

Análisis del clima organizacional y cómo impacta en el desempeño del área asistencial y operativa en el Centro Médico Zona In de EPS Sanitas en la ciudad de Bogotá.

Stephanie Lorena Arcila Ibagué

Juan David Soto Dalleman

Asesor

Tony Villalba

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD

Escuela De Ciencias Administrativas, Contables, Económicas y de Negocios ECACEN

Administración De Empresas

2023

Dedicatoria

Este trabajo está dedicado en primer lugar a Dios, por su infinito amor, por darnos el privilegio de contar con una hermosa familia y mostrarnos que en cada paso y en cada caída que hubo él estuvo allí para levantarnos y recordarnos que lo podíamos lograr.

También dedicamos este trabajo a todas esas personas que creyeron en nosotros a lo largo de esta investigación, a nuestros familiares más cercanos que siempre estuvieron guiándonos a lo largo del camino.

Y por supuesto para nosotros mismo ya que al realizar este trabajo y poder contribuir a mejorar muchos aspectos en temas de organización y de servicio podemos darnos por bien servidos como personas y como equipo de trabajo.

Agradecimientos

Quisiéramos agradecer a cada una de las personas que fueron participes de esta experiencia durante el desarrollo de la investigación, a cada tutor, director y compañero o compañera por su apoyo en la resolución de preguntas o interés al momento de las entregas, sus críticas constructivas y demás factores que nos han permitido llegar hasta este punto.

A todas las personas que participaron tanto funcionarios como usuarios de esta EPS ya que, gracias a su cooperación desinteresada, acompañamiento en el recorrido laborioso de investigación y recolección de datos de los cuales muchos han sido un soporte muy fuerte para el desarrollo de este trabajo y a través de los cuales hemos conseguido los resultados esperados dentro de la investigación.

Resumen

Este proyecto de investigación presenta el análisis del clima organizacional en la sede de Zona In de la EPS Sanitas con el fin de identificar la percepción actual de los colaboradores mediante el instrumento de medición IMCOC, adaptado para el proyecto. Los resultados obtenidos muestran un porcentaje de satisfacción alto en 2 de las 7 dimensiones estudiadas, la dimensión que obtuvo una percepción desfavorable fue la de toma de decisión, sin embargo, dentro de las otras 6 dimensiones se observan aspectos que se deben mejorar para reforzar positivamente la percepción de los colaboradores, se observa que respecto a la dimensión de liderazgo existe una relación estrecha con el impacto que este genera en la percepción del clima organizacional. Por último, se aportan las conclusiones de la investigación y recomendaciones de profundización y mejora.

Palabras clave: Clima organizacional, liderazgo, desempeño, salud, enfoque humanizado.

Abstract

This research project presents the analysis of the organizational climate at the Zona In headquarters of EPS Sanitas to identify the real perception of employees through the IMCOC measurement instrument, adapted for the project. The results obtained show a high percentage of satisfaction in 6 of the 7 dimensions studied, the dimension that obtained an unfavorable perception was that of decision-making, however within the other 6 dimensions there are aspects that must be improved to positively reinforce the perception of the collaborators, it is observed that regarding the dimension of leadership there is a close relationship with the impact that this generates in the perception of the organizational climate. Finally, the conclusions of the investigation and recommendations for further study and improvement are provided.

Keywords: Organizational climate, leadership, performance, health, humanized approach.

Tabla de Contenido

Introducción.....	7
Planteamiento del problema	8
Justificación.....	9
Objetivos.....	11
Objetivo General	11
Objetivos Específicos	11
Marco de referencia.....	12
Antecedentes del Problema.....	12
Marco Teórico.....	16
Marco legal	20
Metodología de investigación.....	25
Tipo de Investigación:	25
Enfoque:	25
Instrumento de Recolección de Datos:	25
Resultados.....	27
Primer Resultado	27
Segundo resultado.....	33
Conclusiones.....	38
Recomendaciones	40
Referencias Bibliográficas.....	41
Apéndices	44

Introducción

EPS Sanitas es una de las organizaciones dedicada a la prestación de servicios de atención en salud evaluada con un alto porcentaje de aceptación por parte de sus usuarios afiliados. Es importante reconocer que, en la organización, su enfoque se basa en brindar un servicio humanizado y de alta calidad en los diferentes niveles de atención ya sea administrativo, operativo o asistencial. En el artículo de reflexión La humanización de la atención en los servicios de salud: un asunto de cuidado (Correa. M, 2016) se indica que “Según Bermejo (7), humanizar es un asunto ético, que tiene que ver con los valores que conducen nuestra conducta en el ámbito de la salud”.

Como define Álvarez (1995) el clima organizacional es el ambiente de trabajo que se genera a raíz de diversos factores de carácter interpersonal, físico y organizacional, a su vez este influye de manera notoria en su satisfacción y comportamiento de los colaboradores, y, por lo tanto, en su creatividad y productividad. De acuerdo con esta afirmación podemos conocer que el clima organizacional es un factor determinante en la prestación de un servicio humanizado y así mismo puede influir negativa o positivamente en el cumplimiento de los objetivos organizacionales.

Es por ello que en este proyecto se busca identificar los diferentes factores que están influyendo tanto de forma positiva como de manera negativa en el clima organizacional del centro médico Zona In de la EPS a través de la observación y encuestas realizadas a los diferentes empleados del área operativa y asistencial, partiendo de la idea de que al mejorar en el clima laboral, se verá un gran resultado en mejora de las actitudes, las condiciones, métodos y perspectivas de cada colaborador influyendo así asertivamente en la prestación del servicio humanizado y evitando las quejas o molestias que se puedan presentar en los pacientes.

Planteamiento del problema

¿Un mal clima laboral dentro de la EPS Sanitas, puede afectar el desempeño y calidad en la prestación del servicio?

Siendo la EPS Sanitas una compañía de talla Nacional e Internacional es evidente que se requiere de una gran cantidad de talento humano que permita lograr todos y cada uno de los objetivos propuestos a nivel organizacional y por cada Centro Médico individualmente.

Al ser una empresa enfocada en brindar a sus afiliados un servicio humano y de alta calidad con enfoque preventivo, es indispensable contar con talento humano calificado y motivado que permita dar cumplimiento a la visión y misión planteadas por la organización.

Este enfoque ha generado en sus empleados alta tensión, pues se evidencia a nivel interno temas de desinformación, altos niveles de estrés o desmotivación en las labores realizadas, en ocasiones incumplimiento o errores concurrentes en las actividades asignadas a nivel asistencial y operativo, poco trabajo en equipo y renunciaciones concurrentes en los últimos meses.

A pesar de ello, EPS Sanitas es una de las EPS que menos quejas por parte de sus usuarios tiene por lo que queremos identificar si el clima laboral existente en la compañía impacta en el desempeño y la prestación del servicio encontrando los factores clave que influyen positiva o negativamente en el personal para dar paso a propuestas de mejora en las condiciones laborales y así cambiar o reforzar la percepción actual frente al clima laboral en la organización.

Justificación

El recurso humano de una empresa es un elemento fundamental para el éxito organizacional, pues sus habilidades, competencias y comportamientos conllevan al cumplimiento de objetivos, aumento de la productividad y competitividad en el mercado donde se encuentre. Todas las acciones de los empleados pueden ser el producto de una respuesta que esta guiada por sentimientos positivos y negativos hacia el entorno personal o laboral, lo que permitirá tener una ventaja o desventaja en el mercado así lograr que la organización pueda sostenerse o desaparecer en el tiempo.

El clima organizacional percibido por el recurso humano en el área operativa y asistencial, hablando específicamente en el sector de la salud, es un factor determinante frente al desempeño de cada colaborador y la prestación adecuada del servicio, pues son ellos los que reciben al usuario en primera instancia y quienes a su vez dan la primera impresión del servicio que se va a recibir dentro de la institución. La falta de motivación, la sobrecarga laboral, el estrés generado por las labores realizadas, condiciones laborales o del entorno donde laboral en general son los diferentes factores que pueden influir de forma positiva o negativa en el comportamiento del colaborador afectando así mismo su desempeño frente a la prestación del servicio.

Según Araya y Medina (2019) en su investigación Satisfacción laboral y clima organizacional en funcionarios de atención primaria de salud de una comuna en Chile, es importante “elaborar estrategias y planes enfocados a mejorar las condiciones laborales con el fin de alinear la misión y visión de la organización con las expectativas, necesidades, creencias, valores y actitudes de los funcionarios, puesto que esto impacta de forma positiva la productividad de los funcionarios, disminución del ausentismo y calidad de atención prestada a los usuarios”.

Es por esto por lo que para este proyecto de grado buscamos realizar un análisis particular al clima organizacional en los funcionarios a nivel operativo y asistencial de la sede Zona In en la EPS Sanitas, el cual nos permitirá conocer sus falencias en cuanto a la satisfacción y motivación de los empleados y así identificar aspectos claves que están influenciando el desempeño de los colaboradores en la EPS para que a través del planteamiento realizado con este proyecto se pueda mejorar el clima laboral dentro de la sede. El motivo por el cual se realiza es que en el último semestre se ha evidenciado una alta rotación del personal debido a renunciaciones, o ausencias por incapacidad, además de que se han cometido errores en las funciones correspondientes a cada funcionario que ocasionan reprocesos y molestia en los usuarios afiliados a esta EPS, sin olvidar que existe desinformación frente al cómo se deben realizar algunos procesos o como direccionar al paciente adecuadamente.

Frente a estas dificultades presentadas se busca evaluar los factores que influyen a nivel del clima organizacional que puedan ocasionar estos errores con el fin de concluir la afectación correspondiente de cada dimensión evaluada y así contribuir con este proyecto de investigación al desarrollo eficiente de los funcionarios, su desempeño laboral y conllevar a la prestación del servicio humanizado por el cual se caracteriza la EPS.

Objetivos

Objetivo General

Analizar el clima organizacional del Centro Médico Zona In de la EPS Sanitas en la ciudad de Bogotá a nivel operativo y asistencial a través del estudio de factores que pueden influir en su desempeño.

Objetivos Específicos

Determinar la satisfacción del clima organizacional actual a nivel operativo y asistencial en el Centro Médico Zona In en la ciudad de Bogotá.

Identificar el tipo de liderazgo presente a nivel operativo y asistencial y como este influye en el desempeño de los colaboradores.

Plantear las diferentes conclusiones que surjan del trabajo investigativo enfocado en el análisis del clima organizacional del área operativa y asistencial en el Centro Médico Zona In.

Marco de referencia

Antecedentes del Problema

El clima organizacional de una empresa es un aspecto fundamental que influye en el cumplimiento de objetivos de cada organización, pues cuando hay personal motivado, feliz, capacitado y satisfecho el desempeño laboral es adecuado, e inclusive mejor de lo esperado. Gonçalves (1997) considera que el clima organizacional se “relaciona con las condiciones y características del ambiente laboral las cuales generan percepciones en los empleados que afectan su comportamiento” (pág. 47)

Este tema relacionado con el recurso humano como se evidencia en el artículo El origen del clima organizacional, desde una perspectiva de las escuelas de la administración: una aproximación, (Arano, Escudero, Delfín, 2016) se ha estudiado desde finales del siglo XIX, aunque no de forma directa por Taylor y Fayol aportando en los procesos industriales y los principios administrativos respectivamente, posterior a ello, sobre 1930 con Elton Mayo aportando sobre la motivación y el incremento de la productividad en los trabajadores, sobre 1950 surgen aportes por Max Weber enfatizando en la burocracia organizacional y es hasta 1960 con Maslow y Herzberg, Forehand y Gilmer, Taguiri y Litwin, Campbell, Dunnette, Lawler y Weick en donde podemos evidenciar aportes enfocados en la conducta, teorías como la X, teoría Y y en si las primeras definiciones de clima organizacional.

Para Brunet (1987) “la investigación del clima organizacional a través de cuestionarios como instrumento de medida, se desarrolla generalmente alrededor de dos grandes temas:

Una evaluación del clima organizacional existente en las diferentes organizaciones (estudios comparativos).

Un análisis de los efectos del clima organizacional en una empresa en particular (estudios longitudinales)” (pág. 47)

En un estudio realizado por Catherine Pereira (2014) en la ciudad de Quetzaltenango en Guatemala titulado Clima laboral y servicio al cliente se observa en los resultados que existe una relación entre la percepción de los empleados frente al clima laboral teniendo en cuenta factores de motivación, condiciones del trabajo, liderazgo, etc., y la prestación del servicio al cliente donde se toma en cuenta no solo al cliente externo, quien es el usuario que requiere la prestación del servicio de la salud, sino que también se reconoce la importancia del cliente interno, quienes son los compañeros de trabajo, acertando así en que el servicio de calidad no solo se enfoca en el usuario, sino que un servicio de calidad entre compañeros puede mejorar el clima organizacional que se percibe, pues como afirma ella “El clima laboral incide en el servicio al cliente porque si existe armonía y respeto entre los colaboradores del hospital, además los trabajadores reconocen la existencia del mismo ya que los compañeros de trabajo y los pacientes son los clientes internos y externos que requieren un servicio de calidad”.

Por un lado, los autores Martínez, Mogollón, Ortiz y Valencia (2019) en su estudio titulado Clima organizacional y percepción externa de la calidad de los servicios en la ESE hospital san Vicente de Paul de Finlandia Quindío en el cual buscan determinar la relación entre el clima organizacional y la percepción externa de la calidad de los servicios de salud llegaron a la conclusión de que existe un porcentaje alto de relación entre estas dos variables pues se encuentra un desarrollo de un clima organizacional satisfactorio y la percepción de los usuarios frente a la calidad del servicio prestado por la institución es adecuada.

Sin embargo, en la investigación también se determinó que existen ciertos factores de mejora en cuanto a la sobrecarga de trabajo, estimulación y motivación del personal, pues,

aunque perciben un clima laboral adecuado estos factores pueden influir en la prestación del servicio con altos estándares de calidad en un futuro disminuyendo o impidiendo llegar a la excelencia en la percepción por parte de los usuarios. Además, este estudio muestra la importancia de que, aunque los resultados de la investigación son los esperados, siempre va a existir algo por mejorar.

Por otra parte, como lo señalan (Salaiza, Santillano y Joya, 2021) en su proyecto de investigación Efectos del clima y de la satisfacción laboral en el desempeño del personal de un organismo de salud en el sector público (Brunet, 2015) “el comportamiento y el desempeño de un individuo en el trabajo no dependen solamente de sus características personales, sino también de la forma en que éste percibe su clima de trabajo y los componentes de la organización asociados”. A raíz de esta afirmación y con los resultados obtenidos se observa una estrecha relación entre la percepción de los empleados frente al clima organizacional, su satisfacción laboral y el desarrollo de sus funciones y prestación del servicio con calidad.

En este estudio se evaluó una muestra de 63 colaboradores de un Hospital público del municipio de Tamazula en México, donde se identificó que de las 5 dimensiones del clima organizacional 4 de ellas como lo son las condiciones de trabajo, cooperación, supervisión y satisfacción laboral sí influyen en el desempeño laboral de sus trabajadores. Afirmando así en este estudio que según (Cruz, Santillano y Joya, 2021) “El clima organizacional sí influye en el desempeño de los trabajadores, ya que, para el personal de salud, el trabajar en un ambiente de trabajo positivo, genera que realicen de manera más efectiva sus actividades laborales; sin embargo, la falta de satisfacción laboral no determina del todo su desempeño”.

Por último, los autores Serrato y Portalanza (2014) en su artículo de reflexión Influencia del liderazgo sobre el clima organizacional asegura que “el liderazgo es un elemento

fundamental en la manera en que los colaboradores derivan satisfacción sobre el trabajo, y a su vez guarda estrecha relación con el bienestar general del trabajador”. A través de las habilidades de un líder se pueden crear ambientes de trabajo motivantes que conllevan al correcto desempeño de sus subordinados.

En este mismo artículo se muestran estudios empíricos de la relación entre el liderazgo y el clima organizacional donde se confirma que el estilo de liderazgo influye en la percepción que tiene un colaborador sobre el clima organizacional de su compañía. Serrato y Portalanza (2014) mencionan que Según De la Garza, Ruiz, y Hernández (2013) “encontraron en su investigación que existe correlación entre la motivación que el líder proyecta y el clima organizacional satisfactorio, demostrando que cuando un líder incentivo a mejorar la calidad del desempeño contribuye a que los empleados sientan que su trabajo contribuye a mejorar la calidad de la organización.”

Marco Teórico

El Clima Organizacional es de gran importancia hoy en día para casi todas las empresas y enfocado en nuestro trabajo queremos poder desglosar temas como cómo impacta un mal ambiente laboral en los empleados en la prestación de servicios y así poder llegar a los puntos claves y poder desarrollar la problemática planteada.

Clima Organizacional

Definición: Al abordar la problemática del clima organizacional y su afectación en la prestación del servicio humanizado en la salud es necesario definirlo, pues según Álvarez (1995) citado por García, M. (2009) es “el ambiente de trabajo resultante de la expresión o manifestación de diversos factores de carácter interpersonal, físico y organizacional. El ambiente en el cual las personas realizan su trabajo influye de manera notoria en su satisfacción y comportamiento, y, por lo tanto, en su creatividad y productividad.”

Lo definimos como el entorno en el que las personas realizan las tareas para las que fueron contratadas, estas actividades incluyen el trato de jefes y subordinados, las relaciones entre el personal de la empresa, e incluso las relaciones con proveedores y clientes, todos estos elementos están creando lo que llamamos una organización El clima, ya sea positivo o negativo, puede ser un vínculo u obstáculo para el buen desempeño organizacional y los resultados para el bien común de la organización, o también afectar la prestación de servicios a terceros.

También puede ser un factor que diferencie e influya en el comportamiento de quienes lo integran. En resumen, es la expresión personal de la "percepción" que tienen los trabajadores y los gerentes de la empresa a la que pertenecen lo que afecta directamente el desempeño de esa empresa.

Características: Podemos aprender algo sobre el clima organizacional comenzando con algunas características específicas que podemos exhibir en la investigación.

Caracterización de factores que intervienen a nivel interno o externo.

Percepción directa o indirecta que tiene cada empleado contratado.

El ambiente de trabajo tiene un impacto en el comportamiento laboral.

El clima mide un punto de equilibrio entre los factores del sistema organizacional y el comportamiento individual.

Estas características de las organizaciones permanecen en el tiempo y pueden variar entre organizaciones y áreas o departamentos de esta compañía.

El clima, junto con la estructura, características organizacionales y su recurso humano, forman un sistema interdependiente altamente dinámico.

Teorías Referentes Clima Organizacional:

Dessler (1976) señaló que los empleados no operan en el vacío, trabajan con ideas ya establecidas sobre quiénes son, qué se merecen y qué son capaces de hacer. Estas ideas reaccionan a varios factores relacionados con el trabajo, como el estilo del liderazgo, la estructura organizativa y las opiniones del grupo de trabajo.

La teoría del clima organizacional de Likert (1968) sostiene que los comportamientos que toman los empleados dependen del comportamiento del líder y de sus condiciones organizacionales percibidas, por lo que es seguro que esta relación estará determinada por la percepción del clima organizacional, por ejemplo con antecedentes, parámetros relacionados con la estructura de tecnología y sistemas organizacionales, la posición jerárquica de los individuos en la organización y los salarios que ganan, personalidad, actitudes, niveles de satisfacción y el clima de percepción de la organización por parte de subordinados y superiores.

Prestación de Servicio

Concepto de servicios: Cuando hablamos de la prestación de servicios nos referimos a ese conjunto de actividades casi siempre intangibles que se realizan a través de la interacción entre el cliente y el empleado o funcionario de la EPS Sanitas, encaminadas a cumplir un objetivo o necesidad.

Características específicas:

Los servicios involucran directamente al usuario.

Los servicios se dan de acuerdo con la demanda existente.

Los servicios son momentáneos, no pueden almacenarse.

Los servicios no producen defectos, desperdicios o artículos rechazados.

Las deficiencias en la calidad del servicio no pueden ser eliminadas antes de la entrega.

Los servicios no pueden sustituirse o venderse como segunda opción.

Los servicios se basan en el uso extenuante del recurso humano.

Impacto del mal clima laboral en la prestación del servicio

Si partimos de la teoría de Likert que nos habla que el comportamiento de nuestros empleados es consecuencia muchas veces por las acciones o comportamientos reflejados por los líderes de las organizaciones ya que son ellos mismos los que perciben los tratos las tomas de decisiones y las diferentes herramientas que les ayudan a poder prestar un mejor servicio siendo el trabajador el que percibe y asimismo transmite a los clientes.

Consecuencias:

Puede traer una alta rotación en el personal de la organización.

Es claro que al tener un mal clima laboral esto hace que los empleados bajen su rendimiento y trabajen desmotivados.

Incumplimiento en las metas de la organización y/o en los acuerdos de servicio que se tenga definidos.

Trae consigo quejas por parte de los usuarios prestadores de servicios que ofrezca la organización.

De acuerdo con García (2009) según García y Bedoya (1997) existen 3 herramientas o métodos para el diagnóstico del clima organizacional en una empresa, el más empleado es la encuesta que se le puede realizar a todos los trabajadores teniendo como base cuestionarios que han sido aplicados en otros procesos de medición como el cuestionario de Litwin y Stringer el de Rensis Likert, el modelo de medición de John Sudarsky o el IMCOC.

Marco legal

Para hablar del clima laboral a nivel legal, podemos destacar leyes que promueven incentivos y apoyan el bienestar de los colaboradores, hablando del talento humano en salud.

Ley 1164 del 2007 (3 octubre 2007. D.O. 46.771)

Artículo 1. DEL OBJETO. La presente ley tiene por objeto establecer las disposiciones relacionadas con los procesos de planeación, formación, vigilancia y control del ejercicio, desempeño y ética del Talento Humano del área de la salud mediante la articulación de los diferentes actores que intervienen en estos procesos.

Artículo 2. En este se señala los principios generales que rigen al talento humano en el área de la salud como lo es la equidad, solidaridad, calidad, ética, integralidad, concentración, unidad y efectividad.

Capítulo V. Del desempeño del talento humano en la salud.

Artículo 30. Del Programa de estímulos e incentivos. El Gobierno Nacional definirá dentro de los seis (6) meses siguientes a la expedición de la presente ley un Programa de Estímulos e Incentivos dirigido al personal de la salud con el objeto de contribuir a:

- a) Mejorar la presencia y actuación del Talento Humano en Salud necesarios por disciplina en aquellas áreas geográfico-poblacionales en las cuales las reglas del mercado no operan;
- b) Fomentar los programas de formación especializada del Talento Humano en Salud, en disciplinas y áreas prioritarias
- c) Establecer programas de estímulos a la investigación y formación del Talento Humano en áreas prioritarias;

d) Generar programas de apoyo a la calidad en la formación de personal y la prestación de servicios.

Artículo 31. Becas Crédito. En el cual se establece el otorgamiento de becas crédito definidas también en el párrafo 1 del artículo 193 de la ley 100 de 1993 de acuerdo con las necesidades prioritarias de formación en las áreas clínicas, quirúrgicas y de investigación

Artículo 32. Incentivos para promover la calidad. El Consejo Nacional del Talento Humano en Salud, propondrá modalidades de incentivos que promuevan la calidad de los servicios, así como el desempeño del personal en el ambiente laboral.

Capítulo VI. De la prestación ética y bioética de los servicios.

Artículo 35. De los principios Éticos y Bioéticos.

Además de los principios rectores consagrados en la Constitución Política, son requisitos de quien ejerce una profesión u ocupación en salud, la veracidad, la igualdad, la autonomía, la beneficencia, el mal menor, la no maleficencia, la totalidad y la causa de doble efecto.

Artículo 36. De los valores. El ejercicio de la profesión u ocupación se realizará teniendo en cuenta los siguientes valores: humanidad, dignidad, responsabilidad, prudencia y secreto, aplicándolos a sí mismo, a las otras personas, la comunidad, la profesión u ocupación, y las instituciones

Artículo 37. De los derechos del Talento Humano en Salud. El ejercicio de la profesión u ocupación se realizará teniendo en cuenta el derecho a la objeción de conciencia, a la protección laboral, al buen nombre, al compromiso ético y al ejercicio competente.

Artículo 38. De los deberes del Talento Humano en Salud. El ejercicio de la profesión u ocupación se realizará teniendo en cuenta el deber de la protección de los lazos afectivos del paciente, la promoción de una cultura ética, la reserva con los fármacos, productos y técnicas desconocidas, la formación de los aprendices y la responsabilidad de aplicar la ética y la bioética en salud.

El personal de salud debe difundir y poner en práctica los principios, valores, derechos y deberes mencionados en esta ley

Ley 2191 del 2022 (6 enero 2022. D.O. No. 51.909.)

ARTICULO 1. Objeto. Esta ley tiene por objeto crear, regular y promover la desconexión laboral de los trabajadores en las relaciones laborales dentro de las diferentes modalidades de contratación vigentes en el ordenamiento jurídico colombiano y sus formas de ejecutarse, así como en las relaciones legales y/o reglamentarias, con el fin de garantizar el goce efectivo del tiempo libre y los tiempos de descanso, licencias, permisos y/o vacaciones para conciliar la vida personal, familiar y laboral.

Ley 100 de 1993 (23 diciembre 2007. D.O. No. 41.148)

Artículo 193. INCENTIVOS A LOS TRABAJADORES Y PROFESIONALES DE LA SALUD.

Con el fin de estimular el eficiente desempeño de los trabajadores y profesionales de la salud y su localización en las regiones con mayores necesidades, el gobierno podrá establecer un régimen de estímulos salariales y no salariales, los cuales en ningún caso constituirán salario. También podrá establecer estímulos de educación

continua, crédito para instalación, equipos, vivienda y transporte. Igualmente, las Entidades Promotoras de Salud auspiciarán las prácticas de grupo y otras formas de asociación solidaria de profesionales de la salud. El Consejo Nacional de Seguridad Social en Salud determinará las zonas en las cuales se aplicará lo dispuesto en el presente artículo.

PARÁGRAFO 2o. Las Entidades Promotoras de Salud y las Instituciones Prestadoras de Salud podrán establecer modalidades de contratación por capitación con grupos de práctica profesional o con profesionales individuales con el fin de incentivar la eficiencia y la calidad de la prestación de servicios de salud.

PARÁGRAFO 4o. Las Instituciones Prestadoras de Salud privada podrán implementar programas de incentivos a la eficiencia laboral para los médicos, demás profesionales y trabajadores asalariados de la salud que tenga en cuenta el rendimiento de los individuos, de los grupos de trabajo o de las instituciones como un todo. El Consejo Nacional de Seguridad Social en Salud definirá la modalidad de los estímulos a que se refiere este párrafo.

Ley 1010 del 2006 (23 enero 2006. D.O. No. 46.160)

Artículo 1. Objeto de la ley y bienes protegidos por ella.
La presente ley tiene por objeto definir, prevenir, corregir y sancionar las diversas formas de agresión, maltrato, vejámenes, trato desconsiderado y ofensivo y en general todo ultraje a la dignidad humana que se ejercen sobre quienes realizan sus actividades económicas en el contexto de una relación laboral privada o pública.

Artículo 2. Se muestran las modalidades de acoso laboral

como lo son el maltrato laboral, persecución laboral, discriminación laboral, entorpecimiento laboral, inequidad y desprotección laborales.

Metodología de investigación

De acuerdo con la problemática planteada se busca identificar la percepción que tienen los colaboradores a nivel asistencial y operativo sobre el clima organizacional que se maneja específicamente en el Centro Médico de Zona In ubicada en la ciudad de Bogotá y así establecer si existe una relación entre el clima organizacional y la calidad en la prestación del servicio.

Tipo de Investigación:

Se puede considerar una investigación de tipo correlacional partiendo de la base de que buscamos explicar la relación que tienen las dos variables ya expuestas, (Clima organizacional y prestación del servicio) realizando su descripción y posteriormente analizando la relación que tienen la una con la otra durante un momento específico.

Enfoque:

Es de tipo cuantitativo ya que se busca medir el clima organizacional del centro médico, a través de 7 dimensiones como lo son los objetivos, la cooperación, el liderazgo, la toma de decisiones, las relaciones interpersonales, la motivación y el control haciendo uso del instrumento para medir clima en las organizaciones colombianas IMCOC y a su vez identificar a partir de los resultados si este afecta en la prestación de los servicios de los empleados.

Instrumento de Recolección de Datos:

Encuesta diseñada de acuerdo con la herramienta validada IMCOC. Como lo menciona Bravo-Díaz, Á. M. (2018), las respuestas se cuantifican en una escala Likert, teniendo 5 opciones. Las respuestas 4 y 5 describen un clima organizacional favorable. La opción 3 es considerado neutro. Las respuestas 1, 2 y describen un clima organizacional desfavorable.” La encuesta consta de 4 a 5 preguntas por dimensión evaluada con un total de 32 preguntas.

Diseño: No experimental – transversal

Población: Personal asignado al Centro Médico Zona In ubicado en la ciudad de Bogotá.

N= 142

Muestra: Personal asistencial y operativo del Centro Médico Zona In ubicado en la ciudad de Bogotá

Z= Nivel de confianza: 90%

e= Error de estimación: 15%

n= Tamaño de la muestra: 26

Método de selección: No probabilístico

Resultados

Primer Resultado

Para el primer resultado se realiza un análisis individual de las preguntas realizadas a cada colaborador de la siguiente forma:

Pregunta 1: ¿Como califica el conocimiento que tiene acerca de la empresa?

De las 26 personas encuestadas más de la mitad de la población encuestada (18 personas) tiene una posición buena en cuanto al conocimiento de la empresa que labora y solo un 3,9 % que equivale a una persona encuestada tiene una percepción regular de su conocimiento en la empresa.

Pregunta 2: Al ingresar a la compañía ¿Qué tanta información recibió acerca de los objetivos, políticas y enfoque de la empresa?

Cuando hablamos de la inducción recibida al comenzar con la empresa percibimos que por parte de la compañía se brindó la información adecuada con respecto a la información de la compañía. 20 personas afirman haber recibido toda la información o suficiente información para poder comenzar con sus funciones.

Pregunta 3: ¿Se siente identificado con la misión, visión, objetivos y valores organizacionales?

La percepción que tienen los empleados con los valores organizacionales está alrededor de un 76,9 % favorable, un 15,4 % equivalente a 4 personas les es indiferente los valores organizacionales y un 7,7% que equivale a 2 personas no se encuentran identificados con los lineamientos organizacionales.

Pregunta 4: ¿Está de acuerdo con lo planteado en el reglamento interno y el código de ética y conducta de la EPS?

Esta pregunta va ligada con la anterior por ende tiene un grado de aceptación superior al 70 % de la población encuestada.

Pregunta 5: ¿En qué grado usted colabora con sus compañeros de trabajo?

Es importante resaltar que en la parte operativa de la EPS sanitas hay compañerismo, esto se evidencia en que el 53,8% de la población equivalente a 14 persona siempre trabajan en colaboración con sus compañeros y solo un 11,5 % equivalente a 3 personas solo lo hacen algunas veces y las otras 9 personas lo hacen con mayor frecuencia.

Pregunta 6: ¿Como calificaría la colaboración existente entre los compañeros de trabajo?

Ya viendo el trabajo en grupo es diferente la percepción que tienen los demás sobre el trabajo en equipo teniendo un porcentaje de 7,8% en negativo que son solo dos personas que no están en acuerdo con el trabajo de sus compañeros.

Pregunta 7: ¿Con que frecuencia aporta en las soluciones de problemas presentados en la organización?

En esta pregunta está un poco más marcada la participación en la solución de problemas dentro de los 26 trabajadores encuestados, ya que el 92 % equivalente a 24 personas en algún momento han aportado soluciones a los diferentes problemas presentados en la organización y solo un 8 % ósea 2 personas casi nunca intervienen en la solución de problemas.

Pregunta 8: ¿Con que frecuencia participa en las actividades de interacción propuestas por la empresa? (torneos deportivos, celebraciones, concursos, etc.)

Se vuelve una tendencia marcada la no participación en diferentes actividades no propuestas por fuera de la organización ya que el 38,5 % equivalente a 10 personas casi nunca o nunca muestran interés en participar.

Pregunta 9: Al ingresar a la compañía ¿Qué tanta información fue brindada por su jefe con respecto a las labores que debe desempeñar?

La aceptación de la información dada por los jefes inmediatos en cuanto al desarrollo de las actividades con un 80,8 % de las personas enteradas de las funciones a realizar y solo un 11,5% que son 3 personas que aseguran no recibieron la información adecuada.

Pregunta 10: Cuando tiene dudas ¿Puede expresarlas con su jefe y recibir respuesta acertada?

Con una participación superior al 70% de las personas encuestadas afirman que siempre tiene alguna respuesta acertada de sus jefes.

Pregunta 11: ¿Su jefe es una persona justa, da instrucciones y toma decisiones para el mejor desarrollo de su trabajo?

Para el 96% de la persona encuestada apoyan a su jefe con frente a la toma de decisiones en el desarrollo de su trabajo.

Pregunta 12: Si tiene algún problema que tiene relación con su trabajo o lo afecta ¿Se siente seguro para comentarlo con su superior?

Para esta pregunta, aunque sigue marcando la tendencia favorable, también hay que destacar que un 23% equivalente a 6 personas no se sienten seguro comentar los problemas que tengan en la organización.

Pregunta 13: ¿Recibe el apoyo suficiente de si jefe para mejorar en sus labores diarias?

Igual que la pregunta anterior hay un 11,5 % equivalente a 3 personas que casi nunca tiene un apoyo de su jefe para realizar sus labores diarias, mientras que el 88,5% que son 23 personas han tenido por lo menos una o más veces la ayuda de sus jefes.

Pregunta 14: ¿Tiene la libertad de tomar decisiones sin consultarlas con su superior?

A pesar de que la mayoría tiene buena relación con sus jefes es claro que el 53% equivalente a 14 personas afirman que casi nunca o nunca tienen la libertad de tomar decisiones sin consultar a sus jefes.

Pregunta 15: ¿Participa en el proceso de toma de decisiones que afecten el desarrollo de su labor diaria?

No hay mucha posibilidad de que los empleados puedan intervenir en la toma de decisiones de sus labores ya que el 19,2 % equivalente a 5 personas dicen que casi nunca puede tomar decisiones y otras 5 personas afirman que nunca lo hacen.

Pregunta 16: ¿Con que frecuencia le gustaría asumir nuevas responsabilidades en su trabajo?

Es claro que en toda compañía todo buscamos un crecimiento y para este grupo de trabajadores no será la excepción, ya que más del 96 % equivalente a 25 personas han tenido en algún momento ese reto de asumir nuevas responsabilidades y poder crecer dentro de la compañía.

Pregunta 17: ¿Considera que sus opiniones son tenidas en cuenta para la toma de decisiones?

Para esta pregunta el resultado obtenido es desfavorable en cuanto a que se tome en cuenta las decisiones de los trabajadores ya que el 50 % afirma que algunas veces y un 30% afirma que casi nunca o nunca las toman en cuenta.

Pregunta 18: ¿Cómo es la relación con sus compañeros de trabajo y superior?

En esta pregunta es importante resaltar que hay un buen clima laboral entre compañeros y superiores ya que más del 90 % de la población encuestada tiene una buena o excelente relación con sus compañeros y superiores.

Pregunta 19: ¿Considera usted que el trato, la relación y la comunicación con sus compañeros y superiores es la adecuada?

Se tiene una aprobación del más de 75% equivalente a 19 personas que aprueban que con frecuencia o siempre tiene una buena comunicación con sus jefes o superiores

Pregunta 20: ¿Cómo califica la confianza que existe con sus compañeros de trabajo y jefe inmediato?

Al tener un buen clima laboral es claro que se tengan buenas relaciones laborales con sus compañeros y sus jefes y esto lo confirma el 69,2% de la población encuestada al decir que se tiene buena confianza con sus compañeros.

Pregunta 21: Fuera del horario laboral, ¿Con que frecuencia se relaciona con sus compañeros y su jefe?

A pesar de que se tiene una buena relación de trabajo, por fuera no es tan clara ya que el 84% que equivale a 22 personas afirman que algunas veces, casi nunca o nunca tienen contacto fuera del espacio laboral.

Pregunta 22: Cuando hay cambios en la organización ¿Con que frecuencia recibe esta información?

No se recibe de manera clara la información ya que el 34,6% de la población equivalente a 9 personas afirman que algunas informaciones reciben y un 14,4% equivalente a 4 personas afirman que es muy poco o nunca reciben información.

Pregunta 23: ¿Como se siente con las actividades que desempeña en la organización?

Se puede concluir que más del 90% de la población encuestada tiene mayor satisfacción ya que se sienten realizados con las labores que desempeñan en la organización.

Pregunta 24: ¿Cómo se siente con la relación entre su horario laboral y el salario que recibe?

Los empleados opinan que es favorable y de acuerdo con el horario vs salario el 69% de la población se encuentra satisfecho con la remuneración por sus actividades que desempeñan en su horario habitual.

Pregunta 25: ¿Considera usted que tiene sobrecarga laboral de acuerdo con las actividades asignadas para su cargo?

Al observar los resultados podemos deducir que para el 38,4 % de las personas es decir 10, no creen tener algún tipo de sobrecarga laboral mientras el 61,6% equivalente a 16 personas afirman en algún momento haber tenido sobre carga laboral.

Pregunta 26: ¿Cómo es el nivel de estrés que maneja durante su jornada laboral?

Teniendo en cuenta que es los procesos que manejan las personas encuestadas son relacionados a la atención al público, tienen altos niveles de estrés ya que las 26 personas encuestadas aseguran que han tenido niveles de estrés durante sus jornadas laborales.

Pregunta 27: ¿Cómo califica el estímulo o recompensa recibido por realizar bien su labor?

Hay una percepción buena de la recompensa que reciben los trabajadores en frente a la mala ya que el 57% es decir 15 personas afirman que es buena o excelente mientras el otro 42% es decir 11 personas aseguran que es regular o mala.

Pregunta 28: ¿Su desempeño es evaluado y recibe retroalimentación de acuerdo con la evaluación?

Con un porcentaje de 57,7% de aceptación, las personas están a gusto, ya que su desempeño es evaluado con mucha frecuencia y eso estimula al empleado a seguir haciendo las cosas de la mejor manera.

Pregunta 29: ¿Con que frecuencia es evaluado su desempeño laboral?

Podemos observar que estas evaluaciones de desempeño laboral se hacen con mayor frecuencia ya que 84,6% equivalente a 22 personas aseguran que se hace algunas veces, con mucha frecuencia o siempre.

Pregunta 30: ¿Cómo se siente con el método de evaluación actual empleado por su jefe?

Es claro que más del 76,9 % es decir 20 personas aceptan el método de evaluación que se usa para ser evaluados, mientras el 23,1% ósea 6 personas se encuentran insatisfechas por los métodos usados.

Pregunta 31: ¿Considera usted que es necesario aumentar la periodicidad de evaluación de desempeño?

El 88,8% un total de 23 personas están de acuerdo con la frecuencia que se realizan estas evaluaciones para el resto ósea 3 personas les es indiferente o no aprueban la periodicidad con que se realizan.

Pregunta 32: ¿Está usted de acuerdo con los criterios de evaluación actuales?

Para el 76,9% de la población encuestada está de acuerdo o aprueban los criterios de evaluación que se tienen establecidos, mientras el 23% restante que son 6 personas les es indiferente o no están de acuerdo.

Segundo resultado

A partir del análisis individual, se van a analizar las respuestas obtenidas por dimensiones de acuerdo con las preguntas realizadas. A estas preguntas se les realiza un promedio de respuesta para conocer el nivel de aceptabilidad, de 4 a 5 el resultado es favorable, sobre 3 a 3,9 se encuentra en neutro y de 1 a 2,9 es un resultado desfavorable.

Tabla 1
Resultados de la encuesta aplicada

Dimensión	Pregunta	Promedio	
Objetivos	¿Como califica el conocimiento que tiene acerca de la empresa?	4.2	4.0
	Al ingresar a la compañía ¿Qué tanta información recibió acerca de los objetivos, políticas y enfoque de la empresa?	4.0	
	¿Se siente identificado con la misión, visión, objetivos y valores organizacionales?	3.8	
	¿Está de acuerdo con lo planteado en el reglamento interno y el código de ética y conducta de la EPS?	3.8	
Cooperación	¿En qué grado usted colabora con sus compañeros de trabajo?	4.4	3.7
	¿Como calificaría la colaboración existente entre los compañeros de trabajo?	3.6	
	¿Con que frecuencia aporta en las soluciones de problemas presentados en la organización?	3.8	
	¿Con que frecuencia participa en las actividades de interacción propuestas por la empresa? (torneos deportivos, celebraciones, concursos, etc.)	2.9	
Liderazgo	Al ingresar a la compañía ¿Qué tanta información fue brindada por su jefe con respecto a las labores que debe desempeñar?	4.1	4.0
	Cuándo tiene dudas ¿Puede expresarlas con su jefe y recibir respuesta acertada?	4.2	
	¿Su jefe es una persona justa, da instrucciones y toma decisiones para el mejor desarrollo de su trabajo?	4.0	
	Si tiene algún problema que tiene relación con su trabajo o lo afecta ¿Se siente seguro para comentarlo con su superior?	3.8	
	¿Recibe el apoyo suficiente de si jefe para mejorar en sus labores diarias?	3.7	
Toma de decisiones	¿Tiene la libertad de tomar decisiones sin consultarlas con su superior?	2.6	2.9
	¿Participa en el proceso de toma de decisiones que afecten el desarrollo de su labor diaria?	2.9	
	¿Con que frecuencia le gustaría asumir nuevas responsabilidades en su trabajo?	3.4	
	¿Considera que sus opiniones son tenidas en cuenta para la toma de decisiones?	2.9	
Relaciones interpersonales	¿Cómo es la relación con sus compañeros de trabajo y superior?	4.2	3.6
	¿Considera usted que el trato, la relación y la comunicación con sus compañeros y superiores es la adecuada?	4.0	
	¿Cómo califica la confianza que existe con sus compañeros de trabajo y jefe inmediato?	3.8	
	Fuera del horario laboral, ¿Con que frecuencia se relaciona con sus compañeros y su jefe?	2.7	
	Cuando hay cambios en la organización ¿Con que frecuencia recibe esta información?	3.5	
Motivación	¿Como se siente con las actividades que desempeña en la organización?	3.7	3.6
	¿Cómo se siente con la relación entre su horario laboral y el salario que recibe?	3.7	
	¿Considera usted que tiene sobrecarga laboral de acuerdo con las actividades asignadas para su cargo?	2.6	
	¿Cómo es el nivel de estrés que maneja durante su jornada laboral?	4.2	
	¿Cómo califica el estímulo o recompensa recibido por realizar bien su labor?	3.7	
Control	¿Su desempeño es evaluado y recibe retroalimentación de acuerdo con la evaluación?	3.8	3.7
	¿Con que frecuencia es evaluado su desempeño laboral?	3.6	
	¿Cómo se siente con el método de evaluación actual empleado por su jefe?	3.3	
	¿Considera usted que es necesario aumentar la periodicidad de evaluación de desempeño?	3.8	
	¿Está usted de acuerdo con los criterios de evaluación actuales?	3.9	

Nota: Esta tabla muestra el promedio de los resultados obtenidos por cada pregunta y dimensión de las encuestas aplicadas a 26 empleados de la sede Zona In. Elaboración propia.

Dimensión Objetivos: 5 de la 1 a la 4

Esta dimensión tiene una percepción aceptable, pues, aunque no toda la muestra opina de la misma forma, el promedio de calificación para esta dimensión es de 4. De acuerdo con las gráficas se observa que los empleados conocen la empresa, sus objetivos, políticas y enfoque, además se identifican con la misión, visión y objetivos organizacionales y aceptan lo establecido en el reglamento interno y manual de ética y conducta.

Dimensión Cooperación: Preguntas de la 5 a la 8

En esta dimensión se aprecia un alto porcentaje de aceptación hablando de las preguntas 5 y 6 donde el apoyo entre colaboradores es indiscutible, en la pregunta 7 hay una alta participación en la resolución de situaciones complejas sin embargo hay un porcentaje significativo de personal que participa pero no de forma constante o no lo hace lo que disminuye la calificación, y por último en la pregunta 8 la percepción no es muy buena, pues la participación en actividades realizadas por la empresa es muy neutra, y tiende a no realizarse. Por estas razones la calificación ponderada de la dimensión es de 3.7

Dimensión liderazgo: Preguntas de la 9 a la 13

Podemos observar una constante aceptable en esta dimensión donde aproximadamente 70% de los empleados tienen una percepción favorable frente al liderazgo y el otro 30% es más neutra que desfavorable, razón por la cual la calificación promedio es de 4. Se observa que existe un alto grado de confianza en los conocimientos y toma de decisiones realizadas por el líder, como apoyo y soporte en las actividades que debe realizar cada empleado. Esto se debe a que la responsabilidad del centro médico recae sobre este coordinador, por lo que implica que las situaciones y procedimientos deben ponerse en conocimiento de esta persona para que se puedan llevar a cabo.

Dimensión toma de decisiones: Preguntas de la 14 a la 17

Para esta dimensión se observa una respuesta desfavorable para los empleados del centro médico, pues no tienen la suficiente autonomía para tener un nivel de participación alto en la toma de decisiones referentes a las labores realizadas. Existe una alta dependencia de los coordinadores, y esto afecta su calificación, la cual da un promedio de 2.9, aunque hay un gran interés por adquirir mayores responsabilidades lo que implica un estudio constante por parte de la dirección, frente a las actividades que se pueden delegar entre los diferentes colaboradores teniendo en cuenta sus habilidades y capacidades actuales.

Dimensión relaciones interpersonales: Preguntas de la 18 a la 22

Los resultados obtenidos en esta dimensión son neutros, en las primeras 2 preguntas se evidencia que la relación, el trato y la comunicación entre los colaboradores y sus superiores es adecuada, existe un alto nivel de confianza entre ellos. Sin embargo, en la pregunta 21 al tocar el tema de relacionamiento fuera de lo laboral la respuesta fue desfavorable, lo que indica que la participación o relación fuera de la organización es muy baja o nula a excepción de unos pocos empleados. Por otra parte, en la pregunta 22 se muestra que existe un alto nivel de desinformación en cuanto a los nuevos cambios o prácticas establecidas por la organización o directamente en la sede pues esta nueva información se da a conocer, pero no completa según el 50% de la muestra encuestada.

Dimensión motivación: Preguntas de la 23 a la 27

A nivel motivacional observamos que la sede Zona In tiene un alto porcentaje de aceptabilidad, pues entre el 80 y 90% del personal encuestado afirma que está satisfecho o conforme con las actividades que desempeña, frente al horario laboral y el salario asignado al cargo existe una aceptabilidad del 70%, sin embargo, hay un 30% que no tiene esta misma

percepción. Se evidencia que el porcentaje para sobrecarga laboral es desfavorable y a su vez se maneja un nivel de estrés demasiado alto, lo cual se debe en parte a la orientación de la EPS por un servicio humanizado. Frente al estímulo recibido por desempeñar bien el trabajo se observa que, aunque hay un buen porcentaje de aceptabilidad, existe también una inconformidad frente a este ítem lo que hace que su calificación sea neutra.

Dimensión Control: De la Pregunta 28 a la 32

Para finalizar la dimensión de control tuvo un porcentaje de aceptación bueno, pues, aunque es neutral se acerca más a lo favorable. Es de vital importancia que el coordinador este al tanto de toda la operación y del desempeño de cada colaborador, la periodicidad y los criterios de evaluación son adecuados, se observa que existe una evaluación constante de las actividades realizados por los colaboradores sin embargo la retroalimentación que se obtiene no es muy constante y el método de evaluación presenta un punto neutral dentro de las respuestas de los empleados.

Conclusiones

En el área de la salud, específicamente hablado de la EPS Sanitas, el recurso humano tiene un papel muy importante dentro de la organización, pues a través de él se busca ofrecer un servicio humanizado, que dignifique y agrade a los usuarios afiliados a ella. Es por esta razón que se debe velar por el bienestar integral de los colaboradores ofreciendo estabilidad, oportunidades de crecimiento y condiciones físicas y mentales sanas para el correcto desarrollo de actividades y funcionamiento adecuado de la organización.

Frente a la satisfacción del clima organización actual a nivel operativo y asistencial de la sede de Zona In de la EPS en Bogotá se observa que, de la población encuestada, tenemos una clara imagen de que aproximadamente 70% de la muestra tienen una percepción positiva respecto al clima laboral. Pues se encuentra un porcentaje favorable o cercano a la ello en la mayor parte de las respuestas obtenidas por los empleados de la organización. Sin embargo, no es del todo positiva, pues en cada una de las dimensiones se requieren trabajo y estudio adicional para mejorar la percepción actual de los empleados la cual se encuentra en un estado neutro.

Cuando se habla de trabajo en equipo, de la relación que se tiene con sus jefes y compañeros, el apoyo que se tiene de parte de ellos, del tipo de liderazgo, del nivel de satisfacción respecto a las actividades realizadas, de la información e identificación con los objetivos políticas y enfoque de la organización y el nivel de aceptación frente a las evaluaciones de trabajo que se realizan periódicamente observamos que los resultados son buenos.

Se logra identificar que existe un tipo de liderazgo democrático, pues, aunque al final las decisiones son tomadas por los coordinadores respectivos, se trata de involucrar y tomar en cuenta las opiniones dadas por los empleados. Esto permite que haya un mayor nivel de confianza y que la percepción de la gran mayoría de empleados frente a la dimensión de

liderazgo sea positiva. Pues de acuerdo con los estudios realizados la percepción frente al liderazgo y la motivación que este da a sus subordinados influyen grandemente en la percepción general del clima organizacional.

Para finalizar podemos concluir que, aunque el clima organizacional tiene una percepción favorable en la sede de Zona In también es necesario tener en cuenta las diferentes preguntas que reflejan un nivel de inconformidad alto o neutro pues esto quiere decir que al final no todo está como debería. En cada dimensión hay aspectos que se deben evaluar, específicamente hablando de la dimensión de toma de decisiones. Además de que las relaciones por fuera de la organización no son muy frecuentes.

De acuerdo con lo anterior se puede inferir que los problemas de rotación y el incumplimiento de ciertas actividades puede darse por la percepción negativa de ciertos aspectos evaluados en las dimensiones aplicadas, como los altos niveles de estrés que se manejan en la compañía, la falta de autonomía para tomar ciertas decisiones, el nivel de información recibida cuando se aplican cambios a nivel estructural, asistencial u operativo.

Recomendaciones

Cabe resaltar que la muestra tiene un margen de error del 15% puesto que la sede seleccionada es una de las más grandes a nivel Bogotá, por lo que se da paso a realizar una investigación más detallada teniendo en cuenta toda la población para que los resultados puedan ser aún más acertados frente a la percepción de los colaboradores de la sede a nivel operativo y asistencial.

El programar actividades fuera del espacio laboral, también puede ser una muy buena manera de generar comunicación e interacción entre los empleados, pueden ser almuerzos, torneos deportivos o viajes que sirven para alentar y fomentar un ambiente de trabajo que sea divertido y que inspire a los empleados a disfrutar de sus trabajos y que a su vez puedan generar otro tipo de beneficios que ayuden a fortalecer los lazos dentro y fuera de la organización, reforzando así la percepción de las relaciones y el nivel de cooperatividad existente.

Es necesario conocer con mayor profundidad la percepción de los empleados, ya que con las preguntas cerradas se tiene un campo específico de aplicación para el clima organizacional, sin embargo, con espacios más amplios donde se pueda evidenciar aquellos aspectos que afectan negativamente la conducta de los empleados se pueden proponer oportunidades de mejora que permita reforzar la percepción actual y alcanzar mayores niveles de aceptación.

Referencias Bibliográficas

- Arano, R. Escudero, J. y Delfín, L. (19 agosto 2019). El origen del clima organizacional, desde una perspectiva de las escuelas de la administración: una aproximación. Recuperado de <https://www.uv.mx/iiesca/files/2016/11/02ca201601.pdf>
- Bernal I., Pedraza N.A, Sánchez M.L. (marzo, 2015). El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: diseño de un modelo teórico. Recuperado de <https://reader.elsevier.com/reader/sd/pii/S0123592314001624?token=1D7912998114E8C7DC1B5FF766D1EF6FF4E068E1E5514C2A0100DD55382A6564F68FF408773D15F15E78D00960009DE9&originRegion=us-east-1&originCreation=20230323144656>
- Bravo-Díaz, Á. M. (2018). Diseño de estrategias de mejoramiento a partir del diagnóstico de clima organizacional en una empresa distribuidora de combustibles y alimentos Entramado, 14(1), 12–31.
<https://doi.org.bibliotecavirtual.unad.edu.co/10.18041/entramado.2018v14n1.27127>
- Correa ML. (5 enero 2016). La humanización de la atención en los servicios de salud: un asunto de cuidado. Rev. Cuid. 2016; 7(1): 1227-31. Recuperado de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2216-09732016000100011
- EPS Sanitas. (2022). Nosotros. Recuperado de [Inicio - EPS Sanitas - Keralty](#)
- García, M. (2009).Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una aproximación Conceptual. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=225014900004>
http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_2191_2022.html
<https://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?ruta=Leyes/30044240>
- Idolina Bernal González, Norma Angélica Pedraza Melo, & Mónica Lorena Sánchez Limón. (2015). El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de

salud: diseño de un modelo teórico. *Estudios Gerenciales*, 31(134), 8–19. <https://doi-org.bibliotecavirtual.unad.edu.co/10.1016/j.estger.2014.08.003>

Ley 100 de 1993. Por la cual se crea el sistema de seguridad social integral y se dictan otras disposiciones. 23 diciembre 2007. D.O. No. 41.148. Recuperado de http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_0100_1993.html

Ley 1010 de 2006. 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. 23 enero 2006. D.O. No. 46.160. Recuperado de http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1010_2006.html

Ley 1164 de 2007. Por la cual se dictan disposiciones en materia del Talento Humano en Salud. 3 octubre 2007. D.O. No. 46.771. Recuperado de http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1164_2007.html

Ley 2191 de 2022. Por medio de la cual se Regula la desconexión laboral - Ley de Desconexión Laboral. 6 enero 2022. D.O. No. 51.909. Recuperado de Martínez, V. Mogollón, I. Ortiz E. y Valencia I. (2019). Clima organizacional y percepción externa de la calidad de los servicios en el ESE hospital san Vicente de Paul de Finlandia Quindío. Recuperado de <https://repositorio.ucm.edu.co/bitstream/10839/2449/1/Valentin%20Ram%C3%ADrez%20Jaramillo.pdf>

Mónica García Solarte. (2009). Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una aproximación Conceptual The Organizational Climate and its Diagnosis a Conceptual Approximation. *Cuadernos de Administración*, 42, 43–65. <https://www.redalyc.org/pdf/2250/225014900004.pdf>

- Pereira C. (junio 2014). Clima laboral y servicio al cliente” (estudio realizado en hospitales privados De la zona 9 de la ciudad de Quetzaltenango). Recuperado de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Pereira-Catherine.pdf>
- Salaiza, F. Santillano, E. y Joya, I. (octubre 2021). Efectos del clima y de la satisfacción laboral en el desempeño del personal de un organismo de salud en el sector público. Recuperado de <https://investigacion.fca.unam.mx/docs/memorias/2021/8.01.pdf>
- Salgado., Mauricio Araya, & Giacomozzi., Alex Medina. (2019). Satisfacción laboral y clima organizacional en funcionarios de atención primaria de salud de una comuna en Chile. Revista Médica de Risaralda, 25(2), 157-166. Recuperado de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0122-06672019000200157&lng=en&tlng=es.
- Serrano Orellana, Bill Jonathan, & Portalanza Ch, Alexandra. (2014). Influencia del liderazgo sobre el clima organizacional. Suma de Negocios, 5(spe11), 117-125. [https://doi.org/10.1016/s2215-910x\(14\)70026-6](https://doi.org/10.1016/s2215-910x(14)70026-6)
- Sociedad Colombiana de anestesiología y reanimación (7 junio 2017). Normatividad sector salud. Recuperado de <https://scare.org.co/normatividad-sector-salud/>

Apéndices

Apéndice

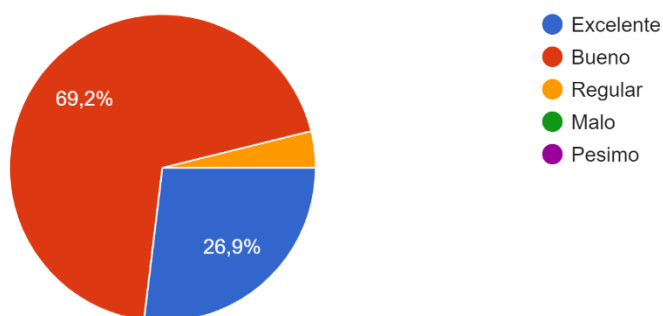
Enlace de la encuesta

Clima Organizacional. EPS Sanitas. Centro Médico Zona In (Encuesta). Google Forms.

<https://forms.gle/cFzijBMs3vCwJeUb6>

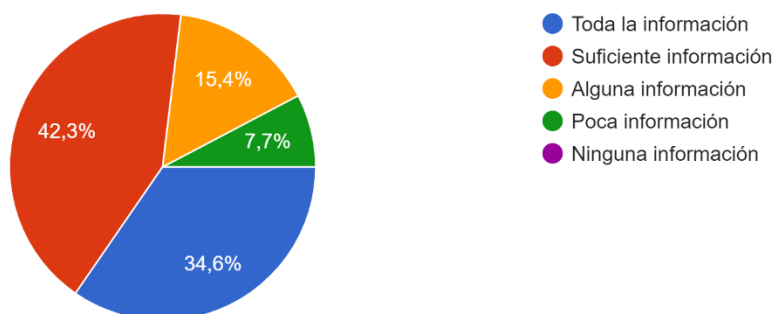
1. ¿Como califica el conocimiento que tiene acerca de la empresa?

26 respuestas



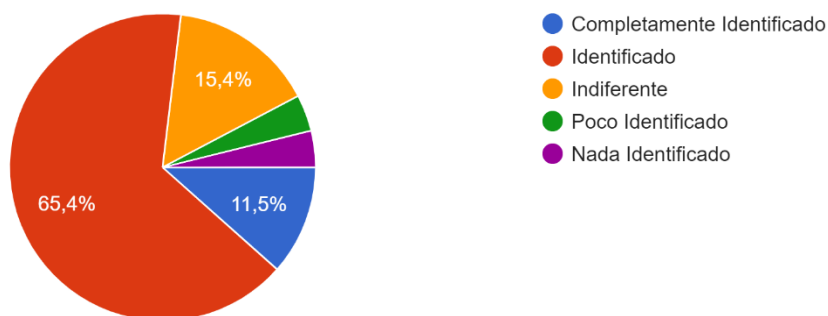
2. Al ingresar a la compañía ¿Qué tanta información recibió acerca de los objetivos, políticas y enfoque de la empresa?

26 respuestas



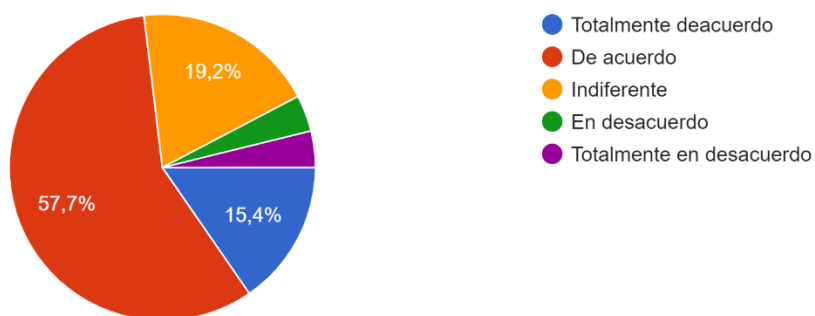
3. ¿Se siente identificado con la misión, visión, objetivos y valores organizacionales?

26 respuestas



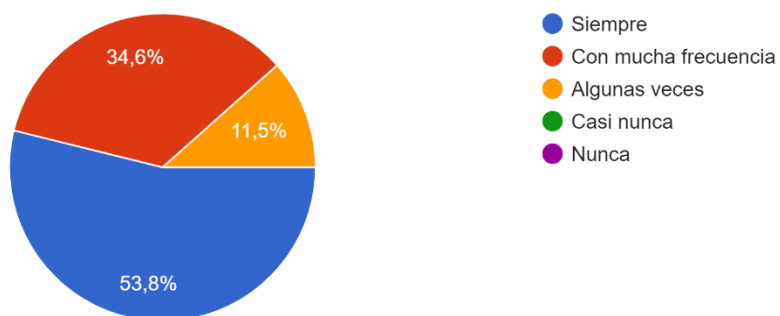
4. ¿Está de acuerdo con lo planteado en el reglamento interno y el código de ética y conducta de la EPS?

26 respuestas



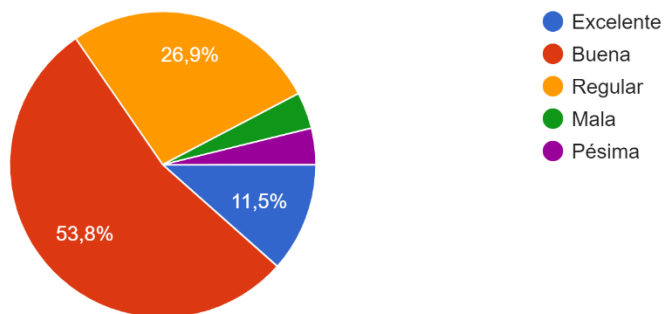
5. ¿En qué grado usted colabora con sus compañeros de trabajo?

26 respuestas



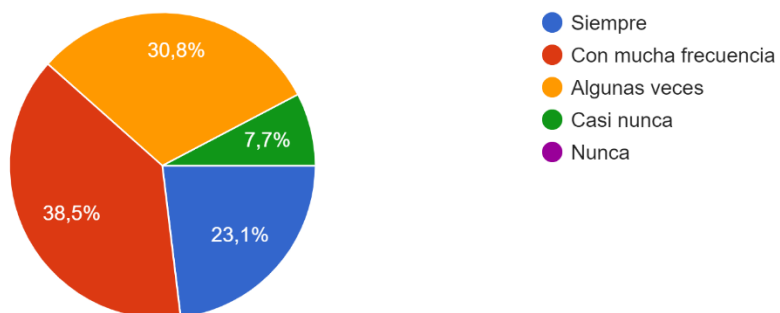
6. ¿Como calificaría la colaboración existente entre los compañeros de trabajo?

26 respuestas



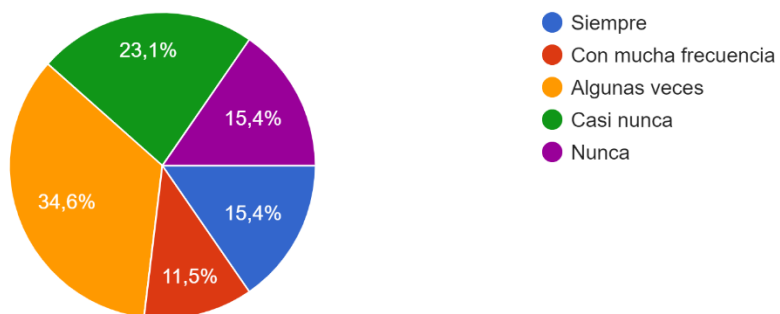
7. ¿Con que frecuencia aporta en las soluciones de problemas presentados en la organización?

26 respuestas



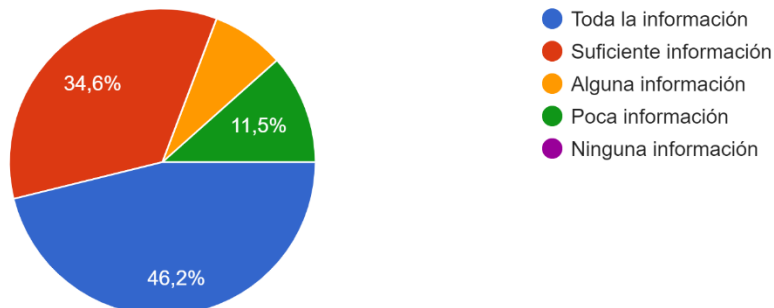
8. ¿Con que frecuencia participa en las actividades de interacción propuestas por la empresa?
(torneos deportivos, celebraciones, concursos, etc.)

26 respuestas



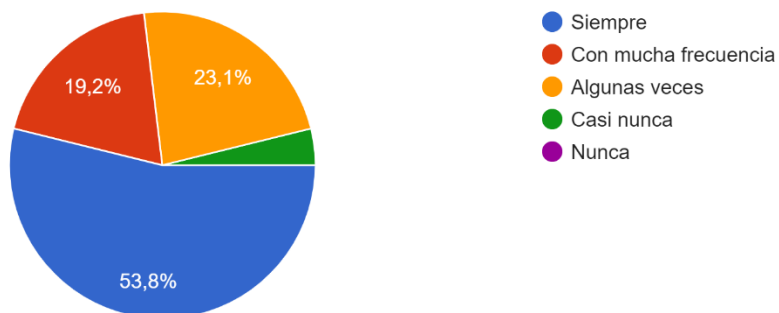
9. Al ingresar a la compañía ¿Qué tanta información fue brindada por su jefe con respecto a las labores que debe desempeñar?

26 respuestas



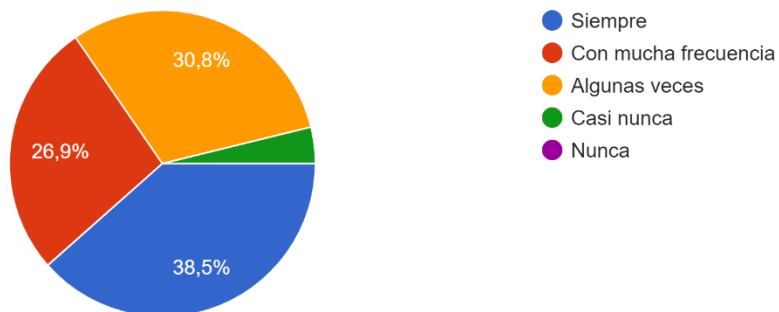
10. Cuando tiene dudas ¿Puede expresarlas con su jefe y recibir respuesta acertada?

26 respuestas



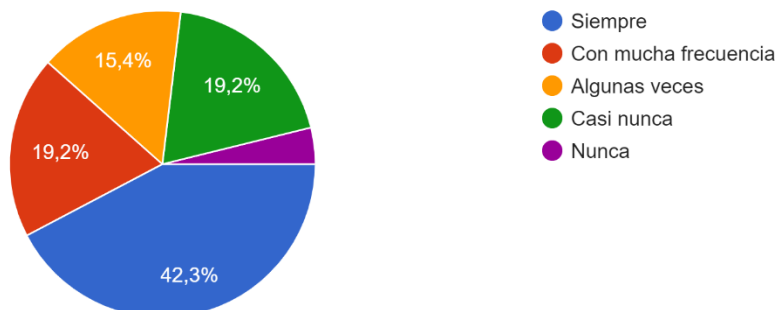
11. ¿Su jefe es una persona justa, da instrucciones y toma decisiones para el mejor desarrollo de su trabajo?

26 respuestas



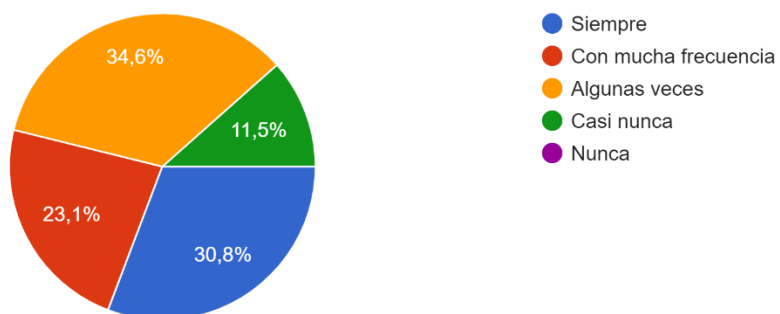
12. Si tiene algún problema que tiene relación con su trabajo o lo afecta ¿Se siente seguro para comentarlo con su superior?

26 respuestas



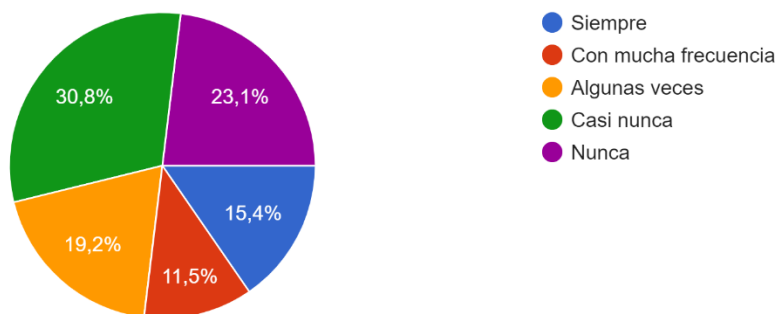
13. ¿Recibe el apoyo suficiente de si jefe para mejorar en sus labores diarias?

26 respuestas



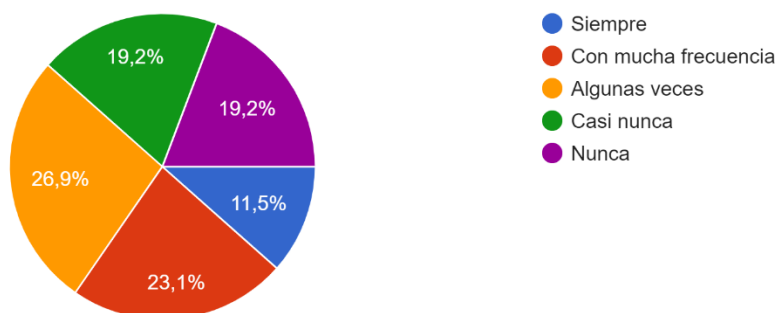
14. ¿Tiene la libertad de tomar decisiones sin consultarlas con su superior?

26 respuestas



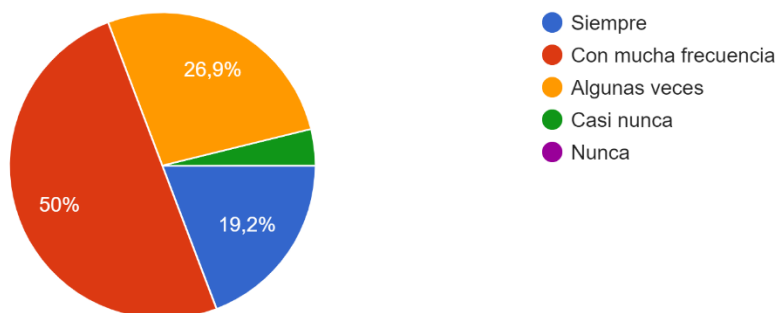
15. ¿Participa en el proceso de toma de decisiones que afecten el desarrollo de su labor diaria?

26 respuestas



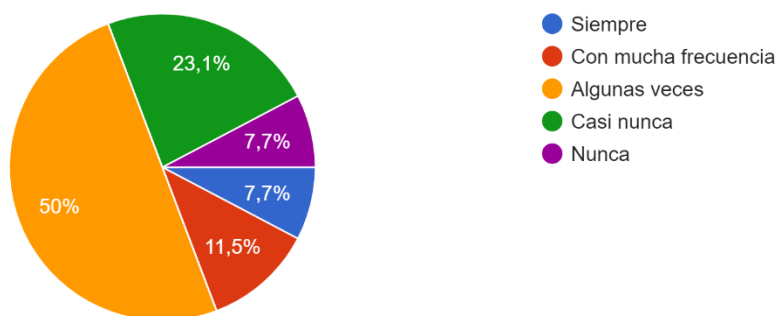
16. ¿Con que frecuencia le gustaría asumir nuevas responsabilidades en su trabajo?

26 respuestas



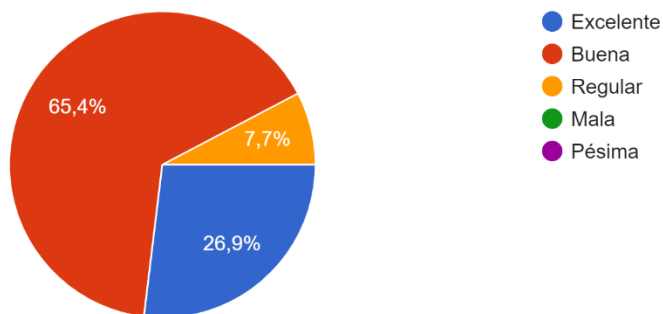
17. ¿Considera que sus opiniones son tenidas en cuenta para la toma de decisiones?

26 respuestas



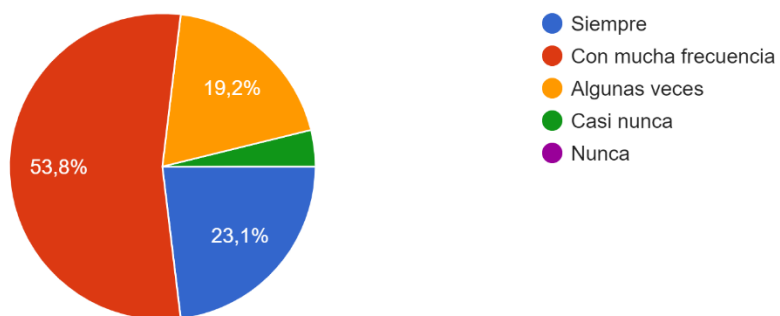
18. ¿Cómo es la relación con sus compañeros de trabajo y superior?

26 respuestas



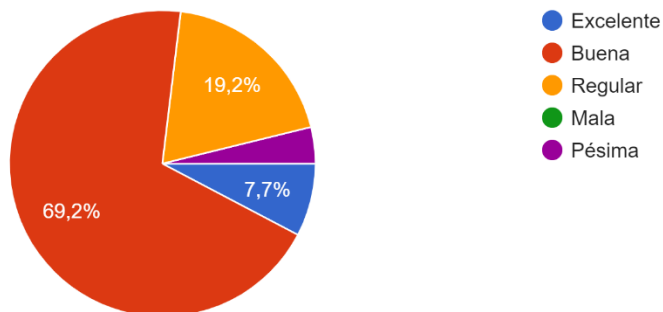
19. ¿Considera usted que el trato, la relación y la comunicación con sus compañeros y superiores es la adecuada?

26 respuestas



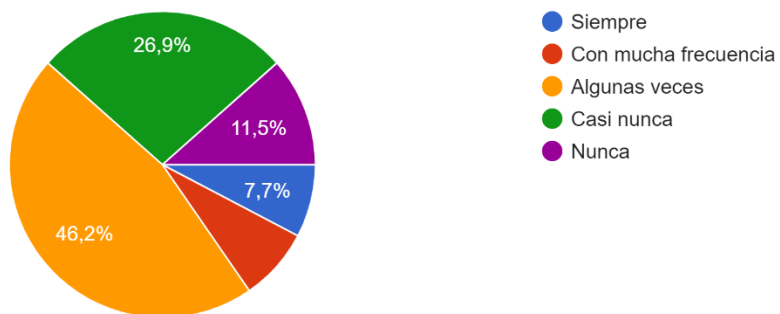
20. ¿Cómo califica la confianza que existe con sus compañeros de trabajo y jefe inmediato?

26 respuestas



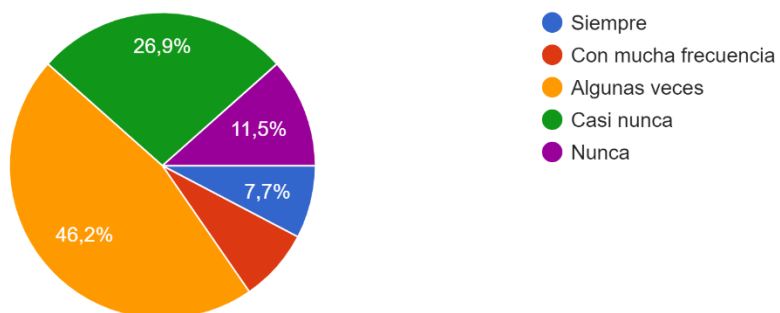
21. Fuera del horario laboral, ¿Con que frecuencia se relaciona con sus compañeros y su jefe?

26 respuestas



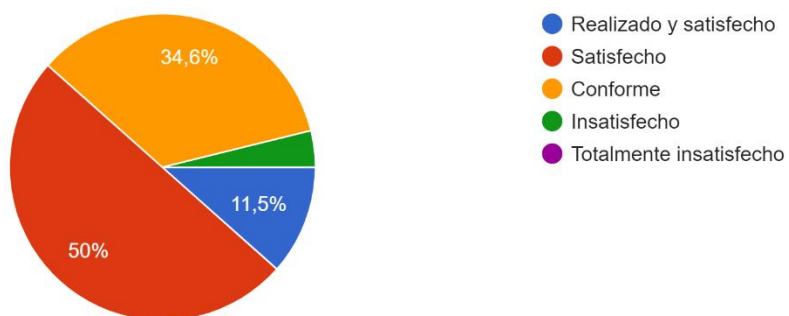
21. Fuera del horario laboral, ¿Con que frecuencia se relaciona con sus compañeros y su jefe?

26 respuestas



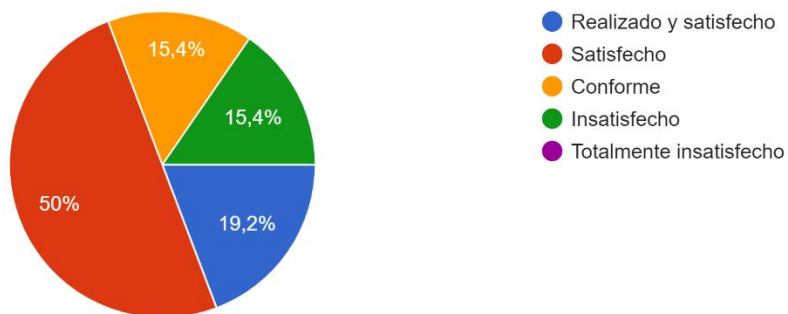
23. ¿Como se siente con las actividades que desempeña en la organización?

26 respuestas



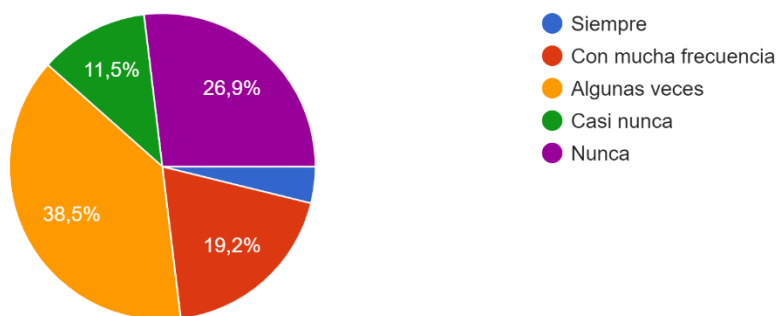
24. ¿Cómo se siente con relación a su horario laboral y el salario que recibe?

26 respuestas



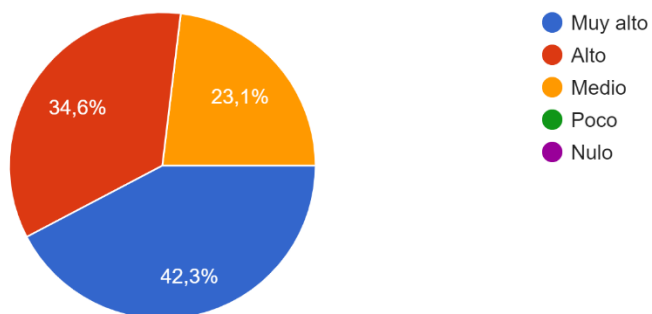
25. ¿Considera usted que tiene sobrecarga laboral de acuerdo con las actividades asignadas para su cargo?

26 respuestas



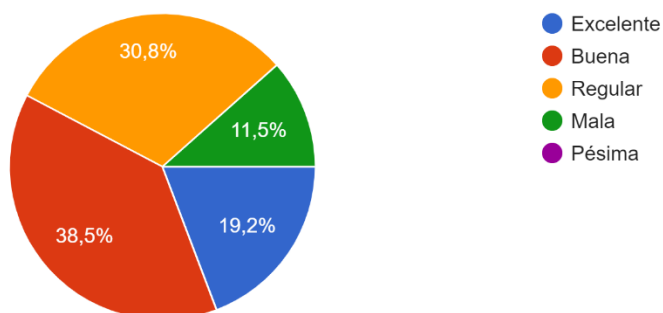
26. ¿Cómo es el nivel de estrés que maneja durante su jornada laboral?

26 respuestas



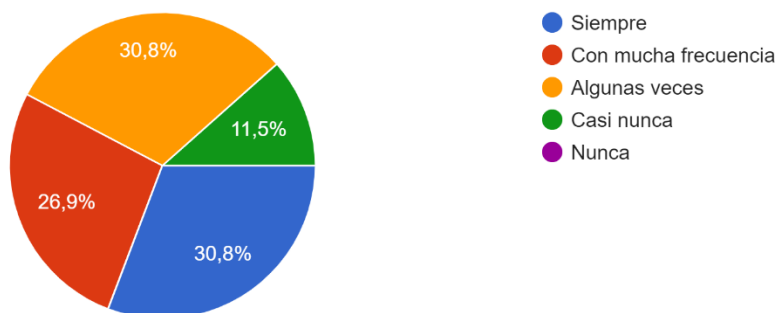
27. ¿Cómo califica el estímulo o recompensa recibido por realizar bien su labor?

26 respuestas



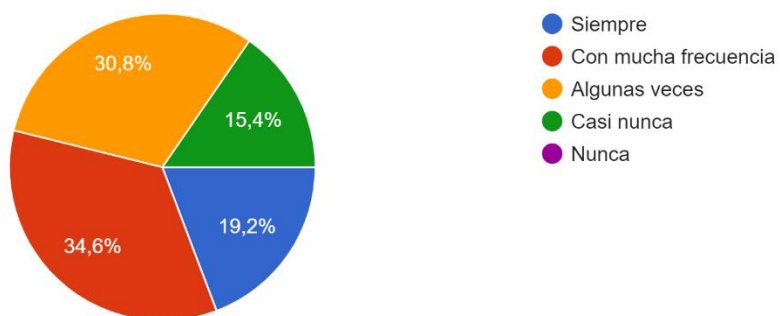
28. ¿Su desempeño es evaluado y recibe retroalimentación de acuerdo con la evaluación?

26 respuestas



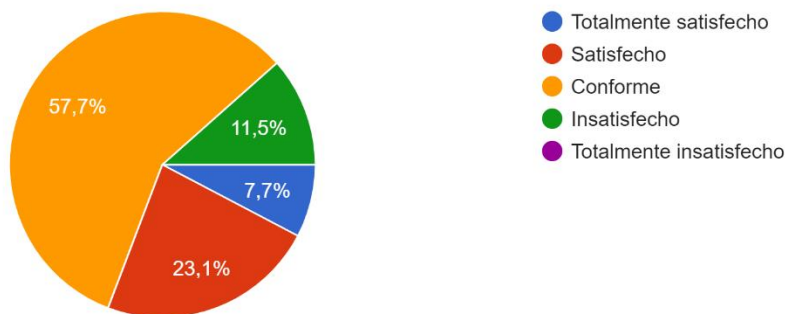
29. ¿Con que frecuencia es evaluado su desempeño laboral?

26 respuestas



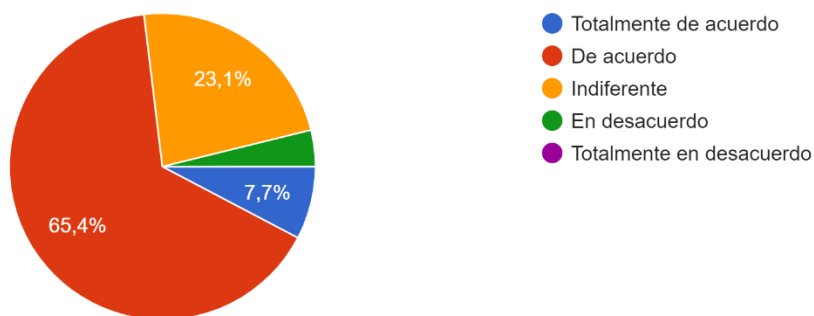
30. ¿Cómo se siente con el método de evaluación actual empleado por su jefe?

26 respuestas



31. ¿Considera usted que la periodicidad en que se realiza la evaluación de desempeño es la adecuada?

26 respuestas



32. ¿Está usted de acuerdo con los criterios de evaluación actuales?

26 respuestas

