible en:

<https://repository.usta.edu.co/handle/11634/20463?show=full>

Chiang Vega, M. M., Salazar Botello, C. M. y Núñez Partido, A. (2007). Clima Organizacional Y Satisfacción Laboral En Un Establecimiento De Salud Estatal: Hospital Tipo 1. (En línea)

Theoría: ciencia, arte y humanidades, 16(2). Disponible en:

https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&profile=ehost&scope=site&authtype=crawler&jrnl=0717196X&AN=31446329&h=vy7s8cL0gi0o3rhi%2FXNYk9EhMkSyaKR4AK3ElbxTs03NGy3n9u2pfcvV49CLIECaVwtVAXCCB%2FsDO7WSzHrklw%3D%3D&crl=c&casa_token=GI4TfoniEc4AAAAA:N0eRNXONHVEQC1ZzF_uZNk6qQvPbBrY82j_gRoH_0gctz7lu2IvT9nL2l4z4VQyBydb1bJkOHzqUYnw

Congreso de la República de Colombia (1993) Ley 100 de 1993 (En línea) "Por la cual se crea el sistema de seguridad social integral y se dictan otras disposiciones". Disponible en:

https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma_pdf.php?i=5248

Congreso de Colombia (2011) Ley 1438 de 2011 (En línea) Por medio de la cual se reforma el sistema general de seguridad social en salud y se dictan otras disposiciones. Disponible en:

https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/LEY%201438%20DE%202011.pdf

Congreso de Colombia (2006) Ley 1010 de 2006 (En línea) Por medio de la cual se adoptan medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo. Diario Oficial No. 46.160, de 23 de enero de 2006

Disponible en: https://oig.cepal.org/sites/default/files/2006_col_ley1010.pdf

Congreso de Colombia (2007) Ley 1122 de 2007 (En Línea) Por la cual se hacen algunas modificaciones en el Sistema General de Seguridad Social en Salud y se dictan otras disposiciones Disponible en:

<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/ley-1122-de-2007.pdf>

Congreso de Colombia (2007) Ley Estatutaria 1751 De 2015(En Línea) Diario Oficial No. 49.427 de 16 de febrero de 2015. Por medio de la cual se regula el derecho fundamental a la salud y se dictan otras disposiciones. Jurisprudencia Vigencia Disponible en: https://www.cancilleria.gov.co/sites/default/files/Normograma/docs/pdf/ley_1751_2015.pdf

Cuenca Herrera, W., Jaramillo Vargas, M. I., Zhapa Amay, A., Rios Zaruma, J. L. Y Benítez Chiriboga, J. E. (2021). Caracterización del clima organizacional: Caso Instituto Tecnológico Superior" Ismael Pérez Pazmiño", ISTIPP. (En línea) Dominio de las ciencias, 7(3), 610-628. Disponible en: <http://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/2015>

Camargo, M. B. F., Porras, J. V., Becerra, F. J. P., Gómez, M. C. B., & Villamizar, G. G. (2012). Evaluación del clima organizacional en la Facultad de Odontología de la Pontificia Universidad Javeriana desde una perspectiva integradora y participativa. (En línea) Universitas Odontológica, 31(66), 83-95. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4051475>

De la Hoz Correa, A. P. (2014). Propuesta de aplicación de la escala SERVQUAL en el sector salud de Medellín. (En línea) Revista CES Salud Pública, 5(2), 107-116. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4974882>

- Díaz Paniagua, E. y León Sánchez, M. (2019). Recursos humanos y dirección de equipos en restauración 2. (En línea) Ediciones Paraninfo, SA. Disponible en: <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=NaiXDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR9&dq=Unidad+de+Mando:+Una+persona+recibe+%C3%B3rdenes+de+un+solo+superior,+es+el+principio+de+autoridad+%C3%BAnica.&ots=nqltAGwyBK&sig=P9HMf7BJZ-5datUbT3UzCyf-gY8>
- Dos Santos, T. (2020). Revolución científico-técnica y acumulación de capital. (En línea) Versión en español: 1987. Disponible en: <http://ru.iiec.unam.mx/3083/1/05RCACa.pdf>
- Duque Oliva, E. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. (En línea) Innovar, 15(25), 64-80. Disponible en: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=s0121-50512005000100004
- Díaz Guevara, M. (2014). Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud, Hospital Tito Villar Cabeza-Bambamarca-2014. (En línea) UNC Disponible en: <https://repositorio.unc.edu.pe/handle/20.500.14074/143>
- Espinoza, V. S. y Chavarría, A. P. (2017). Importancia de la Gestión del Talento Humano como Estrategia para la Atracción y Retención de Docentes en las Organizaciones Educativas del Ecuador. (En línea) Podium, 145-168. Disponible en: <http://revistas.uees.edu.ec/index.php/podium/article/view/76>
- Fariño Cortez, J., Cercado Mancero, A., Vera Lorenti, E., Valle Flores, J. y Ocaña Ocaña, A. (2018). Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en las unidades operativas de atención primaria de salud. (En línea) Espacios, 39(32), 22. Disponible en: <http://ww.revistaespacios.com/a18v39n32/a18v39n32p22.pdf>

- Ferro Camargo, M. B., Velosa Porras, J. V., Paéz Becerra, F. J., Bermúdez Gómez, M. C. y Gómez Villamizar, G. (2012). Evaluación del clima organizacional en la Facultad de Odontología de la Pontificia Universidad Javeriana desde una perspectiva integradora y participativa. (En línea) *Universitas Odontológica*, 31(66), 83-95. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4051475>
- Feuerstein, R. (1996). La teoría de la modificabilidad estructural cognitiva. S. Molina y M. Fandos (En línea) *Coords. Educación Cognitiva I*, 31-75. Disponible en: https://www.academia.edu/download/45169554/teoria_de_feuerstein.pdf
- Forehand, G. A. y Gilmer, B. (1964). Variación ambiental en estudios de la conducta organizacional. (En línea) *Psychological Bulletin*, 62(6), 361-382. Disponible en: <https://psycnet.apa.org/record/1965-06619-001>
- González Gamboa, C. S. (2015). Calidad de atención percibida y calidad de vida relacionada con la salud en pacientes participantes de estudios clínicos de la ips idearg sas. (En línea) *Universidad del Rosario*. Disponible en: <https://repository.urosario.edu.co/items/6757493a-c574-45ce-8104-a1da1f0bb8d5>
- Holger Santiago, C. C. (2021). Influencia de la racionalidad, extroversión, neurosis e impulsividad en el consumo de los estudiantes de la Universidad Nacional de Chimborazo, periodo 2020–2021 (En línea) Bachelor's thesis, Universidad Nacional de Chimborazo. Disponible en: <http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/7729>
- Huertas Muñoz, L. M., Santiago Otalvora, N. A., y García Zapata, D. (2020). Clima organizacional y Percepción de la calidad de los servicios de salud en la Clínica Odontológica RX Dent de la ciudad de Tuluá en el año 2020. (En línea) Repositorio UCM. Disponible en: <https://repositorio.ucm.edu.co/handle/10839/2854>

- Ibarra Morales, L. E., Espinoza Galindo, B. y Casas Medina, V. (2014). Aplicación del modelo Servqual para evaluar la calidad en el servicio en los hospitales públicos de Hermosillo, Sonora. (En línea) *Tecnociencia Chihuahua*, 8(2). Disponible en: <https://vocero.uach.mx/index.php/tecnociencia/article/view/619>
- López Gumucio, R. (2005). La calidad total en la empresa moderna. (En línea) *Perspectivas*, 8(2), 67-81. Universidad Católica Boliviana San Pablo Cochabamba, Bolivia. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425942412006.pdf>
- López, F. F. (2017). Apoyo administrativo a la gestión de recursos humanos. (En línea) UF0345. Tutor Formación. Disponible en: https://books.google.com/books/about/Apoyo_administrativo_a_la_gesti%C3%B3n_de_re.html?id=JZIZDgAAQBAJ
- Luna González, A. C. (2017). Proceso administrativo. (En línea) Grupo Editorial Patria. Disponible en: https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=ApktEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA288&dq=Unidad+de+Direcci%C3%B3n:+Es+el+principio+seg%C3%BA+n+el+cual+cada+grupo+de+actividades+que+tiene+un+mismo+objetivo.&ots=8dTkd_2gkB&sig=MSJL0XHKQSMYm19VrhlFHTFJBxI
- Manosalvas Vaca, C. A., Manosalvas Vaca, L. O. y Nieves Quintero, J. (2015). El clima organizacional y la satisfacción laboral: un análisis cuantitativo riguroso de su relación. (En línea) *AD-minister*, (26), 5-15. Disponible en: http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S1692-02792015000100001&script=sci_arttext
- Maldonado, J. (2017). Comportamiento, desarrollo y cambio organizacional. (En línea) Universidad Nacional Autónoma de Honduras. Honduras. Disponible en:

https://www.academia.edu/download/54466711/COMPORTAMIENTO__DESARROLLO_Y_CAMBIO_ORGANIZACIONAL_2017.pdf

Matsumoto Nishizawa, R. (2014). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. (En línea) Revista Perspectivas, (34), 181-209. Disponible en: <http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=S1994-37332014000200005&s>

Mejías Sánchez, Y., Cabrera Cruz, N., Rodríguez Acosta, M., Toledo Fernández, A. y Norabuena Canal, M. (2013). Bases legales de la calidad en los servicios de salud. (En línea) Revista Cubana de Salud Pública, 39(4), 796-803. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S0864-34662013000400016&script=sci_arttext&tlng=pt

Ministerio de la Protección Social (2006) Decreto Numero 1011 de 2006 (En línea) Por el cual se establece el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud. Disponible en: https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/DECRETO%201011%20DE%202006.pdf

Ministro de Trabajo y Seguridad Social (1984) Decreto 614 de 1984 (Marzo 14) (En línea) “Por el cual se determinan las bases para la organización y administración de Salud Ocupacional en el país.” Disponible en: <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=1357>

Ministerio de Trabajo y Seguridad Social (1989) Resolución 1016 de marzo 31 de 1989 (En línea) Por la cual se reglamenta la organización, funcionamiento y forma de los Programas de Salud Ocupacional que deben desarrollar los patronos o empleadores en el país. Disponible

en: <https://www.mincit.gov.co/ministerio/normograma-sig/procesos-de-apoyo/gestion-documental/subsistemas/subsistema-de-seguridad-y-salud-en-el-trabajo/resoluciones/resolucion-1016-de-1989.aspx>

Ministro de la Protección Social. (2008) Palacio Betancourt, D. Resolución 2646 de 2008 (En línea) Establece disposiciones y define responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional. Diario Oficial 47059, 2008. Disponible en: <http://www.saludcapital.gov.co/Documentos%20Salud%20Ocupacional/RESOL.%202646%20DE%202008%20RIESGO%20PSICOSOCIAL.pdf>

Ministerio de Trabajo (2012) Resolución 652 de 2012 (En línea) Por la cual se establece la conformación y funcionamiento del Comité de Convivencia Laboral en entidades públicas y empresas privadas y se dictan otras disposiciones. Pardo Rueda, R. Diario Oficial No. 48.427 de 11 de mayo de 2012. Disponible en: https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/45107/resolucion_00000652_de_2012.pdf/d52cfd8c-36f3-da89-4359-496ada084f20

Ministerio de Relaciones Exteriores (1990) Ley 10 de 1990 (enero 10) (En línea) Diario Oficial No. 39.137 del 10 de enero de 1990. Por la cual se reorganiza el Sistema Nacional de Salud y se dictan otras disposiciones. Disponible en: https://www.cancilleria.gov.co/sites/default/files/Normograma/docs/pdf/ley_0010_1990.pdf

Ministerio De Salud Pública (1991) Decreto 0709 de 1991 (Marzo 12) (En línea) Diario Oficial No. 39.738, De 14 De Marzo De 1991. Por el cual se reglamenta la producción y expendio

de los medicamentos esenciales del formulario nacional bajo su nombre genérico

Disponible en: [https://www.suin-](https://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?ruta=Decretos/1151214)

[juriscol.gov.co/viewDocument.asp?ruta=Decretos/1151214](https://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?ruta=Decretos/1151214)

Ministerio De Salud (1993) Resolución 8430 de 1993 (En línea) “Por la cual se establecen las normas científicas, técnicas y administrativas para la investigación en salud”: Disponible en:

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

Mendoza Llanos, R. y Moyano Díaz, E. (2019). Las variaciones de la satisfacción vital según edad y clima organizacional en trabajadores de la salud. (En línea) Revista gerencia y Políticas de salud, 18(36), 1-13. Disponible en:

<https://www.redalyc.org/journal/545/54574649005/54574649005.pdf>

Martínez Duque, A. F. (2016). Percepción de la satisfacción en la atención en salud en usuarios del servicio de consulta externa, de los Hospitales San Antonio de Chía y Santa Rosa de Tenjo, Marzo de 2016: Parte 2 Municipio De Tenjo; (En línea) Hospital Santa Rosa De Tenjo, Marzo Del 2016. Disponible en: <https://repository.udca.edu.co/handle/11158/639>

Palacios Molina, D. L. (2019). El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo de los distritos de Salud Pública de la provincia de Manabí-Ecuador. (En línea) Repositorio de Tesis – UNMSM. Disponible en: <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/10989>

Parasuraman, A., Berry, L., y Zeithaml, V. (2002). Refinement and reassessment of the SERVQUAL scale. (En línea) Journal of retailing, 67(4), 114. Disponible en: <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=Rt96wAigg2oC&oi=fnd&pg=PA114&dq=>

PARASURAMAN,+Arun%3B+BERRY,+Leonard+L.%3B+ZEITHAML,+Valarie+A.+
Refinement+and+reassessment+of+the+SERVQUAL+scale.+Journal+of+retailing,+1991
,+vol.+67,+no+4,+p.+420&ots=pTu27BAHDM&sig=uPegKHi6Pd-
6Dwd43K2NbxtZYoU

Paule Hernández, Y. y Caboverde Silvente, R. M. (2011). Estudio diagnóstico del clima laboral en la empresa de sueros y productos hemoderivados. (En línea) Ingeniería Industrial, 32(1), 10. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3629789>

Pelaes León, O. (2010). Relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente en una empresa de servicios telefónicos. (En línea) Repositorio de Tesis Digitales Cybertesis. Disponible en: <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/1140>

Pérez Visbal, E. T. (2014). Clima organizacional para una cultura de calidad. Orbis. (En línea) Revista científica ciencias humanas, 10(29), 121-144. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/709/70932556007.pdf>

Ramos Torres, L. A. (2015). Factores asociados al nivel de satisfacción sobre la calidad de atención del usuario externo. Centro de Salud de Picsi 2015. (En línea) Repositorio Universidad de San Martín de Porres. Disponible en: https://www.lareferencia.info/vufind/Record/PE_94499f2f9a875b6de95d96a3aeb03c4d

Ramos, D. D. (2017). Las inelegibilidades parlamentarias de los altos cargos y personal directivo del Estado: la necesidad de una reforma. (En línea) Estudios de Deusto, 65(1), 123-150. Disponible en: <https://revista-estudios.revistas.deusto.es/article/view/1317>

Riveros Ipinza, M. (2007). Calidad y Atención Integral de Salud: dos conceptos inseparables. (En línea) Cuadernos médico sociales, 47(1). Disponible en: <https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&profile=ehost&scope=site&authtyp>

e=crawler&jrnl=07161336&AN=31316279&h=8Lv0tL4Fty9YgynVXfTyPbO8EEJ%2F
vbjgPPplykYQEu7UZ5jAnhQCHA7QGER%2BK9yKFMdqAvgGXSwSzSIrJb9I%2Bg%
3D%3D&crl=c

Rivero Behar, D. (2013). Metodología de la investigación. (En línea) Editorial Shalom 2008
Disponibile en: <http://187.191.86.244/rceis/wp-content/uploads/2015/07/Metodología-de-la-Investigación-DANIEL-S.-BEHAR-RIVERO.pdf>

Rivera Porras, D. A., Hernández Lalinde, J. D., Forgiony Santos, J. O., Bonilla Cruz, N. J., y Rozo Sánchez, A. C. (2018). Impacto de la motivación laboral en el clima organizacional y las relaciones interpersonales en los funcionarios del sector salud. (En línea) UNISIMON
Disponibile en: <http://bonga.unisimon.edu.co/handle/20.500.12442/2168>

Salguero Barba, N. G. y García Salguero, C. P. (2018). Gestión administrativa eficiente. (En línea) Polo del conocimiento, 3(9), 331-342. Disponibile en: <http://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/748>

Salazar Estrada, J., Guerrero Pupo, J., Machado Rodríguez, Y. y Cañedo Andalia, R. (2009). Clima y cultura organizacional: dos componentes esenciales en la productividad laboral. (En línea) Acimed, 20(4), 67-75. Disponibile en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352009001000004

Salvador, C. (2005). Percepción de las dimensiones de la calidad de servicios en una muestra de usuarios españoles y paraguayos. (En línea) Boletín de psicología, 83, 69-80. Disponibile en: <https://www.uv.es/seoane/boletin/previos/N83-4.pdf>

Sánchez, I. P. (2021). Organización empresarial y de recursos humanos. (En línea) ADGG0408. IC Editorial. Disponibile en: <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=WIBJEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT33&dq>

=Divisi% C3% B3n+del+trabajo:+Utilizar+eficientemente+a+las+personas,+designaci% C3% B3n+de+tareas+espec% C3% ADficas+a+cada+unidad+de+la+organizaci% C3% B3n&ots=sxucNyhjpk&sig=1Ejg8tj5MhbbWGIItAJd5aNHFSSw

Suárez, J. E. (2017). Sostenibilidad de las organizaciones sociales. (En línea) Chiado Editorial.

Disponible en:

<https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=Ru4xDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT32&dq>

=Reglas+Complementarias+Relativas+a+la+Organizaci% C3% B3n++El+desarrollo+de+cualquier+organizaci% C3% B3n+representa+un+costo,+cada+persona,+grupo+o+procedimiento+debe+justificarse+por+una+necesidad+clara+que+nazca+en+el+cumplimiento+d e+los+objetivos+propuestos.+La+organizaci% C3% B3n+debe+proyectarse+dentro+de+ciertos+m% C3% A1rgenes+de+flexibilidad+que+permita+ajustarse+a+las+variables.&ots=OUyyhZjrE8&sig=IN0vgxZKX_9VJnvlxu8c1yyBYqI

Santos Calderón, J. (2015) Decreto 1083 de 2015 Sector de Función Pública (En línea) Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública.

Disponible en:

https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma_pdf.php?i=62866

Samper Pizano, E. (1998) Decreto Ley 1567 de 1998. (En línea) Por el cual se crea el sistema nacional de capacitación y el sistema de estímulos para los empleados del Estado.

Disponible en:

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=1246>

Salgado, I. M. L., Amador, L. R. T., Mendoza, J. L. M., y Pallares, M. A. S. (2016). Percepción de satisfacción y calidad de servicios odontológicos en una clínica universitaria de

Cartagena, Colombia. (En línea) Revista nacional de odontología, 12(23), 31-40.
Disponible en: <https://revistas.ucc.edu.co/index.php/od/article/view/1378>

Torre, J. C. (2023). El gigante invertebrado: Los sindicatos en el gobierno. (En línea) Argentina 1973-1976. EDHASA. Disponible en: <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=p6nKEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA1887&dq=Car%C3%A1cter+limitado+del+alcance+administrativo:+N%C3%BAmero+determinado+de+posiciones+que+el+dirigente+puede+controlar+y+supervisar+adecuadamente.&ots=oncOHNqx9b&sig=8PhzP5GeAfMitsN9cCjenO3cAP4>

Valbuena Vence, M. (2016). Propuesta de gestión para mejorar la calidad en la prestación de los servicios de consulta externa y urgencias en la ESE Hospital Lázaro Alfonso Hernández Lara del municipio de San Alberto–Cesar. (En línea) UDES. Disponible en: <https://repositorio.udes.edu.co/server/api/core/bitstreams/ca992d34-f5b0-4c5d-8446-cdf0704bf27e/content>

Wertheimer, M. (1938). Gestalt theory. In W. D. Ellis (Ed.), A source book of Gestalt psychology (En línea) Kegan Paul, Trench, Trubner & Company, 1-11. <https://doi.org/10.1037/11496-001>. Disponible en: <https://psycnet.apa.org/record/2007-10344-001?ref=https://githubhelp.com>

Yépez Chamorro, M., Ricaurte Cepeda, M., y Jurado Fajardo, D. (2018). Calidad percibida de la atención en salud en una red pública del municipio de Pasto, Colombia. (En línea) Universidad y Salud, 20(2), 97-110. Disponible en: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0124-71072018000200097

Apéndices

Apéndice A. Operacionalización
Operacionalización de variables

VARIABLES SOCIODEMOGRÁFICAS					
VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERATIVA	naturaleza	Escala de medición	Valor que asume
Sexo	Conjunto de las peculiaridades que caracterizan los individuos de una especie dividiéndolos en masculinos y femeninos.	Es el resultado posible de una reproducción genética.	Cualitativa	Nominal	Femenino (1) Masculino (2)
Edad	Lapso que transcurre desde el nacimiento hasta el momento de referencia. Cada uno de los periodos evolutivos en que, por tener ciertas características comunes, se divide la vida humana: infancia, juventud, edad adulta y vejez.	Tiempo que ha vivido una persona u otro ser vivo contando desde su nacimiento.	Cuantitativa	Ordinal	Abierto
Estado Civil	Es la situación permanente de una persona natural (física) en relación con su circunstancia personal y la legislación. Cabe mencionar que, de acuerdo con el estado civil de una persona, esta tendrá una determinada capacidad de obrar.	Situación jurídica de una persona frente a su familia y la sociedad, que determina su capacidad para ejercer derechos y adquirir obligaciones.	Cualitativa	Nominal	Soltero (1) Casado (2) Viudo (3) Unión Libre (4)
Nivel Socioeconómico	Es una medida total que combina la parte económica y sociológica de la preparación laboral de una persona y de la posición económica y social individual o familiar con relación a otras personas.	Descripción de la situación de una persona según la educación, los ingresos y el tipo de trabajo que tiene.	Cualitativa	Ordinal	Estrato 1 (1) Estrato 2 (2) Estrato 3 (3) Estrato 4 (4)
Lugar de procedencia	Es un área delimitada del planeta, la cual presenta características geográficas comunes. En este sentido, características como son el clima, la hidrografía, la población, el relieve y la extensión, entre otros.	Es aquel territorio del cual provienen las personas tales como una región, departamento, municipio, vereda.	Cualitativa	Nominal	Zona Rural (1) Zona Urbana (2)
Lugar de residencia	Lugar geográfico donde la persona, además de residir en forma permanente,	Lugar de residencia habitual de la persona principalmente en	Cualitativa	Nominal	Abierta

	desarrolla generalmente sus actividades familiares sociales y económicas.	los Censos de población y habitación.			
Especialidad de atención	Es la acción y efecto de especializar, es una rama de una ciencia o un arte, limitar algo a un uso determinado.	Rama de una ciencia, la cual poseen saberes o habilidades muy precisos.	Cualitativa	Nominal	Periodoncia (1) Endodoncia (2) Rehabilitación (3) Ortodoncia (4)
VARIABLES PRIMER INSTRUMENTO					
VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERATIVA	NATURALEZA	ESCALA DE MEDICIÓN	VALOR QUE ASUME
1) La institución de salud cuenta con equipos modernos.	Se consideran un componente fundamental de los sistemas de salud; los beneficios que pueden proporcionar continúan aumentando ya que son esenciales para prevenir, diagnosticar, tratar y rehabilitar	Es cualquier intervención que pueda usarse para promover la salud, prevenir, diagnosticar o tratar enfermedades o para rehabilitación o atención a largo plazo.	Cualitativa	Ordinal	UNO Significa que está desacuerdo (1). DOS Significa que esta medianamente de acuerdo (2) TRES significa que está de acuerdo (3).
2) Las instalaciones físicas de la institución de salud lucen atractiva	Esta especialmente diseñada para cumplir las funciones de prevención, diagnóstico y tratamiento de enfermedades. Dentro de esta área se encuentran las unidades de cuidado intensivo, servicios de hospitalización, servicios de alimentos, urgencias, morgue y oncología.	Es una estructura física donde se brinda servicio de promoción, preservación y vigilancia de la salud de la población y del ambiente.	Cualitativa	Ordinal	UNO Significa que está desacuerdo (1). DOS Significa que esta medianamente de acuerdo (2) TRES significa que está de acuerdo (3).
3) Los empleados de la institución de salud cuentan con buena apariencia.	Conjunto de características o circunstancias con que una persona o una cosa se presenta a la vista.	Características que podemos percibir o como se muestra a la vista	Cualitativa	Ordinal	UNO Significa que está desacuerdo (1). DOS

					Significa que esta medianamente de acuerdo (2) TRES significa que está de acuerdo (3).
4) Los materiales asociados con el servicio (panfletos, tarjetas, etc.) son atractivos a la vista.	Si hablamos de los recursos materiales, haremos mención que son todos aquellos insumos, mobiliario, equipamiento, que son necesarias para la atención médica, esto sin diferenciar si una institución de salud es pública o privada	Es un elemento que puede transformarse y agruparse en los grupos de un conjunto.	Cualitativa	Ordinal	UNO Significa que está desacuerdo (1). DOS Significa que esta medianamente de acuerdo (2) TRES significa que está de acuerdo (3).
5) Cuando esta institución de salud promete hacer algo en un cierto tiempo, lo hace.	Es un proceso voluntario y periódico de autoevaluación interna y revisión externa de los procesos y resultados que garantizan y mejoran la calidad de atención del cliente en una organización de salud a través de una serie de estándares óptimos y factibles de alcanzar, previamente conocidos por las entidades evaluadas	Responder y procurar por el cuidado integral de su propia salud y de la comunidad	Cualitativa	Ordinal	UNO Significa que está desacuerdo (1). DOS Significa que esta medianamente de acuerdo (2) TRES significa que está de acuerdo (3).
6) Cuando tiene un problema, la institución de salud muestra interés sincero en resolverlo.	Es la manifestación de protesta, descontento o inconformidad que formula el cliente con relación a la forma o condiciones en que se ha prestado un servicio de venta o postventa, es una valiosa oportunidad para tomar contacto con el cliente y resolverlo	Es una táctica legal diseñada para convencer a las autoridades de tomar la medida correcta.	Cualitativa	Ordinal	UNO Significa que está desacuerdo (1). DOS Significa que esta medianamente de acuerdo

					(2) TRES significa que está de acuerdo (3).
7) La institución de salud presta el servicio correcto a la primera.	Está relacionada con la garantía al acceso a los servicios de salud, el mejoramiento permanente de la calidad de la atención en salud y la búsqueda y generación de eficiencia en la prestación de los servicios de salud a la población colombiana.	Es el término que se utiliza para indicar la ejecución de un trabajo ofrecido o contrato por un tercero, se produce y se utiliza al mismo tiempo.	Cualitativa	Ordinal	UNO Significa que está desacuerdo (1). DOS Significa que esta medianame nte de acuerdo (2) TRES significa que está de acuerdo (3).
8) La institución de salud presta sus servicios en el tiempo que promete hacerlo.	El tiempo existe como un ordenamiento físico de situaciones y/o acciones; y el espacio resulta de la relación entre dos momentos de comparación.	Tiempo de espera desde el inicio de atención hasta que finalice la atención realizada por el médico.	Cualitativa	Ordinal	UNO Significa que está desacuerdo (1). DOS Significa que esta medianame nte de acuerdo (2) TRES significa que está de acuerdo (3).
9) La institución de salud lleva sus registros y documentos libres de errores.	Es un documento obligatorio y necesario en el desarrollo de las prácticas de atención sanitarias de personas humanas y tienen diversas funciones que la constituyen en una herramienta fundamental de un buen desarrollo de la práctica médica.	Documento que recoge toda la información referente a la salud dental del paciente.	Cualitativa	Ordinal	UNO Significa que está desacuerdo (1). DOS Significa que esta medianame nte de acuerdo (2) TRES significa que está de acuerdo(3).

<p>10) Los empleados de la institución de salud le informan exactamente cuándo serán prestados los servicios.</p>	<p>Conjunto de subsistemas, dentro y fuera del sector salud que producen datos relevantes para la construcción de indicadores en los dominios de la información en salud: Determinantes de la salud, estado de salud de la población y el desempeño del sistema de salud.</p>	<p>Información clínica que se proporciona al paciente o usuario de un servicio de salud puede contribuir al mejor desarrollo del proceso asistencial.</p>	<p>Cualitativa</p>	<p>Ordinal</p>	<p>UNO Significa que está desacuerdo (1). DOS Significa que esta medianamente de acuerdo (2) TRES significa que está de acuerdo (3).</p>
<p>11) Los empleados de las instituciones de salud le dan un pronto servicio.</p>	<p>Constituye un sistema de atención orientado al mantenimiento, la restauración y la promoción de la salud de las personas.</p>	<p>Son aquellas prestaciones que brindan asistencia sanitaria.</p>	<p>Cualitativa</p>	<p>Ordinal</p>	<p>UNO Significa que está desacuerdo (1). DOS Significa que esta medianamente de acuerdo (2) TRES significa que está de acuerdo (3).</p>
<p>12) Los empleados de las instituciones de salud siempre están dispuestos a ayudarlo.</p>	<p>Consiste en establecer mediante recursos materiales, técnicos y relacionales, una relación terapéutica con el ayudado para que afronte los problemas lo más sanamente posible, creciendo en todo momento.</p>	<p>Es la capacidad de percibir correctamente lo que experimenta la otra persona y comunicar esta percepción con un lenguaje acomodado a los sentimientos del ayudado.</p>	<p>Cualitativa</p>	<p>Ordinal</p>	<p>UNO Significa que está desacuerdo (1). DOS Significa que esta medianamente de acuerdo (2) TRES significa que está de acuerdo (3).</p>
<p>13) Los empleados de la institución de salud nunca estuvieron tan</p>	<p>Atención que soporte que se brinda al cliente, ya sea antes, durante o después del procedimiento, y que los ayuda a tener una</p>	<p>Servicio que se brinda al usuario con el fin de resolver dudas, problemas de forma</p>	<p>Cualitativa</p>	<p>Ordinal</p>	<p>UNO Significa que está desacuerdo (1).</p>

ocupados como para no atenderlo.	excelente experiencia con tu empresa.	rápida y efectiva, dando el soporte adecuado			DOS Significa que esta medianamente de acuerdo (2) TRES significa que está de acuerdo (3).
14) El comportamiento de los empleados de la institución de salud le inspira confianza.	La confianza es la esperanza de que algo se desarrolle conforme nuestras expectativas, o la familiaridad que tenemos en el trato con alguien.	Crear que todo saldrá de la forma que se espera y se desea. Implica esperanza y sentimientos de seguridad	Cualitativa	Ordinal	UNO Significa que está desacuerdo (1). DOS Significa que esta medianamente de acuerdo (2) TRES significa que está de acuerdo (3).
15) Se siente seguro en sus negociaciones con la institución de salud (pagos, facturación).	Seguridad cotidianamente se puede referir a la ausencia de riesgo o a la confianza en algo o en alguien.	Propiedad de algo donde no se registran peligros, daños ni riesgos.	Cualitativa	Ordinal	UNO Significa que está desacuerdo (1). DOS Significa que esta medianamente de acuerdo (2) TRES significa que está de acuerdo (3).
16) Los empleados de la institución de salud son consistentemente amables con usted.	La amabilidad puede definirse como un comportamiento o acto que resulta caritativo, solidario o afectuoso con otras personas.	Una persona amable es aquella que se comporta con los demás con agrado, educación, respeto y afecto.	Cualitativa	Ordinal	UNO Significa que está desacuerdo (1). DOS Significa que esta medianamente

					nte de acuerdo (2) TRES significa que está de acuerdo (3).
17) Los empleados de la institución de salud están capacitados para responder a sus preguntas.	La capacitación se define como el conjunto de actividades didácticas, orientadas a ampliar los conocimientos, habilidades y aptitudes del personal que labora en una empresa.	La Capacitación es un proceso que posibilita al capacitando la apropiación de ciertos conocimientos, capaces de modificar los comportamientos propios de las personas y de la organización a la que pertenecen.	Cualitativa	Ordinal	UNO Significa que está desacuerdo (1). DOS Significa que esta medianamente de acuerdo (2) TRES significa que está de acuerdo (3).
18) La institución de salud le da atención individual.	La atención es la capacidad de generar, dirigir y mantener un estado de activación adecuado para el procesamiento correcto de la información.	La atención se puede definir como la capacidad que tienen las personas para seleccionar, mantener o dirigir la información relevante.	Cualitativa	Ordinal	UNO Significa que está desacuerdo (1). DOS Significa que esta medianamente de acuerdo (2) TRES significa que está de acuerdo (3).
19) La institución de salud tiene horarios convenientes para todos los usuarios.	Distribución de las horas en que se realiza una actividad o trabajo o se presta un servicio.	Conjunto de horas durante las cuales se realizan las actividades en la institución	Cualitativa	Ordinal	UNO Significa que está desacuerdo (1). DOS Significa que esta medianamente de acuerdo (2) TRES significa

					que está de acuerdo (3).
20) La institución de salud tiene empleados que dan a los usuarios atención personal.	Atención: Soporte que se brinda al cliente, ya sea antes, durante o después del procedimiento, y que los ayuda a tener una excelente experiencia con tu empresa.	Servicio que se brinda al usuario con el fin de resolver dudas, problemas de forma rápida y efectiva, dando el soporte adecuado.	Cualitativa	Ordinal	UNO Significa que está desacuerdo (1). DOS Significa que esta medianamente de acuerdo (2) TRES significa que está de acuerdo (3).
21) La institución de salud se preocupa por cuidar sus intereses.	Procurar, a una cosa o persona, la vigilancia o las atenciones necesarias para evitarle algún mal o peligro.	El cuidado es el conjunto de actividades y el uso de recursos para lograr que la vida de cada persona esté basada en la vigencia de los derechos humanos.	Cualitativa	Ordinal	UNO Significa que está desacuerdo (1). DOS Significa que esta medianamente de acuerdo (2) TRES significa que está de acuerdo (3).
22) Los empleados de la institución de salud entienden sus necesidades específicas.	Necesidad es una carencia o escasez de algo que se considera imprescindible.	Estado del ser en el que existe la carencia de un elemento determinado	Cualitativa	Ordinal	UNO Significa que está desacuerdo (1). DOS Significa que esta medianamente de acuerdo (2) TRES significa que está de acuerdo (3).

VARIABLES SEGUNDO INSTRUMENTO					
VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERATIVA	NATURALEZA	ESCALA DE MEDICIÓN	VALOR QUE ASUME
1) La apariencia de las instalaciones, equipo, personal y materiales de comunicación.	Conjunto de que una persona o una cosa se aparece o se presenta a la vista o al entendimiento.	Es un aspecto o parecer exterior de alguien o algo.	Cuantitativa	Razón	Puntos de 1 a 20
2) La habilidad de la institución de salud para desempeñar el servicio prometido confiable y correctamente.	Es la destreza que una persona tiene para ejercer determinada actividad.	Es la capacidad de una persona para hacer una cosa correctamente y con facilidad.	Cuantitativa	Razón	Puntos de 1 a 20
3) La disponibilidad de la institución de salud para ayudar a los clientes y proveer un pronto servicio.	Es la medición de la frecuencia con la que los datos y las aplicaciones están preparados para que pueda acceder a ellos cuando los necesite.	El tiempo en que un empleado está disponible exclusivamente para trabajar en una institución.	Cuantitativa	Razón	Puntos de 1 a 20
4) El conocimiento y cortesía de los empleados y su habilidad para inspirar confianza.	La cortesía es una demostración de respeto y educación que se expresa a través de las buenas costumbres.	Es la amabilidad, consideración y buena educación de la persona.	Cuantitativa	Razón	Puntos de 1 a 20
5) El cuidado y la atención personalizada que la institución de salud brinda a sus clientes.	Es una actividad humana que se define como una relación y un proceso cuyo objetivo va más allá de la enfermedad.	Es el modo de actuar de la persona que pone interés y atención en lo que hace para que salga lo mejor posible.	Cuantitativa	Razón	Puntos de 1 a 20
VARIABLES CUANTITATIVAS					
VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL		DEFINICIÓN OPERATIVA		

Tecnología	Conoce como tecnología a un producto o solución conformado por un conjunto de instrumentos, métodos y técnicas diseñados para resolver un problema.	Conjunto de instrumentos, recursos técnicos o procedimientos empleados en un determinado campo o sector. Se tendrá en cuenta según la pregunta numero 1
Infraestructura	Conjunto de medios técnicos, servicios e instalaciones necesarios para el desarrollo de una actividad o para que un lugar pueda ser utilizado.	Condiciones óptimas para la prestación de un servicio de acuerdo con las necesidades.
Talento Humano	Es la sumatoria de competencias y habilidades de una persona. Generalmente, estas características son las que le permiten un crecimiento organizacional y un valor agregado en el trabajo.	Capacidad especial o facilidad de una persona para aprender o ejecutar una determinada tarea y brindar un servicio óptimo.
Publicidad	Es una estrategia de mercadotecnia que envuelve la compra de un espacio en medios para divulgar un producto, servicio o marca, con el objetivo de alcanzar el público objetivo de la empresa e incentivarlo a comprar	Conjunto de herramienta que tiene como objetivos divulgar un producto o servicio para estimular su consumo, transmitir un mensaje positivo con relación a una marca o servicio y fortalecer la empresa.
Cumplimiento	Se refiere a la acción y el efecto de cumplir con determinada cuestión. En tanto, por cumplir, se entiende hacer aquello que se prometió o convino con alguien previamente que se haría en un determinado tiempo y forma, es decir, la realización de un deber o de una obligación.	Es un término que hace mención a la acción y efecto de cumplir, la realización de un deber o de una obligación.
Gestión	Es un conjunto de acciones o diligencias que permiten la realización de cualquier actividad o el cumplimiento de un deseo. Hace referencia a todos aquellos trámites que se deben realizar con la finalidad de resolver una situación o de materializar un proyecto.	Acción o trámite que, junto con otros, se lleva a cabo para conseguir o resolver una cosa.
Planeamiento	Proceso metódico que se diseña con la misión de lograr un objetivo, el planeamiento implica la elaboración de un plan que nos permitirá llegar a la ejecución de un fin propuesto. .	Conjunto de decisiones para la acción futura, dirigida al logro de objetivo.
Atención	Se refiere a todas las acciones implementadas para los usuarios antes, durante y después de la atención, se realiza para cumplir con la satisfacción de un producto o servicio.	Acto que muestra que se está atento al bienestar o seguridad de una persona o muestra respeto, cortesía o afecto hacia alguien.

Apéndice B. Instrumento



UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS
PRIMER CLAUSTRO UNIVERSITARIO DE COLOMBIA

IMPACTO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE LOS PACIENTES ATENDIDOS EN LAS CLÍNICAS DE LAS ESPECIALIZACIONES DE ODONTOLOGÍA USTA DURANTE EL PRIMER PERÍODO DEL AÑO 2023

N. de registro _____

OBJETIVO: Analizar la relación que existe entre el Impacto del clima organizacional y la percepción de la calidad de los pacientes de las clínicas de las especializaciones odontológicas de la USTA durante el primer período del año 2023.

INSTRUCCIONES DE DILIGENCIAMIENTO: La presente encuesta se utilizará para propósitos académicos e investigativos, agradecemos de antemano su disposición e interés para responderla con la mayor sinceridad posible. A continuación, encontrará una serie de preguntas las para las cuales debe seleccionar una única respuesta, evitando tachones o enmendaduras.

Variables Sociodemográficas

1. Sexo	Masculino (1) ____
	Femenino (2) ____
2. Edad (Años cumplidos)	
3. Estado civil	Soltero (1)
	Casado (2)
	Viudo (3)
	Unión Libre (4)
4. Nivel socioeconómico	Estrato 1 (1)
	Estrato 2 (2)
	Estrato 3 (3)
	Estrato 4 (4)
5. Lugar de procedencia	Rural (1)
	Urbana (2)
6. Lugar de residencia	Floridablanca (1)
	Piedecuesta (2)
	Girón (3)
	Bucaramanga (4)
	Otros (5)
7. Especialidad de atención	Periodoncia (1)
	Endodoncia (2)
	Rehabilitación (3)
	Ortodoncia (4)

SERVQUAL fue diseñado como un instrumento para medir la calidad en el servicio mediante la aplicación del cuestionario a los clientes de cada organización. Este se basa en dos cuestionarios:

47. **Se evalúa la experiencia del usuario.** Este cuestionario capta las percepciones de los usuarios, contiene 22 preguntas respecto al servicio que se espera brinde una organización de servicio excelente. La calificación según como el usuario percibe que recibió cada característica, número 1 significa que está en desacuerdo con que esta institución tenga esa característica y el

número 3 significa que está de acuerdo con el aspecto. Si la decisión no es muy definida deberá señalar uno de los números intermedios (1 2 3). No existen respuestas correctas ni incorrectas, solo nos interesa obtener un número que realmente refleje lo que el usuario percibe respecto a la institución.

Características preguntas cuestionario

Dimensión	Preguntas que le corresponden
Tecnología	1
Infraestructura	2
Talento Humano	3,22
Publicidad	4
Cumplimiento	5
Gestión	6, 8, 10,15,17,20
Planeamiento	9,19,21
Atención	7, 12,13,14,16,18

Fuente: Elaboración propia

Se hace un cuadro con las variables que son las dimensiones de calidad. Frente a cada una se coloca la definición y en operativa se coloca las preguntas que corresponden a esa dimensión.

CUESTIONARIO 1			
PREGUNTAS	1 En desacuerdo	2 Medianamente de acuerdo	3 De acuerdo
1) La institución de salud cuenta con equipos modernos.			
2) Las instalaciones físicas de la institución de salud lucen atractiva.			
3) Los empleados de la institución de salud cuentan con buena apariencia.			
4) Los materiales asociados con el servicio (panfletos, tarjetas, etc.) son atractivos a la vista.			
5) Cuando esta institución de salud promete hacer algo en un cierto tiempo, lo hace.			
6) Cuando tiene un problema, la institución de salud muestra interés sincero en resolverlo.			
7) La institución de salud presta el servicio correcto a la primera.			
8) La institución de salud presta sus servicios en el tiempo que promete hacerlo.			
9) La institución de salud lleva sus registros y documentos libres de errores.			
10) Los empleados de la institución de salud le informan exactamente cuándo serán prestados los servicios.			
11) Los empleados de las instituciones de salud le dan un pronto servicio.			
12) Los empleados de las instituciones de salud siempre están dispuestos a ayudarlo.			
13) Los empleados de la institución de salud nunca estuvieron tan ocupados como para no atenderlo.			
14) El comportamiento de los empleados de la institución de salud le inspira confianza.			
15) Se siente seguro en sus negociaciones con la institución de salud (pagos, facturación).			

CUESTIONARIO 1			
PREGUNTAS	1 En desacuerdo	2 Medianamente de acuerdo	3 De acuerdo
16) Los empleados de la institución de salud son consistentemente amables con usted.			
17) Los empleados de la institución de salud están capacitados para responder a sus preguntas.			
18) La institución de salud le da atención individual.			
19) La institución de salud tiene horarios convenientes para todos los usuarios.			
20) La institución de salud tiene empleados que dan a los usuarios atención personal.			
21) La institución de salud se preocupa por cuidar sus intereses.			
22) Los empleados de la institución de salud entienden sus necesidades específicas.			

2. Se evalúa las características de la empresa que ofrece el servicio. Con este cuestionario de cinco características de las instituciones que ofrecen servicios de salud. Deseamos conocer que tan importante es cada una de esas características como se evaluarán los servicios de salud. Se distribuya un total de 100 puntos entre las cinco características de acuerdo con la importancia que tenga cada una de ellas: entre más importante sea una característica, más puntos se le asignarán. La suma de todos los puntos debe ser 100.

CUESTIONARIO 2	
PREGUNTAS	PUNTOS (1-20)
1. La apariencia de las instalaciones, equipo, personal y materiales de comunicación.	
2. La habilidad de la institución de salud para desempeñar el servicio prometido confiable y correctamente.	
3. La disponibilidad de la institución de salud para ayudar a los clientes y proveer un pronto servicio.	
4. El conocimiento y cortesía de los empleados y su habilidad para inspirar confianza.	
5. El cuidado y la atención personalizada que la institución de salud brinda a sus clientes.	

Sección 1 de 3

CONSENTIMIENTO INFORMADO

La información obtenida se mantendrá en forma confidencial, sólo el equipo investigador tendrá acceso a dicha información. Es posible que los resultados obtenidos sean presentados en revistas y conferencias, sin embargo, su nombre o datos de contacto no serán conocidos.

Su participación en esta investigación es completamente voluntaria. Usted tiene el derecho a no aceptar participar o a retirar su consentimiento y retirarse de esta investigación en el momento que lo estime conveniente. Si usted retira su consentimiento, analizaremos los datos obtenidos hasta ese momento. Esto lo haremos asegurando su confidencialidad

Por consiguiente se me ha explicado el propósito de esta investigación, los procedimientos, los riesgos, los beneficios y los derechos que me asisten y que me puedo retirar de ella en el momento que lo desee.

- Participo voluntariamente, sin ser forzado a hacerlo.
- No estoy renunciando a ningún derecho que me asista.
- Se me comunicará de toda nueva información relacionada con el estudio, que surja durante su desarrollo y que pueda tener importancia directa para mi condición de salud.
- Se me ha informado que tengo el derecho a reevaluar mi participación en esta investigación según mi parecer y en cualquier momento que lo desee.

Yo autorizo al investigador responsable y sus colaboradores a acceder y usar los datos contenidos en mi ficha clínica para los propósitos de esta investigación. Conozco que se protegerán mis datos personales y no serán divulgados, según la ley estatutaria 1581 de 2012 [reglamentada parcialmente por el decreto nacional 1377 de 2013](#) "por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales"

Institución: Clínicas Posgrado Universidad Santo Tomás

ACEPTO *

SI

NO

<https://forms.gle/FBicbokTPYY3mntS7>

Apéndice C. Plan de análisis estadístico

Plan de análisis Univariado		
Variable por tratar	Naturaleza	Reporte/operaciones
Sexo	Cualitativa	Frecuencias y porcentajes
Estado civil		
Nivel socioeconómico		
Lugar de residencia		
Especialidad de atención		
Variables del primer instrumento		
Edad (Años cumplidos)	Cuantitativa	Promedio (desviación estándar) o Mediana (Rangos Intercuartílicos)
Variables del segundo instrumento		

Apéndice D. Consentimiento Informado

Consentimiento informado

El propósito de esta información es ayudarle a tomar la decisión de participar o no. Tome el tiempo que requiera para decidirse y lea cuidadosamente este documento.

Objetivos de la investigación

El propósito de este estudio es analizar la relación que existe entre el Impacto del clima organizacional y la percepción de la calidad de los pacientes de las clínicas de las especializaciones odontológicas de la USTA.

Procedimientos de la investigación

En el desarrollo de esta investigación, se va a conocer la metodología que se utilizará para sustentar la presente investigación. Durante el primer momento del trabajo se definirá el problema que se quiere medir con el fin de establecer el tipo de investigación que se pondrá en práctica y así poder hacer el diseño de esta; con esto claro, se especificará la muestra, se efectuará la recolección de datos y posteriormente su análisis.

El estudio se realizará en las clínicas de posgrado de la Universidad Santo Tomás de la ciudad de Bucaramanga, sede Floridablanca, aplicándose un instrumento para los usuarios y así determinar Impacto del clima organizacional en la percepción de la calidad de los pacientes atendidos en las clínicas de las especializaciones de odontología USTA durante el primer período del año 2023.

Según lo acordado con el grupo de investigación, tomando la base de datos de la Facultad de odontología de la Universidad Santo Tomás, se realizará el primer contacto con los pacientes por vía telefónica en el horario diurno de 8 a.m. a 5 p.m., los lunes, martes y miércoles para realizar las encuestas, se les explicará el motivo de la encuesta y para qué se quiere realizar.

Beneficios

Con esta investigación aportaremos al mejoramiento continuo de la prestación de los servicios en las clínicas odontológicas de la Universidad Santo Tomás.

Costos

Los procedimientos de este estudio no tendrán costo. Ni usted, ni otra persona involucrada en el estudio, recibirá beneficios sociales, políticos, económicos o laborales, como pago por su participación.

Confidencialidad de la información

La información obtenida se mantendrá en forma confidencial, sólo el equipo investigador tendrá acceso a dicha información. Es posible que los resultados obtenidos sean presentados en revistas y conferencias, sin embargo, su nombre o datos de contacto no serán conocidos.

Voluntariedad

Su participación en esta investigación es completamente voluntaria. Usted tiene el derecho a no aceptar participar o a retirar su consentimiento y retirarse de esta investigación en el momento que lo estime conveniente. Si usted retira su consentimiento, analizaremos los datos obtenidos hasta ese momento. Esto lo haremos asegurando su confidencialidad.

Preguntas

Si tiene preguntas acerca de esta investigación puede contactar o llamar a Gloria Lizeth Galvis Parada (3045412932), Wilmer Ferney Vesga Garzón (3213966430) y David Alejandro Del Castillo Chadid (3227688930) quienes son los investigadores responsables. También puede comunicarse con el Comité de Bioética de la Universidad de Santo Tomás al teléfono 6076516500 Ext. 1021.

Declaración de consentimiento

Se me ha explicado el propósito de esta investigación, los procedimientos, los riesgos, los beneficios y los derechos que me asisten y que me puedo retirar de ella en el momento que lo desee.

- Participo voluntariamente, sin ser forzado a hacerlo.
- No estoy renunciando a ningún derecho que me asista.
- Se me comunicará de toda nueva información relacionada con el estudio, que surja durante su desarrollo y que pueda tener importancia directa para mi condición de salud.
- Se me ha informado que tengo el derecho a reevaluar mi participación en esta investigación según mi parecer y en cualquier momento que lo desee.

Yo autorizo al investigador responsable y sus colaboradores a acceder y usar los datos contenidos en mi ficha clínica para los propósitos de esta investigación. Conozco que se protegerán mis datos personales y no serán divulgados, según la ley estatutaria 1581 de 2012 [reglamentada parcialmente por el decreto nacional 1377 de 2013](#) “por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales”.

(LINK). <https://forms.gle/FBicbokTPYY3mntS7>

Apéndice E. Informe prueba piloto**Informe de la prueba piloto**

Entre los meses de Marzo y Abril del año 2023, se llevó a cabo una prueba piloto teniendo como base el instrumento seleccionado para el desarrollo del proyecto de grado Impacto del clima organizacional en la percepción de la calidad de los pacientes atendidos en las clínicas de las especializaciones de odontología USTA durante el primer período del año 2023, se realizó en los pacientes atendidos en Clínicas integrales de pregrado de la Universidad Santo Tomás sede Floridablanca, cuyos resultados presentamos en este informe.

El grupo de investigación se dividió las encuestas, el primer y segundo investigador aplicaron 8 encuestas cada uno y el tercer investigador aplicó 9 encuestas; de esta forma se inició el proceso de recolección de datos. La encuesta, disponible en línea, se difundió a los pacientes a través del dispositivo móvil, en el momento de la aplicación se seleccionaron 24 pacientes, lo que constituye la población del cuestionario piloto. El número de cuestionarios válidos entregados fue de 25, pero 5 de ellos en la encuesta de clima organizacional contaban con respuesta de carácter descriptivo, las cuales deberían tener un carácter de respuesta numérico. Por este motivo se hace necesario realizar las modificaciones pertinentes en donde cada pregunta llevara su especificación para la respuesta: (califique de 1 a 20 la característica que se está evaluando).

De la misma forma con ciertos pacientes se debió realizar la encuesta con ayuda del investigador ya que no contaban con dispositivos móviles u otros, con esto podemos resaltar que algunos pacientes requieren del investigador para facilitarles diligenciar la encuesta. Las 25 encuestas completas suponen una tasa de respuesta del 100%. No obstante, al ser una encuesta abierta con preguntas de respuestas opcionales, en algunos casos el número de respuestas varía, como sucedió en la pregunta de edad, en donde los pacientes respondían en números y letras por lo cual se hizo necesario modificar la pregunta para tener solo una respuesta numérica, (edad: 29), de esta manera se facilita el análisis de los datos. Queremos agradecer al grupo de estudiantes de pregrado de la facultad de odontología, sede Floridablanca por su participación y contribución a este trabajo.