

Maestría en

Gerencia en Salud

Trabajo de investigación previo a la obtención del título de

Magíster en Gerencia en Salud

AUTORES:

Alarcón Herrera Jacqueline Estefanía.

Alay Chimborazo Joseph Ismael.

Anrango Guachamín Selenita Grace.

Cruz Saldarreaga Katherine Estefanía.

Haro Freile Édison Rodrigo.

Ruiz Borja Brenda Mishell.

TUTORES:

Manuel Sáenz

Ernesto Torres

**DISEÑO DE UN PLAN DE MEJORA DE CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL AREA DE
IMAGEN AXISCAN DEL HOSPITAL DE ESPECIALIDADES AXSIS QUITO PERIODO
JULIO-OCTUBRE 2025**

Quito, (NOVIEMBRE, 2025)

Certificación de autoría

Nosotros, Alarcón Herrera Jacqueline Estefanía, Alay Chimborazo Joseph Ismael, Anrango Guachamín Selenita Grace, Cruz Saldarreaga Katherine Estefanía, Haro Freile Edison Rodrigo, Ruiz Borja Brenda Mishell declaramos bajo juramento que el trabajo aquí descrito es de nuestra autoría; que no ha sido presentado anteriormente para ningún grado o calificación profesional y que se ha consultado la bibliografía detallada.

Cedemos nuestros derechos de propiedad intelectual a la Universidad Internacional del Ecuador (UIDE), para que sea publicado y divulgado en internet, según lo establecido en la Ley de Propiedad Intelectual, su reglamento y demás disposiciones legales.

Firma del graduando

Alarcón Herrera Jacqueline Estefanía

Firma del graduando

Alay Chimborazo Joseph Ismael.

Firma del graduando

Anrango Guachamín Selenita Grace.

Firma del graduando

Cruz Saldarreaga Katherine Estefanía.



Firma del graduando

Haro Freile Édison Rodrigo

Firma del graduando

Ruiz Borja Brenda Mishell

Nota sobre derechos de autor: Este trabajo y lo que a continuación se expone solo tiene una validez académica, quedando copia de éste en la biblioteca digital de UIDE y EIG. La distribución y uso de este trabajo por parte de alguno de sus autores con otros fines deberá ser informada a ambas Instituciones, a los directores del Máster y resto de autores, siendo responsable aquel que se atribuya dicha distribución.

Autorización de Derechos de Propiedad Intelectual

Nosotros, Alarcón Herrera Jacqueline Estefanía, Alay Chimborazo Joseph Ismael, Anrango Guachamín Selenita Grace, Cruz Saldarreaga Katherine Estefanía, Haro Freile Édison Rodrigo, Ruiz Borja Brenda Mishell, en calidad de autores del trabajo de investigación titulado “Diseño de un plan de mejora de clima organizacional en el área de imagen Axxiscan del hospital de especialidades Axxis Quito periodo julio-octubre 2025”, autorizamos a la Universidad Internacional del Ecuador (UIDE) para hacer uso de todos los contenidos que nos pertenecen o de parte de los que contiene esta obra, con fines estrictamente académicos o de investigación. Los derechos que como autores nos corresponden, lo establecido en los artículos 5, 6, 8, 19 y demás pertinentes de la Ley de Propiedad Intelectual y su Reglamento en Ecuador.

D. M. Quito, (Noviembre, 2025)

Firma del graduando

Alarcón Herrera Jacqueline Estefanía

Firma del graduando

Alay Chimborazo Joseph Ismael

Firma del graduando

Anrango Guachamín Selenita Grace

Firma del graduando

Cruz Saldarreaga Katherine Estefanía



Firma del graduando

Haro Freile Édison Rodrigo

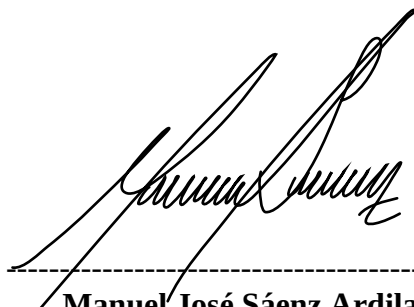
Firma del graduando

Ruiz Borja Brenda Mishell

Nota sobre derechos de autor: Este trabajo y lo que a continuación se expone solo tiene una validez académica, quedando copia de éste en la biblioteca digital de UIDE y EIG. La distribución y uso de este trabajo por parte de alguno de sus autores con otros fines deberá ser informada a ambas Instituciones, a los directores del Máster y resto de autores, siendo responsable aquel que se atribuya dicha distribución.

Aprobación de dirección y coordinación del programa

Nosotros, **Manuel José Sáenz Ardila** y **Ernesto Iván Torres Terán**, declaramos que los graduandos: **Alarcón Herrera Jacqueline Estefanía, Alay Chimborazo Joseph Ismael, Anrango Guachamín Selenita Grace, Cruz Saldarreaga Katherine Estefanía, Haro Freile Edison Rodrigo, Ruiz Borja Brenda Mishell** son los autores exclusivos de la presente investigación y que ésta es original, auténtica y personal de ellos.



Manuel José Sáenz Ardila
Director de la
Maestría en Gerencia en Salud



Ernesto Iván Torres Terán
Coordinador de la
Maestría en Gerencia en Salud

DEDICATORIA

Dedicamos este trabajo, elaborado por **Alarcón Herrera Jacqueline Estefanía, Alay Chimborazo Joseph Ismael, Anrango Guachamín Selenita Grace, Cruz Saldarreaga Katherine Estefanía, Haro Freile Edison Rodrigo y Ruiz Borja Brenda Mishell**, a todas aquellas personas que, desde distintas esferas, hicieron posible nuestro crecimiento académico y profesional durante el proceso de formación en la Maestría en Gerencia en Salud de la Universidad Internacional del Ecuador.

En primer lugar, dedicamos este logro a nuestras familias, quienes constituyen la base de nuestro esfuerzo diario. Su comprensión frente a las múltiples exigencias del trabajo y el estudio, así como su acompañamiento emocional, han sido fundamentales para que cada uno de nosotros pueda culminar con éxito este proceso. A ellos, que representan un soporte constante, les extendemos esta dedicatoria como muestra de gratitud y reconocimiento por su paciencia, motivación y fe en nuestras capacidades.

Extendemos esta dedicatoria a los líderes y profesionales del sector salud que, con su visión, compromiso y entrega, inspiran la responsabilidad de trabajar con enfoque humano, excelencia técnica y ética en la gestión institucional. Reconocemos especialmente a aquellos referentes que han demostrado que el liderazgo no consiste únicamente en dirigir, sino en transformar realidades organizacionales, promover la cultura colaborativa y orientar procesos hacia la mejora continua. Su ejemplo ha influido significativamente en nuestra comprensión del rol estratégico del gerente en salud.

Este proyecto se dedica también a los colaboradores del área de Imagen Axxiscan del Hospital de Especialidades Axxis Quito, cuyos aportes fueron esenciales para el análisis y la propuesta de mejora del clima organizacional. Su participación activa en las encuestas, su sinceridad al expresar sus percepciones y su apertura al cambio reflejan la fuerza de un equipo humano comprometido con la calidad, la eficiencia y la seguridad del paciente. El presente trabajo no sólo busca contribuir al mejoramiento de su entorno laboral, sino también reconocer su labor y esfuerzo diario en una unidad que cumple un papel clave en el proceso diagnóstico.

Asimismo, dedicamos este estudio a las instituciones que creen en la importancia de gestionar el talento humano desde una perspectiva integral, donde el bienestar, el desarrollo profesional y el liderazgo efectivo conforman la base para construir organizaciones sostenibles. El enfoque en la cultura organizacional, la comunicación interna y la gestión del cambio constituye un pilar que, como futuros líderes del sector salud, nos comprometemos a promover.

Finalmente, dedicamos este trabajo a nosotros mismos, por la disciplina, el esfuerzo y la perseverancia con los que enfrentamos este desafío académico. Cada aprendizaje adquirido y cada reto superado nos fortalece como profesionales capaces de contribuir de manera significativa al liderazgo y la mejora continua en el ámbito de la salud.

AGRADECIMIENTOS

Los autores **Alarcón Herrera Jacqueline Estefanía, Alay Chimborazo Joseph Ismael, Anrango Guachamín Selenita Grace, Cruz Saldarreaga Katherine Estefanía, Haro Freile Edison Rodrigo y Ruiz Borja Brenda Mishell**, expresamos nuestro profundo agradecimiento a todas las personas e instituciones que contribuyeron directa o indirectamente al desarrollo y culminación del presente trabajo de investigación, titulado **“Diseño de un plan de mejora del clima organizacional en el área de Imagen Axxiscan del Hospital de Especialidades Axxis Quito, periodo julio–octubre 2025”**.

En primer lugar, agradecemos a la Universidad Internacional del Ecuador (UIDE), a sus autoridades, a la dirección de la Maestría en Gerencia en Salud, y a los docentes que acompañaron nuestro proceso formativo. Cada módulo, discusión académica, retroalimentación y orientación metodológica fortaleció nuestra capacidad crítica y analítica, permitiéndonos desarrollar una visión integral sobre la gestión de salud, la cultura organizacional y el liderazgo institucional.

Extendemos un especial agradecimiento a los docentes y tutores que guiaron este proyecto. Su compromiso con la excelencia académica, su claridad conceptual y su experiencia profesional fueron fundamentales para transformar nuestras ideas iniciales en un proyecto robusto, pertinente y alineado con los estándares de calidad exigidos para un trabajo de titulación. A través de sus observaciones y acompañamiento, fortalecimos nuestra comprensión de los procesos de mejora continua, la importancia de un clima organizacional positivo y los elementos claves para la toma de decisiones en entornos complejos del sector salud.

Agradecemos de manera muy especial al Hospital de Especialidades Axxis Quito y al equipo directivo y operativo del área de Imagen Axxiscan, quienes permitieron el acceso a la información institucional, facilitaron la aplicación de encuestas y brindaron el espacio adecuado para el análisis del clima organizacional. Su apertura al diagnóstico, su disposición a participar y su interés genuino en fortalecer el entorno laboral son un testimonio del compromiso institucional con la calidad, la seguridad del paciente y el bienestar del talento humano.

Nuestro reconocimiento se extiende a todos los colaboradores que participaron en las encuestas y entrevistas. Su sinceridad y transparencia al expresar sus percepciones sobre el liderazgo, la comunicación interna, las condiciones laborales y el trabajo en equipo fueron esenciales para obtener un diagnóstico preciso y una propuesta de mejora coherente con las necesidades reales del servicio. Este proyecto es también un reflejo de su esfuerzo y dedicación, pues sin su participación activa no hubiese sido posible construir una herramienta de gestión orientada al cambio positivo.

Finalmente, expresamos nuestra gratitud a nuestras familias, quienes brindaron apoyo emocional, motivación constante y fortaleza durante este proceso formativo. Su comprensión ante las jornadas de estudio, trabajo y análisis permitió que podamos concentrarnos plenamente en este proyecto y culminarlo con éxito.

A todos quienes contribuyeron, nuestro más sincero agradecimiento. Este trabajo representa no solo un logro académico, sino un compromiso permanente con el liderazgo responsable, la mejora continua y el fortalecimiento de la cultura organizacional en los servicios de salud.

RESUMEN

El talento humano representa el eje central de la gestión hospitalaria, especialmente en servicios altamente especializados como el área de imagen Axxiscan del Hospital de Especialidades Axxis Quito. En este entorno, la calidad de la atención depende directamente del bienestar, la motivación y el compromiso del personal, factores que pueden verse afectados por la presión asistencial, la comunicación vertical, la falta de reconocimiento y la presencia de síntomas relacionados con el síndrome de burnout. Estas dificultades, identificadas en el diagnóstico preliminar del servicio, reflejan una afectación del clima organizacional que amenaza la eficiencia operativa, la seguridad del paciente y la cohesión del equipo. Ante esta problemática, el objetivo general del presente trabajo fue diseñar un plan de mejora del clima organizacional para el área de Imagen Axxiscan del Hospital de Especialidades Axxis Quito, con el propósito de fortalecer su funcionamiento interno y promover un ambiente laboral saludable, eficiente y orientado a la calidad. Para alcanzar este propósito, se plantearon objetivos específicos orientados a analizar en profundidad el comportamiento organizacional del personal, considerando percepciones sobre liderazgo, comunicación, relaciones interpersonales, carga laboral y condiciones de trabajo. Asimismo, se buscó estructurar un flujograma de intervención que permita estandarizar el manejo interno de conflictos, estableciendo pautas claras para garantizar procesos de resolución justos y oportunos. Finalmente, se planteó el diseño de estrategias de fortalecimiento motivacional que impulsen el desarrollo profesional, fomenten la formación continua y consoliden una cultura organizacional orientada al trabajo colaborativo, la justicia organizacional y el liderazgo efectivo. En conjunto, estos elementos permitieron estructurar una propuesta integral de mejora continua orientada a optimizar la gestión del talento humano y promover una cultura organizacional sólida que habilite procesos sostenibles en el tiempo. Para el área de imagen Axxiscan, esta propuesta representa una oportunidad estratégica para mejorar las condiciones laborales, elevar los estándares de calidad, asegurar la sostenibilidad del servicio y consolidar un ambiente de trabajo saludable que potencie el rendimiento profesional y la excelencia en la atención diagnóstica.



Palabras claves: talento humano, gestión hospitalaria, cultura organizacional, clima organizacional, calidad

ABSTRACT

Human talent constitutes the core of hospital management, particularly in highly specialized services such as the Axxiscan imaging department at the Axxis Specialty Hospital in Quito. In this context, the quality of care directly depends on the well-being, motivation, and commitment of staff members, elements that may be affected by work pressure, vertical communication dynamics, lack of formal recognition, and symptoms associated with burnout syndrome. These challenges, identified through the preliminary diagnostic assessment of the service, reveal a deterioration of the organizational climate that threatens operational efficiency, patient safety, and team cohesion. Given this situation, the general objective of this study was to design an organizational climate improvement plan for the Axxiscan imaging department at Axxis Specialty Hospital in Quito, with the purpose of strengthening the internal functioning of the service and promoting a healthy, efficient, and quality-oriented work environment. To achieve this objective, specific goals were established to conduct a detailed analysis of the organizational behavior of staff, including perceptions regarding leadership, communication, interpersonal relationships, workload, and working conditions. Additionally, the study sought to develop an intervention flowchart to standardize internal conflict management processes, ensuring clear, fair, and timely guidelines for resolution. Finally, strategies were proposed to enhance professional motivation, support continuous training, and consolidate an organizational culture grounded in collaborative work, organizational justice, and effective leadership. Together, these components allowed the development of a comprehensive continuous improvement proposal aimed at optimizing human talent management and promoting a strong organizational culture that supports sustainable processes over time. For the Axxiscan imaging department, this proposal represents a strategic opportunity to improve working conditions, elevate quality standards, ensure service sustainability, and strengthen a healthy work environment that enhances professional performance and excellence in diagnostic care.

Keywords: human talent, hospital management, organizational culture, organizational climate, quality

TABLA DE CONTENIDOS

Certificación de autoría.....	2
Autorización de Derechos de Propiedad Intelectual.....	4
Aprobación de dirección y coordinación del programa.....	6
DEDICATORIA.....	7
AGRADECIMIENTOS	9
RESUMEN	11
ABSTRACT.....	13
TABLA DE CONTENIDOS.....	14
LISTA DE TABLAS	20
LISTA DE FIGURAS	23
CAPÍTULO 1.....	25
INTRODUCCIÓN	25
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA E IMPORTANCIA DEL ESTUDIO	25
1.1. Definición del proyecto	25
1.2. Descripción y análisis del contexto	27
1.3. Naturaleza o tipo de proyecto.....	30
1.4. Objetivos.....	30

Nota sobre derechos de autor: Este trabajo y lo que a continuación se expone solo tiene una validez académica, quedando copia de éste en la biblioteca digital de UIDE y EIG. La distribución y uso de este trabajo por parte de alguno de sus autores con otros fines deberá ser informada a ambas Instituciones, a los directores del Máster y resto de autores, siendo responsable aquel que se atribuya dicha distribución.

1.4.1. Objetivo general	30
1.4.2. Objetivos específicos.....	30
1.5. Justificación e importancia del trabajo de investigación	30
1.6. Perfil de la Organización	31
1.6.1. Nombre de la empresa.....	31
1.6.2. Misión.....	31
1.6.3. Visión	31
1.6.4. Valores.....	31
1.6.5. Objetivos de calidad	32
1.6.6. Ubicación de la Sede y de las operaciones.....	32
1.6.7. Propiedad y forma jurídica	32
1.6.8. Tamaño de la organización.....	32
1.6.9. Información sobre empleados y otros trabajadores	33
1.6.10. Procesos claves relacionados con el objetivo propuesto	33
1.6.11. Principales cifras ratios y números que definen a la empresa	34
1.6.12. Modelo de negocio	34
1.6.13. Grupos de interés internos y externos	35
1.6.14. Otros datos de interés	35

CAPÍTULO 2.....	36
2. CLIMA ORGANIZACIONAL Y CALIDAD EN SALUD.....	36
2.1. Dimensiones de clima organizacional en el área de imagen Axxiscan	38
2.2. Importancia de un clima organizacional positivo	39
2.3. Clima organizacional negativo	40
2.4. Metodología de aplicación de encuesta para diagnóstico de clima laboral en Axxiscan	42
2.5. Resumen, análisis y tabulación de datos de encuestas 2020-2024	43
2.6. Tabulación de encuesta de clima organizacional AXXISCAN 2025	47
2.7. Análisis frecuencias y gráficos de la encuesta de clima laboral del estudio 2025	64
2.8. Análisis y tabulación de encuesta de grupo focal área de imagen Axxiscan	109
2.9. Análisis comparativo entre resultados de grupo focal y encuesta general de clima organizacional en el área de imagen Axxiscan	112
CAPÍTULO 3:.....	119
CALIDAD EN SALUD.....	119
3. COMPONENTES CLAVE DE CALIDAD APLICABLES A CLIMA ORGANIZACIONAL AXXISCAN	119

CAPÍTULO 4.....	122
4. SISTEMAS DE INFORMACION EN SALUD	122
4.1. Introducción y contexto	122
4.2. Caracterización del SIS	124
4.3. Identificación y clasificación de usuarios.....	126
4.4. Descripción de registros básicos.....	128
4.5. Evaluación de la calidad de datos.....	131
4.6. Análisis FODA y propuestas de mejora (RECOMENDACIONES).....	133
4.7. Análisis del papel de las TIC	134
4.8. Evaluación de herramientas digitales	136
4.9. Control y evaluación con TIC.....	140
4.10. Conclusión	141
CAPÍTULO 5.....	144
5. RECURSOS FINANCIEROS EN SALUD.....	144
5.1. Análisis Financiero del Proyecto de Mejora del Clima Organizacional ..	144
5.2. Inversión inicial y flujos esperados	145
5.3. Evaluación financiera	145
5.4. Interpretación de los resultados	145

CAPÍTULO 6.....	147
6. CONCLUSIONES Y APLICACIONES.....	147
6.1. Conclusiones generales.....	147
6.2. Conclusiones específicas	149
6.2.1. Análisis del cumplimiento de los objetivos de la investigación.....	149
6.3. Contribución a la gestión empresarial	156
6.4. Contribución a nivel académico	158
6.5. Contribución a nivel personal.....	159
6.6. Limitaciones a la Investigación	159
CAPÍTULO 7:.....	162
7. RECOMENDACIONES.....	162
7.1. Recomendaciones Generales	162
7.2. Recomendaciones Guiadas A Calidad	163
7.2.1. Estructura organizacional funcional de calidad implementado en el diseño de un plan de mejora de clima organizacional del Área de Imagen Axxiscan, del Hospital de Especialidades Axxis Quito	163
7.2.2. Organigrama Funcional de Calidad.....	168
7.3. Recomendaciones Sobre Sistemas de Información	172

7.3.1. Análisis FODA y propuestas de mejora	172
7.3.2. Análisis del papel de las TIC.....	173
7.3.3. Evaluación de herramientas digitales	175
7.3.4. Herramientas digitales aplicables al proyecto, evaluación del estado actual y su potencial implementación	178
8. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	180
9. ANEXOS	183
9.1. ANEXO1: ENCUESTA DE CLIMA LABORAL 2020-2024.....	183
9.2. ANEXO 2 ANÁLISIS DE ENCUESTAS DE CLIMA ORGANIZACIONAL AXXISCAN 2023 Y 2024 POR PREGUNTA.....	186
9.3. ANEXO 3 ENCUESTA DE CLIMA LABORAL APLICADA 2025	195

LISTA DE TABLAS

Tabla 1 <i>Resumen clima organizacional Axxiscan S.A.</i>	43
Tabla 2 <i>Evolución de las ocho dimensiones fundamentales del clima organizacional dentro del AXXISCAN S.A.</i>	47
Tabla 3 <i>Liderazgo y supervisión</i>	48
Tabla 4 <i>Retroalimentación constructiva</i>	48
Tabla 5 <i>Dirección del área</i>	49
Tabla 6 <i>Información relevante</i>	50
Tabla 7 <i>Buena Comunicación</i>	50
Tabla 8 <i>Expresando Opiniones</i>	51
Tabla 9 <i>Colaboración</i>	51
Tabla 10 <i>Respeto y Confianza</i>	52
Tabla 11 <i>Manejo de conflictos</i>	52
Tabla 12 <i>Equipo Técnico e Insumos</i>	53
Tabla 13 <i>Carga de Trabajo</i>	54
Tabla 14 <i>Ambiente Físico</i>	54
Tabla 15 <i>Oportunidades de Capacitación</i>	55
Tabla 16 <i>Aplicar Conocimientos Profesionales</i>	55
Tabla 17 <i>Posibilidades Crecimiento Profesional</i>	56
Tabla 18 <i>Salario justo</i>	56
Tabla 19 <i>Esfuerzos y Logros Individuales</i>	57
Tabla 20 <i>Beneficios Adicionales</i>	58
Tabla 21 <i>Prevención del Estrés Laboral</i>	58
Tabla 22 <i>Respeto de Horarios</i>	59
Tabla 23 <i>identificación con la institución</i>	59
Tabla 24 <i>Recomienda el Lugar Para Trabajar</i>	60
Tabla 25 <i>Valor en el Área de Imagen</i>	60
Tabla 26 <i>Mejorar el Clima Laboral</i>	61
Tabla 27 <i>Sugerencias concretas para fortalecer el trabajo en equipo</i>	63
Tabla 28 <i>Cálculo de frecuencias por variables de datos sobre Liderazgo y supervisión - Comunicación de objetivos</i>	65
Tabla 29 <i>Datos agrupados por intervalos y cálculos sobre Liderazgo y supervisión - Comunicación de objetivos</i>	66
Tabla 30 <i>Cálculo de frecuencias por variables de datos sobre retroalimentación constructiva</i>	67
Tabla 31 <i>Datos agrupados por intervalos y cálculos sobre retroalimentación constructiva</i> ..	68
Tabla 32 <i>Cálculo de frecuencias por variables de datos sobre dirección abierta a sugerencias</i>	69
Tabla 33 <i>Datos agrupados por intervalos y cálculos sobre dirección abierta a sugerencias</i> .	70
Tabla 34 <i>Cálculo de frecuencias por variables de datos sobre comunicación oportuna</i>	71
Tabla 35 <i>Datos agrupados por intervalos y cálculos sobre comunicación oportuna</i>	72

Tabla 36 Cálculo de frecuencias por variables de datos sobre comunicación entre turnos....	73
Tabla 37 Datos agrupados por intervalos y cálculos sobre comunicación entre turnos	74
Tabla 38 Cálculo de frecuencias por variables de datos sobre comodidad para expresar opiniones	75
Tabla 39 Datos agrupados por intervalos y cálculos sobre comodidad para expresar opiniones	76
Tabla 40 Cálculo de frecuencias por variables de datos sobre trabajo en equipo	77
Tabla 41 Datos agrupados por intervalos y cálculos sobre trabajo en equipo	78
Tabla 42 Cálculo de frecuencias por variables de datos sobre respeto y confianza	79
Tabla 43 Datos agrupados por intervalos y cálculos sobre respeto y confianza	80
Tabla 44 Cálculo de frecuencias por variables de datos sobre manejo de conflictos	81
Tabla 45 Datos agrupados por intervalos y cálculos sobre manejo de conflictos	82
Tabla 46 Cálculo de frecuencias por variables de datos sobre condiciones laborales - Equipos e insumos	83
Tabla 47 Datos agrupados por intervalos y cálculos sobre condiciones laborales - Equipos e insumos	84
Tabla 48 Cálculo de frecuencias por variables de datos sobre carga de trabajo	85
Tabla 49 Datos agrupados por intervalos y cálculos sobre carga de trabajo	86
Tabla 50 Cálculo de frecuencias por variables de datos sobre ambiente físico	87
Tabla 51 Datos agrupados por intervalos y cálculos sobre ambiente físico	88
Tabla 52 Cálculo de frecuencias por variables de datos sobre capacitación profesional	89
Tabla 53 Datos agrupados por intervalos y cálculos sobre capacitación profesional	90
Tabla 54 Cálculo de frecuencias por variables de datos sobre aplicación de conocimientos	91
Tabla 55 Datos agrupados por intervalos y cálculos sobre aplicación de conocimientos	92
Tabla 56 Cálculo de frecuencias por variables de datos sobre crecimiento profesional	93
Tabla 57 Datos agrupados por intervalos y cálculos sobre crecimiento profesional	94
Tabla 58 Cálculo de frecuencias por variables de datos sobre salario justo	95
Tabla 59 Datos agrupados por intervalos y cálculos sobre salario justo	96
Tabla 60 Cálculo de frecuencias por variables de datos sobre reconocimiento de logros	97
Tabla 61 Datos agrupados por intervalos y cálculos sobre reconocimiento de logros	98
Tabla 62 Cálculo de frecuencias por variables de datos sobre beneficios adicionales	99
Tabla 63 Datos agrupados por intervalos y cálculos sobre beneficios adicionales	100
Tabla 64 Cálculo de frecuencias por variables de datos sobre prevención de estrés laboral	101
Tabla 65 Datos agrupados por intervalos y cálculos sobre prevención de estrés laboral	102
Tabla 66 Cálculo de frecuencias por variables de datos sobre respeto de horarios	103
Tabla 67 Datos agrupados por intervalos y cálculos sobre respeto de horarios	104
Tabla 68 Cálculo de frecuencias por variables de datos sobre orgullo institucional	105
Tabla 69 Datos agrupados por intervalos y cálculos sobre orgullo institucional	106
Tabla 70 Cálculo de frecuencias por variables de datos sobre recomendación del lugar de trabajo	107

Tabla 71 <i>Datos agrupados por intervalos y cálculos sobre recomendación del lugar de trabajo</i>	108
Tabla 72 <i>Tabulación de encuestas sobre clima laboral</i>	109
Tabla 73 <i>Análisis comparativo de las tabulaciones</i>	116
Tabla 74 <i>Recursos financieros</i>	144
Tabla 75 <i>Organigrama</i>	170

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 <i>Histograma de frecuencias de datos sobre Liderazgo y supervisión - Comunicación de objetivos</i>	66
Figura 2 <i>Histograma de frecuencias de datos sobre retroalimentación constructiva</i>	68
Figura 3 <i>Histograma de frecuencias de datos sobre dirección abierta a sugerencias</i>	70
Figura 4 <i>Histograma de frecuencias de datos sobre comunicación oportuna</i>	72
Figura 5 <i>Histograma de frecuencias de datos sobre comunicación entre turnos</i>	74
Figura 6 <i>Histograma de frecuencias de datos sobre comodidad para expresar opiniones</i>	76
Figura 7 <i>Histograma de frecuencias de datos sobre trabajo en equipo</i>	78
Figura 8 <i>Histograma de frecuencias de datos sobre respeto y confianza</i>	80
Figura 9 <i>Histograma de frecuencias de datos sobre manejo de conflictos</i>	82
Figura 10 <i>Histograma de frecuencias de datos sobre manejo de conflictos condiciones laborales - Equipos e insumos</i>	84
Figura 11 <i>Histograma de frecuencias de datos sobre carga de trabajo</i>	86
Figura 12 <i>Histograma de frecuencias de datos sobre ambiente físico</i>	88
Figura 13 <i>Histograma de frecuencias de datos sobre capacitación profesional</i>	90
Figura 14 <i>Histograma de frecuencias de datos sobre aplicación de conocimientos</i>	92
Figura 15 <i>Histograma de frecuencias de datos sobre crecimiento profesional</i>	94
Figura 16 <i>Histograma de frecuencias de datos sobre salario justo</i>	96
Figura 17 <i>Histograma de frecuencias de datos sobre reconocimiento de logros</i>	98
Figura 18 <i>Histograma de frecuencias de datos sobre beneficios adicionales</i>	100
Figura 19 <i>Histograma de frecuencias de datos sobre prevención de estrés laboral</i>	102
Figura 20 <i>Histograma de frecuencias de datos sobre respeto de horarios</i>	104
Figura 21 <i>Histograma de frecuencias de datos sobre orgullo institucional</i>	106
Figura 22 <i>Histograma de frecuencias de datos sobre recomendación del lugar de trabajo</i> .	108
Figura 23 <i>Componentes Clave de Calidad</i>	120
Figura 24 <i>Intervención para el manejo interno de conflictos en el área de imagen Axxiscan</i>	153

Figura 25 <i>Estructura organizacional funcional a la calidad en Axxiscan</i>	169
Figura 26 <i>Flujo Jerárquico</i>	172

CAPÍTULO 1

INTRODUCCIÓN

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA E IMPORTANCIA DEL ESTUDIO

1.1. Definición del proyecto

Un clima organizacional positivo es un factor crítico para la retención del talento, la productividad, la seguridad del paciente y la calidad de los servicios en instituciones de salud ya que influye directamente en su bienestar, motivación, relaciones laborales y calidad del servicio prestado.

Comprender y mejorar el clima organizacional se convierte en un componente clave dentro de las estrategias de gestión en salud. A esto se le suma que en Ecuador existen normas dentro de la Constitución de la República del Ecuador y del Código de Trabajo que fomentan el buen ambiente laboral, responsabilidades y derechos de empleadores y trabajadores, así como acciones que tomar ante el incumplimiento de las mismas; estas leyes buscan regular el horario laboral, velar por el bienestar de trabajadores y sus familias con remuneraciones justas, seguros de accidentes, entre otros; además se promueve la igualdad en espacios laborales sin ningún tipo de distinción; por lo tanto cada establecimiento de salud debe cumplir con los estándares establecidos para lograr una satisfacción laboral adecuada que sirva como referente para otras instituciones de salud.

Al hablar de entorno hospitalario hablamos de múltiples servicios y el área de imagen es uno de ellos; la misma está considerada como una parte fundamental para el diagnóstico y tratamiento oportuno de patologías y aporta investigaciones médicas. Al ser un servicio

complejo cuenta con un extenso equipo humano de colaboradores que necesitan un adecuado clima organizacional para cumplir sus funciones de manera oportuna y efectiva.

El área de imagen Axxiscan del Hospital de Especialidades Axxis Quito representa un espacio dinámico de interacción profesional donde confluyen diversas funciones, procesos y estilos de trabajo; este estudio busca proporcionar al área ya mencionada información valiosa, basada en evidencia científica, un análisis sobre el clima organizacional de sus colaboradores; permitiendo identificar oportunidades concretas de mejora. Los resultados contribuirán directamente a la toma de decisiones para el bienestar del personal, que fomenten la excelencia en la atención al usuario, alineándose con los objetivos estratégicos institucionales; dando como resultado a corto plazo el fortalecimiento de la cultura organizacional.

El presente proyecto de investigación se fundamenta en la necesidad de generar un plan de mejora de clima organizacional a partir de un diagnóstico participativo que considere las percepciones, experiencias y expectativas del equipo de trabajo. Como parte de este proceso, se propone también la elaboración de un flujograma de intervención para el manejo interno de situaciones que puedan afectar la convivencia y la colaboración entre los miembros del área, así como la propuesta de acciones específicas para fomentar la motivación y el sentido de pertenencia.

En este sentido, la propuesta planteada para el área de imagen Axxiscan constituye una iniciativa que busca contribuir al fortalecimiento institucional; mediante la optimización de la calidad de atención y servicio al cliente, la retención de talentos, aumento de la cohesión

y motivación del personal, mejoramiento de la comunicación interna, reducción de estrés laboral y un desarrollo de una cultura organizacional adecuada y la importancia de la misma radica en el impacto a mediano y largo plazo, ya que en un futuro la institución puede convertirse en un referente de cultura organizacional para otros establecimientos.

1.2. Descripción y análisis del contexto

Desde el enfoque teórico, el clima organizacional ha sido definido como el conjunto de percepciones compartidas por los trabajadores respecto a los procesos, estructuras e interacciones dentro de su entorno laboral (Pérez & Reyes González, 2017). Según Litwin y Stringer (1968), identifican componentes esenciales como el estilo de liderazgo, las condiciones de trabajo, los mecanismos de comunicación y los sistemas de reconocimiento, los cuales inciden directamente en el comportamiento organizacional y en los resultados institucionales.

En los entornos hospitalarios, un ambiente laboral saludable puede contribuir al fortalecimiento del trabajo en equipo, la retención del talento humano y la mejora continua en la atención a los pacientes (Guevara & Bonilla).

De acuerdo con las normas reguladoras de nuestro país que forman parte de la Constitución de la República (2008), establecen en el **Artículo 326, literal 2** “los derechos laborales son irrenunciables e intangibles”; **literal 5** “toda persona tendrá derecho a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene, bienestar”; **el literal 7** “se garantizará el derecho y la libertad de organización de las personas trabajadoras, sin autorización previa”. Con base en lo anterior

un clima organizacional positivo y adecuado es un derecho; todas las instituciones están obligadas a construir un entorno donde la dignidad, seguridad, y voz del trabajador sean pilares fundamentales, lo que permitirá impactar directamente en la calidad del servicio prestado y en el ámbito de la salud, fomentará un sistema sostenible efectivo.

El presente trabajo de titulación bajo metodología Project Based Learning (PBL) se enfoca en el diseño de un plan de mejora de clima organizacional para el área de imagen "Axxiscan" del Hospital de Especialidades Axxis Quito, institución privada de alta complejidad reconocida por su tecnología médica avanzada. El proyecto surge ante una problemática crítica detectada en el servicio mediante retroalimentación en encuestas internas y entrevistas informales, que sugieren una disminución en la motivación del personal, comunicación vertical recurrente, falta de reconocimiento, y conflictos internos no resueltos; esto puede afectar de manera directa la eficiencia operativa y la experiencia del paciente, aspectos claves en un servicio altamente especializado como lo es Axxiscan, y es por lo mismo que gestionar de una manera correcta estos procesos, manejar las emociones de los colaboradores, y potenciar sus habilidades dará como resultado un mejor clima laboral.

En el ámbito de la salud, Bronkhorst et al. (2015), destacan que el clima organizacional influye no solo en la satisfacción laboral, sino también en la calidad del servicio, el compromiso del personal y la eficiencia operativa. Asimismo, Northouse (2018), sostiene que la implementación de un liderazgo transformacional, unido a una cultura organizacional abierta al cambio, es fundamental para promover ambientes laborales sostenibles y orientados a la excelencia.

Desde el enfoque de la gerencia estratégica en salud, y en base a la teoría los estudios sobre clima organizacional no deben limitarse a un diagnóstico puntual, sino entenderse como parte de un proceso continuo de gestión del talento humano. El área de Imagen Axxiscan cumple un rol esencial dentro del hospital al proveer servicios de apoyo diagnóstico clave, por tanto, la eficiencia y cohesión de su equipo impacta directamente en la calidad general del servicio médico prestado. La fragmentación de la comunicación interna, la sobrecarga de trabajo y la escasa retroalimentación institucional son aspectos detectados preliminarmente como causas de deterioro del clima laboral en esta unidad.

La literatura internacional y regional destaca que el clima organizacional no solo influye en el bienestar de los trabajadores, sino también en su capacidad para innovar, cooperar y sostener buenas prácticas clínicas (Segredo & Reyes, 2015). Así, para un correcto enfoque se debe considerar tanto factores internos, estilo de liderazgo, niveles de autonomía profesional, como factores externos, entre ellos las expectativas del entorno institucional y la presión por mantener altos estándares de calidad.

Adicionalmente, se debe considerar que los profesionales que integran esta área enfrentan jornadas de alta exigencia técnica, emocional y cognitiva, lo cual requiere de entornos organizacionales estimulantes, seguros y justos. Un clima negativo sostenido puede desencadenar consecuencias como burnout, rotación de personal, disminución de la productividad y errores en los procesos asistenciales. Por ello, resulta crucial no solo medir el clima organizacional, sino actuar sobre las causas estructurales y conductuales que lo deterioran.

1.3. Naturaleza o tipo de proyecto

Como modelo PBL, su naturaleza integra un aprendizaje activo y multidisciplinariedad, combinando teoría en gestión humana y psicología organizacional con aplicación práctica en el sector salud. El objetivo general es diseñar un plan de mejora de clima organizacional para el área de Imagen Axxiscan del Hospital de Especialidades Axxis Quito-Pichincha en el periodo julio-octubre 2025, que permita a las autoridades mejorar el entorno laboral y la resolución de conflictos con la finalidad de lograr la excelencia con el servicio que ofrecen; el mismo esta desglosado en un objetivo general y tres objetivos específicos.

1.4. Objetivos

1.4.1. *Objetivo general*

- Diseñar un plan de mejora del clima organizacional para el área de imagen Axxiscan del hospital de especialidades Axxis Quito en el periodo julio-octubre 2025.

1.4.2. *Objetivos específicos*

- Analizar el comportamiento organizacional en el entorno laboral del personal del área de imagen-Axxiscan del hospital de especialidades Axxis Quito.
- Formular un flujograma intervención para el manejo interno de conflictos en el área de imagen-Axxiscan del hospital de especialidades Axxis Quito.
- Contribuir al fortalecimiento de la motivación del personal del área de imagen-Axxiscan mediante estrategias de mejora específicas.

1.5. Justificación e importancia del trabajo de investigación

En suma, la ejecución de este plan no solo permitirá diagnosticar y corregir factores de riesgo organizacional, sino que también sentará las bases para un modelo replicable de

gestión humana orientado al bienestar, compromiso profesional y a la mejora continua en salud. Su aplicación en el periodo julio-octubre 2025 permitirá evaluar su efectividad a corto plazo, sentando además precedentes para la incorporación de buenas prácticas en toda la institución que beneficie a todos sus colaboradores.

1.6. Perfil de la Organización

1.6.1. Nombre de la empresa

Axxiscan S.A.

1.6.2. Misión

Axxiscan S.A. es una organización que presta servicios de diagnóstico médico por imagen, centrada en la satisfacción del cliente, comprometida en ofrecer atención de calidad, basada en la filosofía corporativa de mejoramiento continuo en procesos, con una comunicación efectiva, eficiente y socialmente responsable.

1.6.3. Visión

Ser una organización que maneje prevención, atención, administración, investigación y asesoría en la gestión de salud, con proyección nacional e internacional, caracterizándose por contar con procesos eficientes y bajo una plataforma de responsabilidad social.

1.6.4. Valores

- • Ética
- • Honestidad
- • Responsabilidad
- • Respeto

- • Proactividad
- • Puntualidad
- • Lealtad
- • Transparencia

1.6.5. Objetivos de calidad

- Aumentar el nivel de satisfacción del cliente.
- Mejorar la eficacia y eficiencia de los procesos generadores de valor.
- Mantener ingresos que permitan la permanencia de la organización en el mediano y largo plazo.
- Mejorar el clima organizacional de la empresa.

El alcance del SGC de Axxiscan S.A. Es la prestación de servicios de diagnóstico por imagen que incluye la realización del examen e interpretación médica en: resonancia magnética simple, resonancia simple y contrastada, radiografía convencional, radiografías especiales, ecografías, tomografías.

1.6.6. Ubicación de la Sede y de las operaciones

Axxiscan tiene sede en la ciudad Quito en las instalaciones del Hospital Axxis, provincia Pichincha, parroquia Iñaquito. Av. 10 de agosto 39-155 y Juan Diguja, Sector la Y.

1.6.7. Propiedad y forma jurídica

1.6.7.1 Propiedad. Axxican S.A.

1.6.7.2 Forma jurídica. Sociedad anónima

1.6.8. Tamaño de la organización

Clasificada como pequeña empresa, la cual cuenta con un total de 50 colaboradores entre el área operativa y administrativa.

1.6.9. Información sobre empleados y otros trabajadores

Médicos radiólogos bajo nómina y facturación: 16 personas

Licenciados en tecnología médica bajo nómina y facturación :23 personas Personal administrativo: 11 personas

Total: 50 colaboradores bajo nómina y facturación

1.6.10. Procesos claves relacionados con el objetivo propuesto

El hospital Axxis Quito, con más de 17 años de experiencia, es uno de los hospitales más influyentes en el sector privado, el mismo cuenta con diferentes unidades médicas de especialidad; dentro de las cuales destaca por su importancia en el apoyo diagnóstico por imagen, el área de "Axxiscan"; al contar con una certificación de calidad en gestión de servicios ISO 9001-2015 se relaciona completamente con nuestro tema de proyecto pues al diseñar un plan de mejora de clima organizacional y compartirlo con la empresa, en primer lugar fortalecerá el objetivo de la certificación, permitirá mantenerla con el tiempo y sobre todo ayudará a que el área se acerque más a su objetivo de excelencia en calidad.

Además, este proyecto de titulación tiene también correspondencia directa con uno de los objetivos propios de la empresa que se enfatiza en mejorar el clima organizacional; pues el mismo se basa en diseñar un plan de mejora para su implementación en este servicio, con la finalidad de mejorar la eficiencia, eficacia, calidad, servicio al cliente y el ambiente laboral

a través de procesos generadores de valor; y que además permita la sostenibilidad de la organización a mediano y largo plazo.

1.6.11. Principales cifras ratios y números que definen a la empresa

Axxiscan cuenta con más de 17 años de experiencia en el sector de servicios de salud, atendiendo a un promedio de 20.000 pacientes al año.

Actualmente la empresa dispone de 50 colaboradores y 1 sede a nivel nacional. En términos financieros, la organización ha mostrado un crecimiento sostenido del 11 % anual en ingresos durante los últimos cinco años.

El margen neto se mantiene en torno al 6.9 %, lo que refleja estabilidad y creación de valor para sus accionistas y aliados estratégicos.

Axxiscan refleja sostenibilidad financiera respaldada por una sólida estructura patrimonial y un endeudamiento moderado, que fortalecen su capacidad de crecimiento y creación de valor a largo plazo.

1.6.12. Modelo de negocio

Axxiscan se basa en la prestación de servicios de diagnóstico por imagen, brindando soluciones de alta calidad con tecnología de última generación.

- Propuesta de valor: ofrecer diagnósticos confiables y oportunos para apoyar la toma de decisiones clínicas.
- Clientes objetivo: pacientes, médicos tratantes, aseguradoras y hospitales.
- Fuentes de ingresos: prestación directa de servicios de imagen (resonancia magnética, tomografía, rayos X, ultrasonido) y convenios con aseguradoras y hospitales.
- Canales de distribución: atención en nuestras sedes físicas, telemedicina y entrega digital de resultados a través de plataforma online.

- Recursos clave: equipos de última generación, personal médico especializado, sistemas de información RIS-PACS.
- Alianzas estratégicas: acuerdos con laboratorios y proveedores de tecnología médica.

1.6.13. Grupos de interés internos y externos

Internos

- Colaboradores (médicos radiólogos, tecnólogos, personal administrativo).
- Socios y accionistas.
- Gerencia y equipo directivo.

Externos:

- Pacientes y familias.
- Proveedores de equipos médicos y de insumos.
- Instituciones de salud y aseguradoras.
- Entidades regulatorias y gubernamentales.
- Comunidad local.
- Competidores y sector salud en general.

1.6.14. Otros datos de interés

AXXISCAN S.A. está certificada bajo la norma ISO 9001-2015, certificación de calidad vigente hasta julio del 2025.

Formación docente de alumnos de pregrado y postgrado de la Universidad Internacional del Ecuador.

CAPÍTULO 2

2. CLIMA ORGANIZACIONAL Y CALIDAD EN SALUD

El clima laboral y la calidad están fuertemente relacionados en el ámbito de la salud, un ambiente laboral positivo y saludable es primordial para que los profesionales de la salud sean capaces de brindar una atención con calidad y calidez a cada uno de los pacientes; cuando los mismos se sienten motivados, apoyados, satisfechos, y tranquilos con su área de trabajo es más probable que desempeñen sus actividades con mayor seguridad, eficiencia y excelencia. Por otra parte, hablando del extremo contrario el no contar con un entorno laboral adecuado y positivo daría como resultado una atención a los usuarios deficiente la misma que impactaría no solo en la productividad sino también en un aumento de absentismo y estrés laboral.

Existen varias perspectivas de lo que se puede entender como clima organizacional pero la mayor parte las define como el patrón de percepciones compartidas que los equipos forman sobre políticas, prácticas, liderazgos y rutinas cotidianas; estas percepciones sobre el ambiente de trabajo condicionan la motivación, la cooperación y, en ámbitos clínicos, la calidad y seguridad de la atención y a su vez resultan de un sin número de factores, medibles, que en conjunto constituyen una dimensión.

En la literatura se describen dimensiones recurrentes como liderazgo, comunicación, trabajo en equipo y colaboración, reconocimiento y recompensas, carga y ritmo de trabajo, autonomía y recursos, claridad de rol y normas, capacitación, componentes de seguridad psicológica y bienestar; su combinación explica por qué ciertos servicios logran desempeño

sostenido mientras otros experimentan fatiga y rotación (Peña-Suárez et al., 2013; Barría-González et al., 2021). Desde un modelo de demanda-recursos, cuando las demandas (volumen, tiempo, complejidad) se equilibran con recursos como liderazgo, feedback útil, autonomía, o sentido de justicia, aumenta el compromiso y descende el burnout, lo cual se refleja en indicadores objetivos (Bakker & Demerouti, 2007).

En salud, además, de mejorar estructura y procesos como la coordinación entre turnos, y handoffs, también se traduce en mejores resultados clínicos y de experiencia, una relación estructura-proceso-resultado ampliamente documentada (Donabedian, 1988). Es por lo mismo que el diagnóstico de clima debe seguir un método riguroso como: (1) definir alcance y objetivos (línea base de clima, comparación por turno/subárea, identificación de “puntos fríos”); (2) seleccionar instrumentos validados y culturalmente adecuados; (3) garantizar anonimato y confidencialidad (avisos, protección de datos, resguardo de identidades); (4) asegurar cobertura muestral (toda la dotación) y segmentación analítica; (5) complementar con cualitativo (entrevistas) para contextualizar hallazgos; (6) analizar consistencia interna, agregación por equipo y tendencias temporales; y (7) traducir hallazgos en planes de mejora con responsables, plazos y seguimiento a través de ciclos PDSA/PHVA y CAPA (Institute for Healthcare Improvement, 2023).

Para hacer un diagnóstico del clima organizacional, mundialmente se ha recurrido a la realización de cuestionarios, los mismos que dependiendo del autor conglomeran diversas dimensiones, entre los más importantes se encuentran el OCQ (Organizational Climate Questionnaire) para mapear múltiples facetas del ambiente de trabajo (Lawler et al., 1974) y

la escala CLIOR, validada en contexto iberolatino y sanitario, con evidencias psicométricas sólidas para medir dimensiones nucleares de clima (Peña-Suárez et al., 2013; Barría-González et al., 2021). Adicionalmente, instrumentos complementarios como ISO 45003 orientan la evaluación de riesgos psicosociales (estrés, carga, liderazgo, justicia) y recomiendan integrar las mediciones a políticas de salud ocupacional y bienestar (International Organization for Standardization [ISO], 2021); y los marcos de cultura de seguridad enfatizan que el liderazgo visible, la comunicación abierta y la rendición de cuentas por sistemas seguros son condiciones para reducir eventos (The Joint Commission, 2017) (The Joint Commission, 2021).

2.1. Dimensiones de clima organizacional en el área de imagen Axxiscan

Cada organización posee rasgos propios que la distinguen de las demás; por ello, al examinar el clima organizacional es fundamental considerar los estilos de liderazgo y las conductas del personal, los mecanismos de reconocimiento, la equidad y satisfacción respecto de las remuneraciones, los programas y prestaciones sociales otorgados, así como la comunicación y la orientación al cliente tanto interno como externo. Bajo esta perspectiva para el diagnóstico del clima organizacional del área de imagen de Axxiscan del Hospital de Especialidades Axxis Quito se han seleccionado ocho dimensiones que se mencionan a continuación:

1. Liderazgo y Supervisión
2. Comunicación
3. Trabajo en Equipo y Relaciones Interpersonales
4. Condiciones Laborales y Recursos
5. Desarrollo Profesional

6. Reconocimiento y Compensación
7. Bienestar y Salud Laboral
8. Identificación con la Institución

2.2. Importancia de un clima organizacional positivo

Un clima organizacional positivo es un determinante operativo y clínico: cuando las demandas del trabajo se equilibran con recursos como liderazgo de apoyo, autonomía, retroalimentación y justicia organizacional, aumenta el compromiso y disminuye el desgaste, con efectos medibles en desempeño y seguridad; esto es consistente con el modelo Demanda–Recursos y sus revisiones (Bakker & Demerouti, 2007; Schaufeli, 2014). En servicios de salud, la calidad no depende solo de la técnica: mejorar estructura y procesos se refleja en mejores resultados clínicos y de experiencia del paciente, de acuerdo con el marco clásico de evaluación de la calidad (Donabedian, 1988). Además, los marcos de cultura de seguridad enfatizan que el liderazgo visible y la responsabilidad por sistemas seguros son condiciones para reducir eventos y fortalecer la confianza (The Joint Commission, 2017/2021). En ese contexto, una encuesta de clima organizacional rigurosa y periódica en Axxiscan es esencial porque provee un diagnóstico objetivo y comparable en el tiempo de dimensiones críticas (liderazgo, comunicación, carga de trabajo, reconocimiento, ergonomía) permite segmentar por subárea y turno, y alimenta un ciclo de mejora medido con PDSA/PHVA y CAPA (Institute for Healthcare Improvement, 2023). En imagenología, la evidencia profesional subraya que la comunicación efectiva y oportuna es parte del estándar de calidad, por lo que un buen clima reduce reprocesos y errores en traspasos de información (American College of Radiology, 2018).

En conjunto, medir el clima con encuestas anónimas, analizar brechas y ejecutar planes de mejora con seguimiento transforma el bienestar del equipo en un motor de calidad, seguridad y experiencia del paciente para Axxiscan.

2.3. Clima organizacional negativo

Un clima organizacional negativo se refiere a un entorno laboral en el que predominan percepciones compartidas de desconfianza, desmotivación, falta de reconocimiento, inequidad, y escasa integración entre los colaboradores y la dirección. En organizaciones de salud como Axxiscan, cuya operación depende de una coordinación precisa y del compromiso del talento humano para asegurar la seguridad clínica y la satisfacción del paciente, un clima desfavorable puede tener repercusiones profundas en su desempeño, calidad asistencial, rotación de personal y reputación institucional.

Cuando no existe un sistema de seguimiento sistemático del clima laboral como parece ser el caso en Axxiscan, donde encuestas aplicadas en años anteriores no han sido retomadas ni integradas a un ciclo de mejora continua se pierde la capacidad de detectar a tiempo factores que erosionan el bienestar del equipo. Esto puede manifestarse en rotación de talento humano, aumento del ausentismo, fatiga, e incluso errores clínicos derivados de una comunicación deficiente o falta de retroalimentación entre turnos (Peña-Suárez et al., 2013; The Joint Commission, 2021).

La ausencia de una gestión activa del clima también se relaciona con la pérdida de confianza en el liderazgo. Modelos como el de Peña-Suárez et al. (2013) destacan que el liderazgo que no actúa con coherencia, justicia y apoyo es percibido como una fuente de

estrés psicosocial y de injusticia organizacional. Cuando los líderes no corrigen desviaciones ni comunican los resultados de los procesos de medición del clima, se afecta el “contrato psicológico” y la credibilidad del sistema de gestión. En el caso de Axxiscan, la falta de un liderazgo visible en materia de clima laboral podría estar contribuyendo a un “clima de silencio”, donde las personas prefieren no expresar sus inconformidades por temor a represalias o resignación (Barría-González et al., 2021). Este fenómeno se agrava cuando no hay canales efectivos de comunicación interna, como ha sido reportado por colaboradores en contextos similares donde la información fluye de manera fragmentada o jerárquica, y no se retroalimenta a quienes ejecutan las actividades clave (Silva-Chávez & Lalangui, 2020).

Otro efecto crítico es la desalineación de procesos transversales, especialmente en servicios altamente interdependientes como diagnósticos por imagen. La literatura advierte que la falta de coordinación y comunicación entre turnos puede generar brechas de información, duplicación de tareas o deterioro de la experiencia del paciente (Donabedian, 1988). En ausencia de una cultura de seguridad psicológica –base para compartir errores o dudas sin temor– se incrementa la probabilidad de eventos adversos, cuya frecuencia suele correlacionarse con climas organizacionales negativos (The Joint Commission, 2017).

Asimismo, los modelos de demanda-recursos laborales indican que cuando las demandas superan los recursos disponibles se exacerban los riesgos de burnout, deterioro emocional y desconexión con la misión institucional (Bakker & Demerouti, 2007). La falta de seguimiento al clima hace que estas tensiones se acumulen hasta volverse “problemas

normalizados”, en vez de elementos gestionados dentro de un ciclo PHVA (Planificar-Hacer-Verificar-Actuar).

Por ello, para Axxiscan, la ausencia de mecanismos sostenidos de evaluación de clima laboral, la falta de gestión visible por parte del liderazgo, y la inexistencia de una estrategia integrada de comunicación interna, amenazan directamente a la calidad del servicio y la seguridad clínica. Un entorno así impacta no sólo en el bienestar del personal, sino también en la percepción del paciente.

2.4. Metodología de aplicación de encuesta para diagnóstico de clima laboral en Axxiscan

El capital humano es el componente esencial que impulsa los procesos de cualquier entidad. La investigación en comportamiento organizacional muestra que, cuando las personas perciben satisfacción y se sienten motivadas, tienden a alcanzar niveles superiores de desempeño en las tareas que realizan.

En un contexto cada vez más competitivo, las organizaciones están obligadas a elevar sus estándares; para lograrlo, el camino empieza por optimizar sus procesos de trabajo y fortalecer su gestión interna. La excelencia alcanzada dentro de la institución se proyecta hacia afuera, impactando positivamente en su desempeño y posicionamiento externo.

Para lograr mejorar la satisfacción del cliente interno dentro de la empresa se realizaron encuestas anuales con las cuales se busca una mejora continua en las dimensiones analizadas con una encuesta cuyas preguntas se pueden visualizar en el Anexo 2. Dado que de esta manera se buscó identificar la percepción de los colaboradores sobre diferentes dimensiones vinculadas a su entorno laboral como, por ejemplo: liderazgo, comunicación

interna y las condiciones de desarrollo profesional. En el caso de Axxiscan S.A., se realizaron estas encuestas de satisfacción de clima organizacional entre los años 2020 al 2024, con las cuales se logró evidenciar una evolución significativa, con variaciones interanuales que reflejan tanto fortalezas como áreas críticas a mejorar, estos resultados se presentan en la Tabla 1, a continuación:

2.5. Resumen, análisis y tabulación de datos de encuestas 2020-2024

Tabla 1

Resumen clima organizacional Axxiscan S.A.

RESUMEN CLIMA ORGANIZACIONAL AXXISCAN S.A.	AÑO 2020	AÑO 2021	AÑO 2022	AÑO 2023	AÑO 2024
PARTE I MI PUESTO DE TRABAJO	79,53 %	81,72 %	80,00 %	79,25 %	82% %
PARTE II LIDERAZGO	65,99 %	69,49 %	73,33 %	67,80 %	69.6 %
PARTE III RELACIÓN DE TRABAJO ENTRE DEPARTAMENTOS Y COMPAÑEROS	75,21 %	77,46 %	74,38 %	69,29 %	81.6 %
PARTE IV CAPACITACIÓN Y DESARROLLO	64,90 %	67,00 %	67,33 %	57,67 %	63.4 %
PARTE V COMUNICACIÓN	68,73 %	68,98 %	71,78 %	66,53 %	71.5 %
PARTE VI ORGANIZACIÓN	74,12 %	73,78 %	78,50 %	75,63 %	79.8 %
PARTE VII SUELDOS, BENEFICIOS Y PRESTACIONES	61,86 %	68,70 %	72,89 %	72,22 %	73.4 %
PARTE VIII LA EMPRESA EN GENERAL	80,84 %	80,79 %	80,76 %	81,43 %	82.9 %
PROMEDIO	71,40 %	73,49 %	74,87 %	71,23 %	75.6 3%

Nota sobre derechos de autor: Este trabajo y lo que a continuación se expone solo tiene una validez académica, quedando copia de éste en la biblioteca digital de UIDE y EIG. La distribución y uso de este trabajo por parte de alguno de sus autores con otros fines deberá ser informada a ambas Instituciones, a los directores del Máster y resto de autores, siendo responsable aquel que se atribuya dicha distribución.

Nota. Análisis del resumen de encuesta de satisfacción de clima organizacional 2020 al 2024 – Axxiscan

La tabla 2 muestra la evolución de las ocho dimensiones fundamentales del clima organizacional dentro del AXXISCAN S.A., evaluadas durante cinco años. El análisis global permite identificar tres grandes aspectos: tendencias de mejora o deterioro; así como, áreas críticas y fortalezas; y además, la comprensión del comportamiento general del clima en relación con la realidad de salud.

El análisis de la tabla 2 muestra que el área de imagen AXXISCAN S.A., ha mejorado su clima organizacional entre 2020 y 2024, alcanzando su mejor resultado en 2024 (75,63%). Sin embargo, las áreas de Capacitación, Liderazgo y Comunicación requieren intervención profunda, ya que representan riesgos para la gestión del talento humano y la calidad del servicio de salud, también se reconocieron las siguientes fortalezas y debilidades con respecto a las dimensiones analizadas en la encuesta:

Fortalezas Identificadas

La identificación con la empresa se constituye en la principal fortaleza, manteniéndose en valores elevados durante todo el período (más del 80%) y llegando a 82,9% en 2024. Este indicador refleja un alto nivel de compromiso y sentido de pertenencia de los colaboradores hacia la institución. Asimismo, la dimensión *mi puesto de trabajo* se mantiene estable alrededor del 80%, con un incremento en 2024, lo que evidencia satisfacción respecto a las condiciones laborales, los recursos disponibles y la autonomía para el cumplimiento de funciones. De igual manera, la relación entre compañeros y departamentos muestra una recuperación significativa en 2024, alcanzando el 81,6%, lo que

pone en evidencia una mayor cohesión interna, cooperación y trabajo en equipo. Finalmente, la dimensión **Organización** registra estabilidad y crecimiento, con 79,8% en 2024, lo que indica una percepción positiva en cuanto a la claridad de los objetivos, procesos y funciones asignadas.

Debilidades Persistentes

El **liderazgo** se posiciona como la dimensión más débil en todo el período evaluado. Aunque mostró un crecimiento hasta 2022 (73,3%), posteriormente descendió y cerró en 69,6% en 2024, lo que refleja deficiencias en la accesibilidad de los jefes inmediatos, en la retroalimentación brindada y en la capacidad para motivar a sus equipos. Otra debilidad estructural es la **capacitación y desarrollo**, que presenta los valores más bajos de todas las dimensiones. Su punto crítico se registró en 2023 con 57,7% y, pese a una recuperación parcial en 2024 (63,4%), sigue evidenciando una insuficiente inversión en procesos de formación y actualización del personal.

Encuesta de satisfacción laboral 2025 – Axxiscan

Al aplicar un diagnóstico del clima organizacional a través de una encuesta, facilita identificar el estado actual y concreto de la entidad, permitiendo visualizar con precisión el entorno laboral. Con este conocimiento claro, es posible implementar acciones correctivas y estrategias que favorezcan un ambiente de trabajo más saludable y productivo para los colaboradores, es por esto que para tener un panorama más claro del clima organizacional del área de imagen de AXXISCAN y poder diseñar un plan de mejora, previa comunicación y autorización de los líderes del área de imagen, y tomando en cuenta los principales problemas

que afectan al personal por lo visto en encuestas anteriores; se realizó una encuesta de clima organizacional enfocada en áreas como liderazgo, comunicación, condiciones laborales, trabajo en equipo, relaciones interpersonales; en un periodo de 10 días, para la misma se usó una herramienta informática tipo software en línea (Google Form), y fue socializada al personal mediante un link para su aplicación, cabe recalcar que para esta se tomaron las medidas necesarias que garanticen la confidencialidad y el anonimato. Por otro lado, también es importante tomar en cuenta los datos obtenidos por parte del área de encuestas de clima realizadas en años anteriores y analizarlas, para lo que se realizó una tabla comparativa por años y un análisis comparativo para cada pregunta de la encuesta.

Análisis y tabulación de encuesta de satisfacción laboral 2025 – Axxiscan

- Total de personal en Axxiscan: 50 (facturación y contrato)
- Total Respuestas: 39 (100%)

Nota. En esta tabulación de datos de la encuesta basada en 25 preguntas se tomarán en cuenta la respuesta de 39 trabajadores, los cuales representan un 78% del total del personal. Se considerarán las 39 respuestas como un 100% para evaluación de porcentaje de estas.

Tabla 2

Evolución de las ocho dimensiones fundamentales del clima organizacional dentro del AXXISCAN S.A.

Profesión o cargo	Cant	Porcentaje
Personal administrativo (administradores, secretarios, marketing)	10	25,6 %
Atención al cliente (cajeros, call center)	4	10,2 %
Médicos (radiólogos y posgradistas)	10	25,6 %
Licenciados (enfermería, radiología)	11	28,2 %
Mantenimiento (chofer, mensajero, mantenimiento técnico)	4	10,2 %

Nota. Basado en datos de la encuesta de diagnóstico de clima organizacional Axxiscan 2025

Interpretación: Si bien no se contaron con las respuestas de todo el personal, se puede observar que el personal médico, de enfermería y administrativo son los que más participaron en la encuesta, esto debido a su interacción constante con pacientes lo cual incide en su percepción del clima laboral por la ardua carga de trabajo que sus cargos conllevan.

2.6. Tabulación de encuesta de clima organizacional AXXISCAN 2025

Liderazgo y supervisión

Mi jefe/a directo/a comunica claramente los objetivos y expectativas del área.

Tabla 3*Liderazgo y supervisión*

	Cant	Porcentaje
1 = Totalmente en desacuerdo	3	7,7 %
2 = En desacuerdo	3	7,7 %
3 = Neutral / Indeciso	12	30,8 %
4 = De acuerdo	13	33,3 %
5 = Totalmente de acuerdo	8	20,5 %

Nota. Basado en datos de la encuesta de diagnóstico de clima organizacional Axxiscan 2025

Interpretación: Se puede evidenciar que la mayor parte de encuestados se encuentran satisfechos con los objetivos y expectativas del área, sin embargo, llama la atención de que el 39,8% se encuentran neutral, indeciso, o incluso en desacuerdo; esto puede ser en su parte por el desconocimiento de los objetivos de la empresa y la falta de comunicación e misión y visión.

Recibo retroalimentación constructiva que me ayuda a mejorar mi desempeño.

Tabla 4*Retroalimentación constructiva*

	Cant	Porcentaje
1 = Totalmente en desacuerdo	2	5,1 %
2 = En desacuerdo	5	12,8 %
3 = Neutral / Indeciso	15	38,5 %
4 = De acuerdo	10	25,6 %
5 = Totalmente de acuerdo	7	17,9 %

Nota. Basado en datos de la encuesta de diagnóstico de clima organizacional Axxiscan 2025

Interpretación: Llama la atención que la mayor parte de encuestados se encuentran indecisos sobre la retroalimentación que reciben para mejorar su desempeño, este indicador es fundamental para progresar en las mejoras del servicio. Además, el 17,1% de personal que

se encuentra en desacuerdo corresponden a Licenciados y personal de mantenimiento por lo que es importante poner énfasis en dichas áreas.

La dirección del área está abierta a escuchar sugerencias del personal.

Tabla 5

Dirección del área

	Cant	Porcentaje
1 = Totalmente en desacuerdo	2	5,1 %
2 = En desacuerdo	4	10,3 %
3 = Neutral / Indeciso	11	28,2 %
4 = De acuerdo	14	35,9 %
5 = Totalmente de acuerdo	8	20,5 %

Nota. Basado en datos de la encuesta de diagnóstico de clima organizacional Axxiscan 2025

Interpretación: Se puede observar que el personal encuestado se encuentra en mayor parte escuchado por parte de la dirección lo cual favorece al clima laboral, sin embargo, llama la atención que el 28,2% se encuentra indeciso o neutral lo cual también puede indicar apatía por parte del personal para emitir sugerencias y por ende falta de identificación con la empresa.

Comunicación

La información relevante (cambios, decisiones, metas) se comunica oportunamente.

Tabla 6*Información relevante*

	Cant	Porcentaje
1 = Totalmente en desacuerdo	3	7,7 %
2 = En desacuerdo	8	20,5 %
3 = Neutral / Indeciso	10	25,6 %
4 = De acuerdo	14	35,9 %
5 = Totalmente de acuerdo	4	10,3 %

Nota. Basado en datos de la encuesta de diagnóstico de clima organizacional Axxiscan 2025

Interpretación: Si bien en la mayoría de los encuestados perciben que se les comunica información relevante de la empresa llama la atención que 28,2% están en desacuerdo, entre los cuales se encuentran personal administrativo con puestos menores como secretarías, mantenimiento y licenciados. Estas áreas son fundamentales fortalecer el trabajo de comunicación para un mejor ambiente laboral.

Existe buena comunicación entre diferentes turnos/equipos dentro de Axxiscan.

Tabla 7*Buena Comunicación*

	Cant	Porcentaje
1 = Totalmente en desacuerdo	1	2,6 %
2 = En desacuerdo	8	20,5 %
3 = Neutral / Indeciso	12	30,8 %
4 = De acuerdo	12	30,8 %
5 = Totalmente de acuerdo	6	15,4 %

Nota. Basado en datos de la encuesta de diagnóstico de clima organizacional Axxiscan 2025

Interpretación: La percepción sobre la comunicación entre turnos/equipos es mixta: menos de la mitad la considera buena con seguridad, mientras un 23 % manifiesta insatisfacción. Esto evidencia que la comunicación interna no está consolidada y requiere acciones concretas para reducir la neutralidad y aumentar la percepción positiva. La mayor

parte del personal que está en desacuerdo corresponden al equipo médico y de licenciados de la empresa.

Me siento cómodo/a expresando mis opiniones o inquietudes sin temor a represalias.

Tabla 8
Expresando Opiniones

	Cant	Porcentaje
1 = Totalmente en desacuerdo	4	10,3 %
2 = En desacuerdo	8	20,5 %
3 = Neutral / Indeciso	9	23,1 %
4 = De acuerdo	14	35,9 %
5 = Totalmente de acuerdo	5	10,3 %

Nota. Basado en datos de la encuesta de diagnóstico de clima organizacional Axxiscan 2025

Interpretación: Más del 50% de personal encuestado tiene una percepción negativa sobre expresar sus opiniones sin temor a represalias, esto sin duda va en contra de un buen ambiente laboral por lo que no existe comunidad laboral y puede perjudicar para su compromiso con la empresa.

Trabajo en Equipo y Relaciones Interpersonales

En mi área, colaboramos y nos apoyamos entre compañeros para lograr los objetivos.

Tabla 9
Colaboración

	Cant	Porcentaje
1 = Totalmente en desacuerdo	1	2,6 %
2 = En desacuerdo	3	7.7 %
3 = Neutral / Indeciso	10	25,6 %
4 = De acuerdo	16	41 %
5 = Totalmente de acuerdo	9	23,1 %

Nota sobre derechos de autor: Este trabajo y lo que a continuación se expone solo tiene una validez académica, quedando copia de éste en la biblioteca digital de UIDE y EIG. La distribución y uso de este trabajo por parte de alguno de sus autores con otros fines deberá ser informada a ambas Instituciones, a los directores del Máster y resto de autores, siendo responsable aquel que se atribuya dicha distribución.

Nota. Basado en datos de la encuesta de diagnóstico de clima organizacional Axxiscan 2025

Interpretación: Se evidencia que existe una base sólida de cooperación entre compañeros, sin embargo, algunos equipos perciben menos apoyo, entre los cuales se destacan el equipo de médicos, atención al cliente y mantenimiento a los cuales se deberá poner un mayor enfoque en la relación entre equipos.

Existe respeto y confianza entre el personal de Axxiscan.

Tabla 10

Respeto y Confianza

	Cant	Porcentaje
1 = Totalmente en desacuerdo	1	2,6 %
2 = En desacuerdo	3	7,7 %
3 = Neutral / Indeciso	5	12,8 %
4 = De acuerdo	21	53,8 %
5 = Totalmente de acuerdo	9	23,1 %

Nota. Basado en datos de la encuesta de diagnóstico de clima organizacional Axxiscan 2025

Interpretación: Se destaca que el respeto y la confianza tienen una base fuerte dentro del equipo de trabajo por lo que es una fortaleza para seguir destacándola entre el personal. Cabe recalcar que si bien es una minoría los encuestados que en desacuerdo, es importante tomar acciones para mitigar esta percepción en su totalidad.

Los conflictos se manejan de manera constructiva y justa.

Tabla 11

Manejo de conflictos

	Cant	Porcentaje
1 = Totalmente en desacuerdo	1	2,6 %
2 = En desacuerdo	5	12,8 %
3 = Neutral / Indeciso	16	41 %
4 = De acuerdo	11	28,2 %
5 = Totalmente de acuerdo	6	15,4 %

Nota. Basado en datos de la encuesta de diagnóstico de clima organizacional Axxiscan 2025

Interpretación: Si bien en la mas de la mitad del personal encuestado está de acuerdo con el manejo de conflictos dentro de la empresa hay que tomar en cuenta que este es un tema a trabajar ya que al percibirlo con neutralidad o indecisión se refleja que el procedimiento de resolución de conflictos no es claro lo que se evidencia como una debilidad dentro de la empresa.

Condiciones Laborales y Recursos

Contamos con el equipo técnico e insumos necesarios para realizar nuestro trabajo eficientemente.

Tabla 12

Equipo Técnico e Insumos

	Cant	Porcentaje
1 = Totalmente en desacuerdo	2	5,1 %
2 = En desacuerdo	3	7,7 %
3 = Neutral / Indeciso	5	12,8 %
4 = De acuerdo	12	30,8 %
5 = Totalmente de acuerdo	17	43,6 %

Nota. Basado en datos de la encuesta de diagnóstico de clima organizacional Axxiscan 2025

Interpretación: un 74,4 % confirma que los recursos no son una limitante en su área del trabajo por lo que cualquier afectación que existirá dentro del clima laboral no se debe a la infraestructura y material proporcionado.

La carga de trabajo es equilibrada y razonable.

Tabla 13*Carga de Trabajo*

	Cant	Porcentaje
1 = Totalmente en desacuerdo	5	12,8 %
2 = En desacuerdo	6	15,4 %
3 = Neutral / Indeciso	9	23,1 %
4 = De acuerdo	10	25,6 %
5 = Totalmente de acuerdo	9	23,1 %

Nota. Basado en datos de la encuesta de diagnóstico de clima organizacional Axxiscan 2025

Interpretación: Como se evidencian en los resultados existe una opinión muy variada sobre la carga de trabajo por lo que se puede decir que esta es desigual en ciertos equipos o áreas de trabajo ante lo cual se puede mejorar, particularmente especificando el campo de trabajo de cada área y diferenciando la responsabilidad entre el personal de salud.

El ambiente físico (iluminación, limpieza, seguridad) es adecuado para nuestras funciones.

Tabla 14*Ambiente Físico*

	Cant	Porcentaje
1 = Totalmente en desacuerdo	1	2,6 %
2 = En desacuerdo	3	7,7 %
3 = Neutral / Indeciso	3	7,7 %
4 = De acuerdo	13	33,3 %
5 = Totalmente de acuerdo	19	48,7 %

Nota. Basado en datos de la encuesta de diagnóstico de clima organizacional Axxiscan 2025

Interpretación: El 10,3 % de los trabajadores encuestados están en desacuerdo sobre la infraestructura de su área de trabajo, en su mayoría el equipo administrativo de menor rango como secretaria, por lo que se pueden tomar acciones para su mejora, sin embargo, esta es una fortaleza dentro de la empresa ya que las condiciones físicas de trabajo son adecuadas.

Desarrollo Profesional

Tengo oportunidades de capacitación para mejorar mis habilidades.

Tabla 15

Oportunidades de Capacitación

	Cant	Porcentaje
1 = Totalmente en desacuerdo	1	2,6 %
2 = En desacuerdo	8	20,5 %
3 = Neutral / Indeciso	10	25,6 %
4 = De acuerdo	11	28,2 %
5 = Totalmente de acuerdo	9	23,1 %

Nota. Basado en datos de la encuesta de diagnóstico de clima organizacional Axxiscan 2025

Interpretación: Si bien el 48,7 % refiere que tienen capacitaciones, el 25,6% es neutral y el 23,1 % está en desacuerdo por lo que se evidencia que existe falta de conocimiento o incluso insuficiencia de programas de capacitación y aprendizaje para los trabajadores de todas las áreas.

Mi trabajo me permite aplicar y desarrollar mis conocimientos profesionales.

Tabla 16

Aplicar Conocimientos Profesionales

	Cant	Porcentaje
1 = Totalmente en desacuerdo	2	5,1 %
2 = En desacuerdo	6	15,4 %
3 = Neutral / Indeciso	6	15,4 %
4 = De acuerdo	10	25,6 %
5 = Totalmente de acuerdo	15	38,5 %

Nota. Basado en datos de la encuesta de diagnóstico de clima organizacional Axxiscan 2025

Interpretación: El 64,1 % considera que puede aplicar sus conocimientos en su área de trabajo lo cual resulta motivador para los trabajadores y es una fortaleza que se debe fomentar continuamente. En cuando al 20,5 % de que se encuentra en desacuerdo se destacan el

personal de atención al cliente y secretaria por lo que se puede concluir que esta no es su área de profesión y se puede motivar con otro tipo de responsabilidades según sus conocimientos para evitar disertación a futuro.

Existen posibilidades de crecimiento profesional dentro del hospital.

Tabla 17

Posibilidades Crecimiento Profesional

	Cant	Porcentaje
1 = Totalmente en desacuerdo	6	15,4 %
2 = En desacuerdo	5	12,8 %
3 = Neutral / Indeciso	10	25,6 %
4 = De acuerdo	7	17,9 %
5 = Totalmente de acuerdo	11	28,2 %

Nota. Basado en datos de la encuesta de diagnóstico de clima organizacional Axxiscan 2025

Interpretación: En cuando a las posibilidades de crecimiento existe variedad de respuestas. La mayoría del personal se encuentra en desacuerdo o indecisos por lo que las oportunidades de ascenso laboral no son percibidas o incluso son inexistentes lo que puede generar desmotivación en el personal. Los cargos en los que menos crecimiento se percibe son las de atención al cliente, secretaria y mantenimiento.

Reconocimiento y Compensación

Mi salario es justo en comparación con mi responsabilidad y experiencia.

Tabla 18

Salario justo

	Cant	Porcentaje
1 = Totalmente en desacuerdo	5	12,8 %
2 = En desacuerdo	5	12,8 %
3 = Neutral / Indeciso	11	28,2 %
4 = De acuerdo	11	28,2 %
5 = Totalmente de acuerdo	7	17,9 %

Nota sobre derechos de autor: Este trabajo y lo que a continuación se expone solo tiene una validez académica, quedando copia de éste en la biblioteca digital de UIDE y EIG. La distribución y uso de este trabajo por parte de alguno de sus autores con otros fines deberá ser informada a ambas Instituciones, a los directores del Máster y resto de autores, siendo responsable aquel que se atribuya dicha distribución.

Nota. Basado en datos de la encuesta de diagnóstico de clima organizacional Axxiscan 2025

Interpretación: Si bien el 46,1 % refiere que está de acuerdo con su remuneración, se destaca que la mayoría se encuentra neutral o incluso en desacuerdo entre los cuales destacan personal de secretaria, atención al cliente y mantenimiento, áreas en las cuales existe inconformidad y puede causar desmotivación a la hora de realizar sus labores.

Los esfuerzos y logros individuales/equipo son reconocidos por la jefatura.

Tabla 19

Esfuerzos y Logros Individuales

	Cant	Porcentaje
1 = Totalmente en desacuerdo	7	17,9 %
2 = En desacuerdo	8	20,5 %
3 = Neutral / Indeciso	9	23,1 %
4 = De acuerdo	12	30,8 %
5 = Totalmente de acuerdo	3	7,7 %

Nota. Basado en datos de la encuesta de diagnóstico de clima organizacional Axxiscan 2025

Interpretación: El reconocimiento de las labores del personal es un área critica en la empresa debido a que solo el 38,5 % de los encuestados perciben reconocimientos frente a un 38,4 % que se encuentra en desacuerdo entre los que se destacan las áreas de atención al cliente, secretaria y licenciados de la empresa por lo que este es un punto de trabajo importante para evitar la desmotivación y reforzar el reconocimiento.

Los beneficios adicionales (bonos, salud, etc.) son satisfactorios.

Tabla 20*Beneficios Adicionales*

	Cant	Porcentaje
1 = Totalmente en desacuerdo	5	12,8 %
2 = En desacuerdo	7	17,9 %
3 = Neutral / Indeciso	10	25,6 %
4 = De acuerdo	14	35,9 %
5 = Totalmente de acuerdo	3	7,7 %

Nota. Basado en datos de la encuesta de diagnóstico de clima organizacional Axxiscan 2025

Interpretación: Si bien la mayoría del personal encuestado está satisfecho con los beneficios que ofrece la empresa el 30,7% está en desacuerdo por lo que los beneficios no son suficientes para todas las áreas o existe desconocimiento de la existencia de estos. Las áreas o profesionales que se encuentran en desacuerdo y en los que más se deben trabajar son secretaria y licenciados de la empresa.

Bienestar y Salud Laboral

El área promueve prácticas que previenen el estrés laboral y el burnout.

Tabla 21*Prevención del Estrés Laboral*

	Cant	Porcentaje
1 = Totalmente en desacuerdo	9	23,1 %
2 = En desacuerdo	5	12,8 %
3 = Neutral / Indeciso	13	33,3 %
4 = De acuerdo	7	17,9 %
5 = Totalmente de acuerdo	5	12,8 %

Nota. Basado en datos de la encuesta de diagnóstico de clima organizacional Axxiscan 2025

Interpretación: Se evidencia que este es un punto débil dentro de la empresa pues el 35,9% de empleados están en desacuerdo, el 33,3% neutrales o indecisos y solo el 30,7% están de acuerdo por lo que los programas y las acciones tomadas para prevenir el estrés

laboral no están siendo efectivas y efectivas lo cual representa un algo riesgo para el buen clima laboral.

Se respetan mis horarios de descanso y tiempo libre.

Tabla 22

Respeto de Horarios

	Cant	Porcentaje
1 = Totalmente en desacuerdo	1	2,6 %
2 = En desacuerdo	6	15,4 %
3 = Neutral / Indeciso	8	20,5 %
4 = De acuerdo	17	43,6 %
5 = Totalmente de acuerdo	7	17,9 %

Nota. Basado en datos de la encuesta de diagnóstico de clima organizacional Axxiscan 2025

Interpretación: Exista una buena percepción sobre la disposición de horarios y tiempo libre, se percibe respeto dentro del ambiente laboral, sin embargo, es necesario no descuidar este aspecto, especialmente con las áreas que se encuentran en desacuerdo con este postulado que son profesionales del área de licenciados.

Identificación con la Institución

Me siento orgulloso/a de pertenecer al equipo de Axxiscan y al Hospital Axxis.

Tabla 23

identificación con la institución

	Cant	Porcentaje
1 = Totalmente en desacuerdo	0	0
2 = En desacuerdo	2	5,1 %
3 = Neutral / Indeciso	6	15,4 %
4 = De acuerdo	16	41 %
5 = Totalmente de acuerdo	15	38,5 %

Nota. Basado en datos de la encuesta de diagnóstico de clima organizacional Axxiscan 2025

Interpretación: El 79,5% de encuestados se encuentran orgullosos de ser parte de la empresa y no hubo ninguna respuesta que esté totalmente en desacuerdo por lo que se evidencia que existe un alto sentido de pertenencia a la institución lo que es una gran fortaleza que hay que seguir fomentando.

Recomendaría este lugar como un buen sitio para trabajar.

Tabla 24

Recomienda el Lugar Para Trabajar

	Cant	Porcentaje
1 = Totalmente en desacuerdo	2	5,1 %
2 = En desacuerdo	2	5,1 %
3 = Neutral / Indeciso	10	25,6 %
4 = De acuerdo	12	30,8 %
5 = Totalmente de acuerdo	13	33,3 %

Nota. Basado en datos de la encuesta de diagnóstico de clima organizacional Axxiscan 2025

Interpretación: Si bien el 64,1% recomendaría esta empresa como un buen sitio para trabajar, un 10,2% no lo haría lo que indica que, aunque exista un alto sentido de pertenencia a la empresa se mantiene de forma interna y no es trasladado a otros colegas externos.

¿Qué es lo que más valora de trabajar en el área de Imagen Axxiscan?

Tabla 25

Valor en el Área de Imagen

Frecuencia de temas mencionados		
Categoría	Cant.	Porcentaje
Trabajo en equipo, compañerismo y respeto	10	25,6 %
Aprendizaje, desarrollo y crecimiento profesional	9	23,1 %
Tecnología, recursos y calidad técnica	5	12,8 %
Impacto en pacientes y servicio a la comunidad	7	17,9 %
Reconocimiento de logros técnicos y académicos	3	7,7 %
Otros aspectos individuales (salario, gusto, nada)	5	12,8 %

Nota. Basado en datos de la encuesta de diagnóstico de clima organizacional Axxiscan 2025

Interpretación: Al ser una pregunta abierta se destacan respuestas en donde el trabajo en equipo, el compañerismo y el respeto son una base fuerte del clima laboral presente, por lo que la percepción del trabajo en Axxiscan es, de forma general, positivo y un aspecto valorado. También resuenan respuestas en las que las oportunidades de aprendizaje y la aplicación de conocimientos técnicos por parte de los profesionales son muy importantes por lo que se valora temas de docencia.

Otro aspecto que se destaca es la calidad humana y tecnológica de la empresa por lo que el contar con recursos modernos y herramientas diagnósticas de calidad son una fortaleza de la empresa lo cual incide en la orientación humanista, compromiso con el servicio de los pacientes y la calidad del proceso diagnóstico haciendo de esta empresa una de las principales en la atención de pacientes y uso de imágenes diagnósticas.

Sin embargo, es importante mencionar que, de los encuestados, 12,8% no respondió esta pregunta o tuvo una respuesta negativa lo que refleja que no todos los empleados experimentan el mismo nivel de satisfacción en su trabajo, área en la cual se puede tomar en cuenta para mejorar este porcentaje.

¿Qué aspecto considera URGENTE mejorar en el clima laboral de esta área?

Tabla 26

Mejorar el Clima Laboral

Frecuencia de temas mencionados		
Categoría	Cant.	Porcentaje
Comunicación interna	9	23,1 %
Capacitación y desarrollo profesional	5	12,8 %
Organización y protocolos	4	10,3 %
Liderazgo y supervisión	5	12,8 %

Relaciones interpersonales y clima laboral	6	15,4 %
Problemas administrativos/pacientes	3	7,7 %
Motivación y compromiso personal	2	5,1 %
Ninguno / sin comentario	5	12,8 %

Nota. Basado en datos de la encuesta de diagnóstico de clima organizacional Axxiscan 2025

Interpretación: En esta pregunta se pueden observar varios tipos de respuesta, entre los cuales se destacan la comunicación interna en la que se sugiere que la comunicación entre compañeros, áreas y supervisores es deficiente y un gran problema por su porcentaje de mención. Esto puede impactar en la coordinación y ejecución de tareas, así como en el bienestar del clima laboral de la empresa.

A esto se le suma la organización y protocolos de trabajo que guardan relación con la comunicación pues se requiere claridad en funciones y estandarización de procedimientos delegados de forma equitativa.

La capacitación y desarrollo profesional también es mencionada por lo que se debe fortalecer la formación continua y no solo en capacitaciones ocasionales pues es percibido como un aspecto insuficiente en la empresa.

Por otro lado, también se perciben deficiencias en liderazgo y supervisión, con llamados a mayor compromiso, transparencia y equidad por parte de la jefatura sin que estos afecten a las relaciones interpersonales y clima laboral de la empresa pues es importante, según la percepción de los encuestados, fortalecer la armonía, respeto y colaboración entre compañeros, así como el trato al paciente.

Finalmente se requiere de mayor cooperación entre compañeros pues existe falta de motivación y compromiso individual, lo que se evidencia no solo en respuestas sino también con la ausencia de respuesta por parte de los encuestados.

Tabla 27

Sugerencias concretas para fortalecer el trabajo en equipo

Frecuencia de temas mencionados		
Categoría	Cant.	Porcentaje
Comunicación interna y coordinación	11	28,2 %
Claridad en funciones, roles y protocolos	9	23,1 %
Capacitación y desarrollo profesional	4	10,3 %
Reconocimiento, liderazgo y motivación	3	7,7 %
Clima laboral y relaciones interpersonales	5	12,8 %
Infraestructura y recursos	2	5,1 %
Ninguna / sin comentario	5	12,8 %

Nota. Basado en datos de la encuesta de diagnóstico de clima organizacional Axxiscan 2025

Interpretación: Se destacan sugerencias sobre la necesidad de mejorar la comunicación interna y reuniones periódicas para generar espacios de coordinación y dialogo.

También se sugieren acciones para mitigar la necesidad de orden, estandarización y mejor planificación de tareas, lo que evitaría duplicaciones y desigualdad en la carga de trabajo.

Hay interés en que se ofrezcan programas de formación específicos y prácticos para fortalecer competencias técnicas y de atención al paciente. así como también se demanda mayor reconocimiento al esfuerzo individual, trato justo y liderazgo imparcial, lo cual aumentaría la motivación y confianza.

Finalmente, algunos colaboradores no aportaron propuestas, lo que puede reflejar desinterés, conformidad o falta de confianza en que sus sugerencias sean tomadas en cuenta.

2.7. Análisis frecuencias y gráficos de la encuesta de clima laboral del estudio 2025

A continuación, se presentan las tablas de frecuencia absoluta, acumulada y relativa para cada variable analizada del estudio junto con su análisis gráfico. Además, se presentan las tablas agrupadas por intervalos, con sus marcas de clase, frecuencias y análisis interpretativo para cada dimensión del cuestionario. En este trabajo se emplearon variables cuantitativas ordinales tipo Likert (1–5). Donde 1 representa “totalmente en desacuerdo” y 5 “totalmente de acuerdo”. Aunque no es continua, puede analizarse como una variable numérica agrupándola en intervalos, lo que nos permite calcular la marca de clase. Los resultados del estudio permiten identificar áreas de mejora en la organización y tomar decisiones basadas en evidencia estadística.

Los datos base son:

Respuestas posibles: 1, 2, 3, 4, 5

El rango (R) = valor máximo – valor mínimo = $5 - 1 = 4$

Número de intervalos: $k = 1 + 3,322 \cdot \log(5) = 3.32 = 3$

Tamaño de intervalo: $A = R/K = 4/3 = 1.33 = 1.5$

Tabla 28

Cálculo de frecuencias por variables de datos sobre Liderazgo y supervisión - Comunicación de objetivos

Valor	Categoría	Frecuencia absoluta (f)	Frecuencia acumulada (Fa)	Frecuencia relativa (fr)	Frecuencia relativa acumulada (Fra)
1	1 = Totalmente en desacuerdo	3	3	0.077	0.077
2	2 = En desacuerdo	3	6	0.077	0.154
3	3 = Neutral / Indeciso	12	18	0.308	0.462
4	4 = De acuerdo	13	31	0.333	0.795
5	5 = Totalmente de acuerdo	8	39	0.205	1.000
Total		39		1	

Nota. Basado en datos de la encuesta de diagnóstico de clima organizacional Axxiscan 2025

Tabla 29

Datos agrupados por intervalos y cálculos sobre Liderazgo y supervisión - Comunicación de objetivos

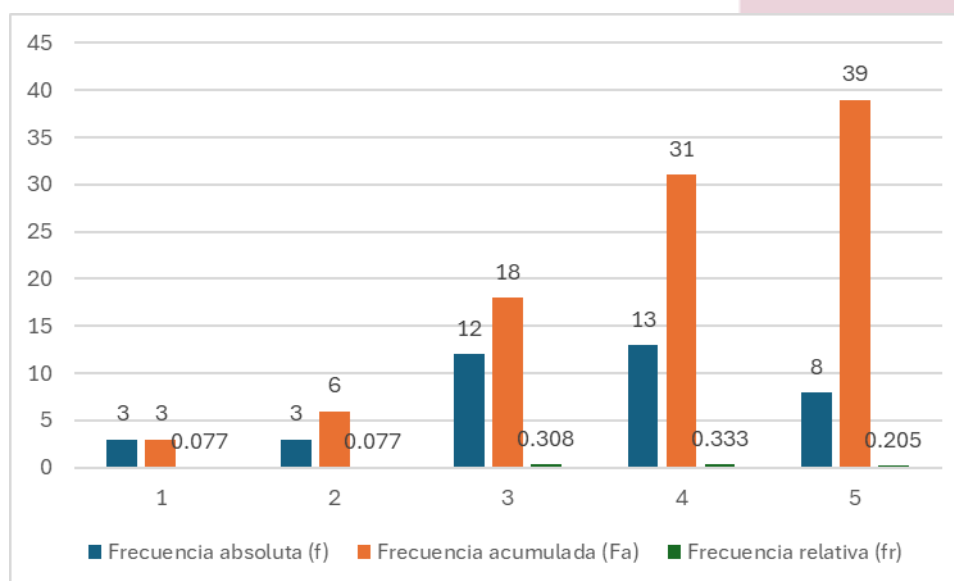
Intervalo	Rango de valores	Frecuencia (f)	Marca de clase (xi)	Frecuencia relativa (fr)	Frecuencia acumulada (Fa)
1	1.00 – 2.99 (Bajo)	6	2.0	0.154	6
2	3.00 – 3.99 (Medio)	12	3.5	0.308	18
3	4.00 – 5.00 (Alto)	21	4.5	0.538	39

Nota. Basado en datos de la encuesta de diagnóstico de clima organizacional Axxiscan 2025

****Promedio estimado:** 3.81**

Figura 1

Histograma de frecuencias de datos sobre Liderazgo y supervisión - Comunicación de objetivos



Nota. Basado en datos de la encuesta de diagnóstico de clima organizacional Axxiscan 2025

Análisis: Los resultados muestran que la mayoría del personal tiene una percepción positiva sobre la comunicación de objetivos por parte de su jefe directo, ya que más del 50% de las respuestas se concentran en los valores 4 y 5. La tabla de frecuencias agrupadas confirma que el 53.8% se ubica en un nivel alto, mientras que solo el 15.4% manifiesta desacuerdo. El histograma refleja esta tendencia al mostrar las barras más altas en las categorías centrales y superiores. Sin embargo, el 30.8% de respuestas en la categoría neutral evidencia que, aunque el liderazgo es percibido de manera favorable, aún existen oportunidades para mejorar la claridad, consistencia y frecuencia con la que se comunican los objetivos dentro del área.

Tabla 30

Cálculo de frecuencias por variables de datos sobre retroalimentación constructiva

Valor	Categoría	Frecuencia absoluta (f)	Frecuencia acumulada (Fa)	Frecuencia relativa (fr)	Frecuencia relativa acumulada (Fra)
1	1 = Totalmente en desacuerdo	2	2	0.051	0.051
2	2 = En desacuerdo	5	7	0.128	0.179
3	3 = Neutral / Indeciso	15	22	0.385	0.564
4	4 = De acuerdo	10	32	0.256	0.821
5	5 = Totalmente de acuerdo	7	39	0.179	1.000
Total		39		1	

Nota sobre derechos de autor: Este trabajo y lo que a continuación se expone solo tiene una validez académica, quedando copia de éste en la biblioteca digital de UIDE y EIG. La distribución y uso de este trabajo por parte de alguno de sus autores con otros fines deberá ser informada a ambas Instituciones, a los directores del Máster y resto de autores, siendo responsable aquel que se atribuya dicha distribución.

Nota. Basado en datos de la encuesta de diagnóstico de clima organizacional Axxiscan 2025

Tabla 31

Datos agrupados por intervalos y cálculos sobre retroalimentación constructiva

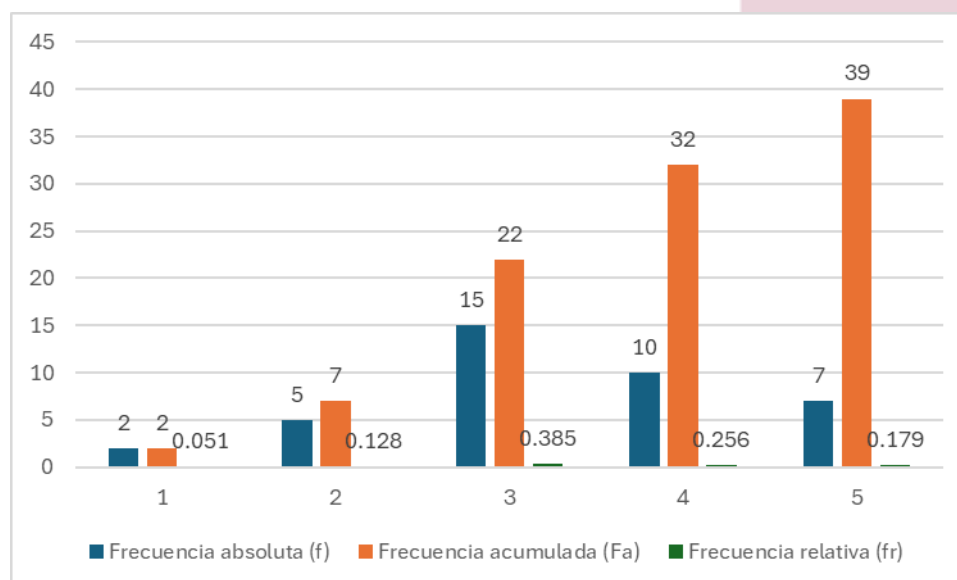
Intervalo	Rango de valores	Frecuencia (f)	Marca de clase (xi)	Frecuencia relativa (fr)	Frecuencia acumulada (Fa)
1	1.00 – 2.99 (Bajo)	7	2.0	0.179	7
2	3.00 – 3.99 (Medio)	15	3.5	0.385	22
3	4.00 – 5.00 (Alto)	17	4.5	0.436	39

Nota. Basado en datos de la encuesta de diagnóstico de clima organizacional Axxiscan 2025

****Promedio estimado:** 3.67**

Figura 2

Histograma de frecuencias de datos sobre retroalimentación constructiva



Nota. Basado en datos de la encuesta de diagnóstico de clima organizacional Axxiscan 2025

Análisis: Los resultados muestran que la percepción sobre la retroalimentación constructiva es moderadamente positiva, aunque con un peso importante de respuestas

neutrales. La mayor concentración se encuentra en el valor 3 (38.5%), seguido de los valores 4 y 5, que en conjunto representan el 43.5% del total. Al agrupar los datos, se observa que el nivel medio concentra la mayor frecuencia (38.5%), mientras que el nivel alto reúne el 43.6%, lo que confirma una tendencia hacia la conformidad, aunque no plenamente consolidada. El nivel bajo representa solo el 17.9%, indicando que el desacuerdo es minoritario. El histograma refleja estas tendencias con barras predominantes en los valores 4 y 5. En general, estos resultados sugieren que la retroalimentación se percibe como aceptable pero no completamente efectiva, y que existe espacio para mejorar la claridad, frecuencia y calidad del proceso de retroalimentación dentro del área.

Tabla 32

Cálculo de frecuencias por variables de datos sobre dirección abierta a sugerencias

Valor	Categoría	Frecuencia absoluta (f)	Frecuencia acumulada (Fa)	Frecuencia relativa (fr)	Frecuencia relativa acumulada (Fra)
1	1 = Totalmente en desacuerdo	2	2	0.051	0.051
2	2 = En desacuerdo	4	6	0.103	0.154
3	3 = Neutral / Indeciso	11	17	0.282	0.436
4	4 = De acuerdo	14	31	0.359	0.795
5	5 = Totalmente de acuerdo	8	39	0.205	1.000
Total		39		1	

Nota sobre derechos de autor: Este trabajo y lo que a continuación se expone solo tiene una validez académica, quedando copia de éste en la biblioteca digital de UIDE y EIG. La distribución y uso de este trabajo por parte de alguno de sus autores con otros fines deberá ser informada a ambas Instituciones, a los directores del Máster y resto de autores, siendo responsable aquel que se atribuya dicha distribución.

Nota. Basado en datos de la encuesta de diagnóstico de clima organizacional Axxiscan 2025

Tabla 33

Datos agrupados por intervalos y cálculos sobre dirección abierta a sugerencias

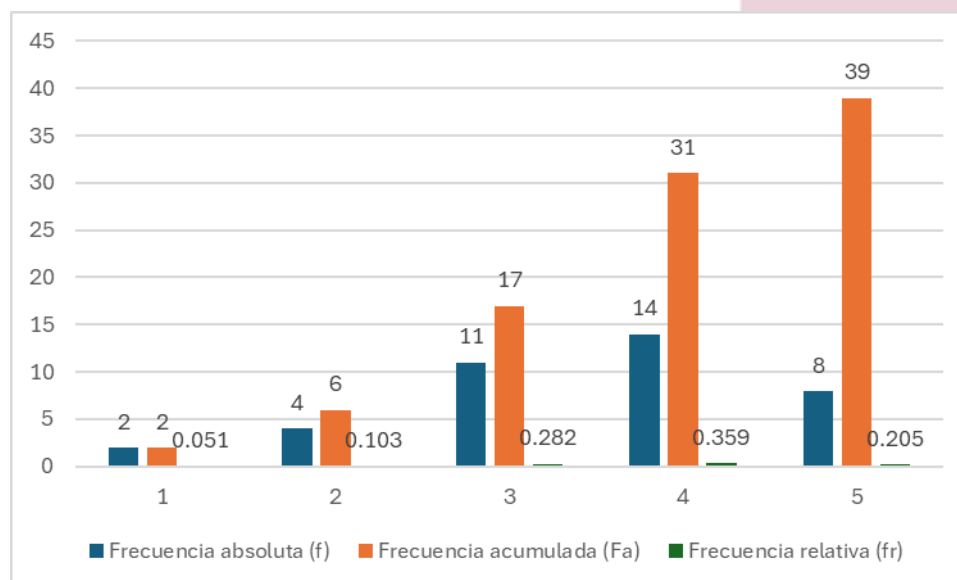
Intervalo	Rango de valores	Frecuencia (f)	Marca de clase (xi)	Frecuencia relativa (fr)	Frecuencia acumulada (Fa)
1	1.00 – 2.99 (Bajo)	6	2.0	0.154	6
2	3.00 – 3.99 (Medio)	11	3.5	0.282	17
3	4.00 – 5.00 (Alto)	22	4.5	0.564	39

Nota. Basado en datos de la encuesta de diagnóstico de clima organizacional Axxiscan 2025

****Promedio estimado:** 3.83**

Figura 3

Histograma de frecuencias de datos sobre dirección abierta a sugerencias



Nota. Basado en datos de la encuesta de diagnóstico de clima organizacional Axxiscan 2025

Análisis: Los resultados evidencian una percepción mayoritariamente positiva respecto a la apertura de la dirección para recibir sugerencias. Los valores 4 y 5 concentran el 56.4% de las respuestas, lo que indica que más de la mitad del personal considera que la dirección escucha y valora los aportes del equipo. El nivel medio (28.2%) refleja un grupo que percibe apertura, pero no de forma consistente. El nivel bajo es reducido (15.4%), mostrando que el desacuerdo es minoritario. Estas tendencias se visualizan en el histograma, con una mayor altura en los niveles altos. En conjunto, los resultados sugieren una buena disposición directiva hacia la participación del personal, aunque con oportunidad para fortalecer canales formales de diálogo y seguimiento de sugerencias.

Tabla 34

Cálculo de frecuencias por variables de datos sobre comunicación oportuna

Valor	Categoría	Frecuencia absoluta (f)	Frecuencia acumulada (Fa)	Frecuencia relativa (fr)	Frecuencia relativa acumulada (Fra)
1	1 = Totalmente en desacuerdo	3	3	0.077	0.077
2	2 = En desacuerdo	8	11	0.205	0.282
3	3 = Neutral / Indeciso	10	21	0.256	0.538
4	4 = De acuerdo	14	35	0.359	0.897
5	5 = Totalmente de acuerdo	4	39	0.103	1.000
Total		39		1	

Nota sobre derechos de autor: Este trabajo y lo que a continuación se expone solo tiene una validez académica, quedando copia de éste en la biblioteca digital de UIDE y EIG. La distribución y uso de este trabajo por parte de alguno de sus autores con otros fines deberá ser informada a ambas Instituciones, a los directores del Máster y resto de autores, siendo responsable aquel que se atribuya dicha distribución.

Nota. Basado en datos de la encuesta de diagnóstico de clima organizacional Axxiscan 2025

Tabla 35

Datos agrupados por intervalos y cálculos sobre comunicación oportuna

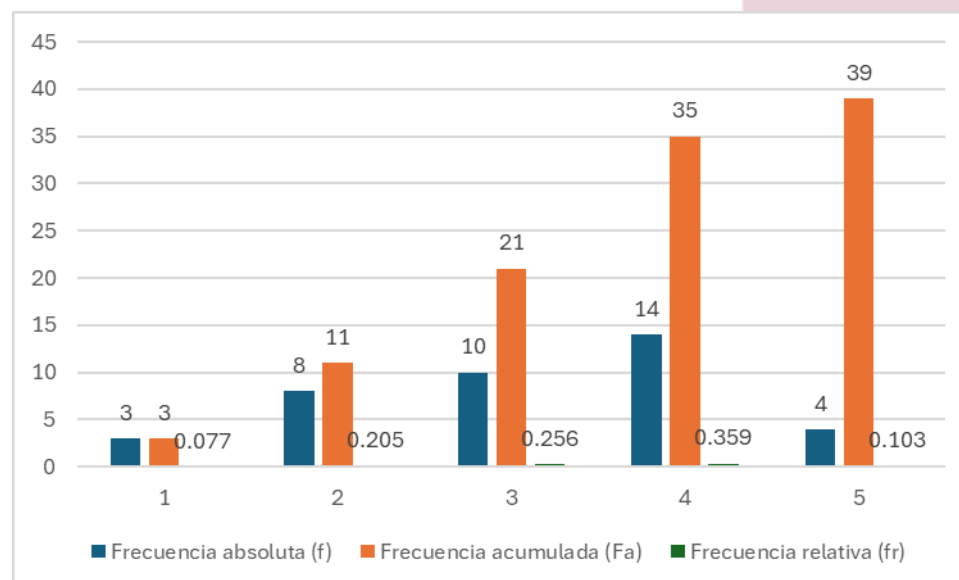
Intervalo	Rango de valores	Frecuencia (f)	Marca de clase (xi)	Frecuencia relativa (fr)	Frecuencia acumulada (Fa)
1	1.00 – 2.99 (Bajo)	11	2.0	0.282	11
2	3.00 – 3.99 (Medio)	10	3.5	0.256	21
3	4.00 – 5.00 (Alto)	18	4.5	0.462	39

Nota. Basado en datos de la encuesta de diagnóstico de clima organizacional Axxiscan 2025

****Promedio estimado:** 3.54**

Figura 4

Histograma de frecuencias de datos sobre comunicación oportuna



Nota. Basado en datos de la encuesta de diagnóstico de clima organizacional Axxiscan 2025

Análisis: Los resultados muestran una tendencia positiva moderada en la percepción sobre la comunicación oportuna dentro del área. Aunque el nivel alto concentra el 46.2% de

las respuestas, existe un 28.2% en el nivel bajo, que refleja que una parte importante del personal aún percibe demoras o falta de claridad en la comunicación. El nivel medio (25.6%) evidencia que otro grupo recibe información, pero no de manera consistente. El histograma refuerza esta distribución, evidenciando una mayor frecuencia en valores altos, aunque con una presencia significativa en los niveles bajos. En conjunto, los resultados sugieren que, si bien la comunicación es funcional, requiere mejorar su rapidez, claridad y uniformidad para fortalecer la eficiencia interna.

Tabla 36

Cálculo de frecuencias por variables de datos sobre comunicación entre turnos

Valor	Categoría	Frecuencia absoluta (f)	Frecuencia acumulada (Fa)	Frecuencia relativa (fr)	Frecuencia relativa acumulada (Fra)
1	1 = Totalmente en desacuerdo	1	1	0.026	0.026
2	2 = En desacuerdo	8	9	0.205	0.231
3	3 = Neutral / Indeciso	12	21	0.308	0.538
4	4 = De acuerdo	12	33	0.308	0.846
5	5 = Totalmente de acuerdo	6	39	0.154	1.000
Total		39		1	

Nota. Basado en datos de la encuesta de diagnóstico de clima organizacional Axxiscan 2025

Tabla 37

Datos agrupados por intervalos y cálculos sobre comunicación entre turnos

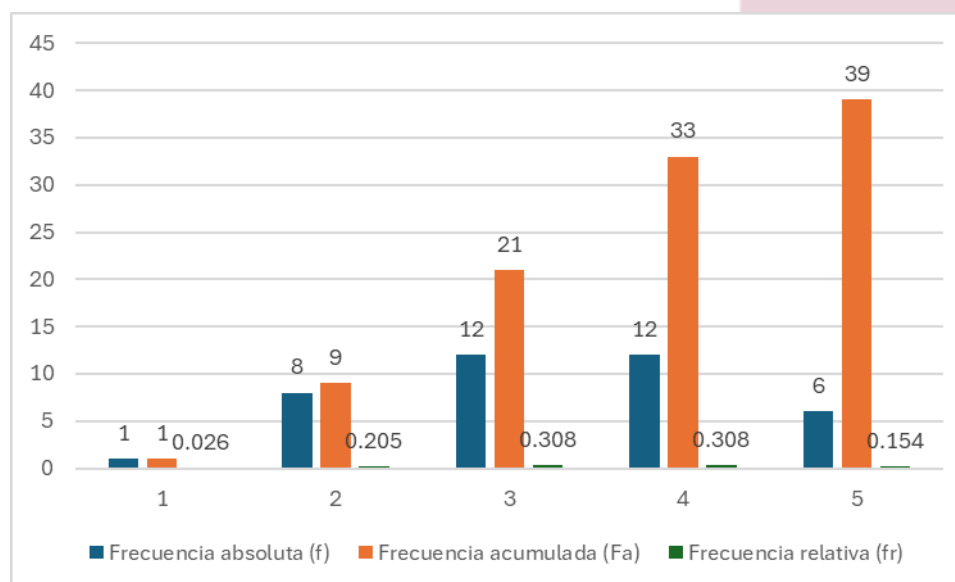
Intervalo	Rango de valores	Frecuencia (f)	Marca de clase (xi)	Frecuencia relativa (fr)	Frecuencia acumulada (Fa)
1	1.00 – 2.99 (Bajo)	9	2.0	0.231	9
2	3.00 – 3.99 (Medio)	12	3.5	0.308	21
3	4.00 – 5.00 (Alto)	18	4.5	0.462	39

Nota. Basado en datos de la encuesta de diagnóstico de clima organizacional Axxiscan 2025

****Promedio estimado:** 3.62**

Figura 5

Histograma de frecuencias de datos sobre comunicación entre turnos



Nota. Basado en datos de la encuesta de diagnóstico de clima organizacional Axxiscan 2025

Análisis: Los resultados muestran una valoración predominantemente positiva respecto a la comunicación entre turnos, con un 46.2% de respuestas en el nivel alto. Sin embargo, el 23.1% ubicado en el nivel bajo indica que aún existen dificultades en la

transferencia de información al finalizar cada turno. El nivel medio (30.8%) sugiere que una parte del personal recibe la información de manera parcial o inconsistente. El histograma refleja esta distribución, donde, aunque los valores altos son los más frecuentes, persisten brechas importantes en los niveles bajos. En conjunto, los datos evidencian que la comunicación entre turnos funciona, pero requiere mayor estandarización para evitar pérdidas de información y mejorar la continuidad del trabajo operativo.

Tabla 38

Cálculo de frecuencias por variables de datos sobre comodidad para expresar opiniones

Valor	Categoría	Frecuencia absoluta (f)	Frecuencia acumulada (Fa)	Frecuencia relativa (fr)	Frecuencia relativa acumulada (Fra)
1	1 = Totalmente en desacuerdo	4	4	0.100	0.100
2	2 = En desacuerdo	8	12	0.200	0.300
3	3 = Neutral / Indeciso	9	21	0.225	0.525
4	4 = De acuerdo	14	35	0.350	0.875
5	5 = Totalmente de acuerdo	5	40	0.125	1.000
Total		40		1	

Nota. Basado en datos de la encuesta de diagnóstico de clima organizacional Axxiscan 2025

Tabla 39

Datos agrupados por intervalos y cálculos sobre comodidad para expresar opiniones

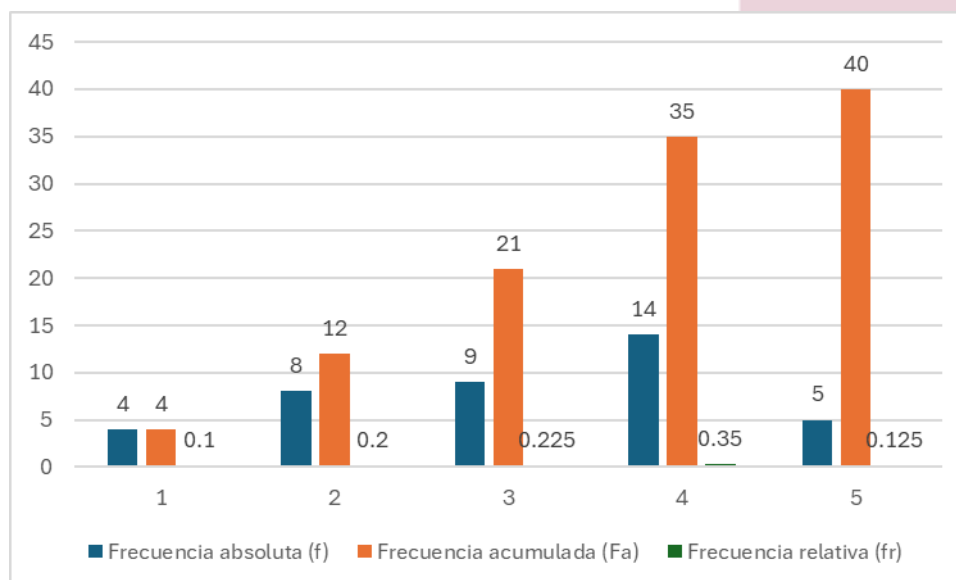
Intervalo	Rango de valores	Frecuencia (f)	Marca de clase (xi)	Frecuencia relativa (fr)	Frecuencia acumulada (Fa)
1	1.00 – 2.99 (Bajo)	12	2.0	0.300	12
2	3.00 – 3.99 (Medio)	9	3.5	0.225	21
3	4.00 – 5.00 (Alto)	19	4.5	0.475	40

Nota. Basado en datos de la encuesta de diagnóstico de clima organizacional Axxiscan 2025

****Promedio estimado:** 3.52**

Figura 6

Histograma de frecuencias de datos sobre comodidad para expresar opiniones



Nota. Basado en datos de la encuesta de diagnóstico de clima organizacional Axxiscan 2025

Análisis: Los resultados evidencian que, aunque la mayoría del personal se siente cómodo expresando sus opiniones (47.5% en el nivel alto), existe un porcentaje significativo

en el nivel bajo (30%), lo que indica que persisten temores o barreras para manifestar inquietudes abiertamente. El nivel medio (22.5%) sugiere que parte del equipo solo se siente cómodo en determinadas circunstancias o con ciertas personas. El histograma refleja esta distribución, mostrando una tendencia general favorable, pero con una base importante que requiere fortalecimiento. En conjunto, los datos muestran que la comunicación abierta existe, pero no es plenamente segura para todos, por lo que es necesario reforzar la cultura de escucha activa y confianza interna.

Tabla 40

Cálculo de frecuencias por variables de datos sobre trabajo en equipo

Valor	Categoría	Frecuencia absoluta (f)	Frecuencia acumulada (Fa)	Frecuencia relativa (fr)	Frecuencia relativa acumulada (Fra)
1	1 = Totalmente en desacuerdo	1	1	0.026	0.026
2	2 = En desacuerdo	3	4	0.077	0.103
3	3 = Neutral / Indeciso	10	14	0.256	0.359
4	4 = De acuerdo	16	30	0.410	0.769
5	5 = Totalmente de acuerdo	9	39	0.231	1.000
Total		39		1	

Nota. Basado en datos de la encuesta de diagnóstico de clima organizacional Axxiscan 2025

Tabla 41

Datos agrupados por intervalos y cálculos sobre trabajo en equipo

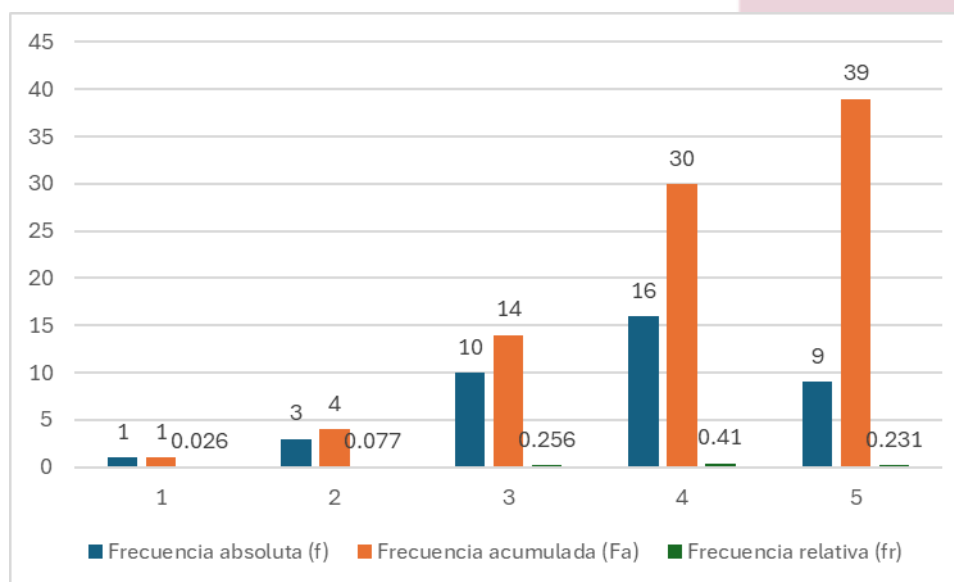
Intervalo	Rango de valores	Frecuencia (f)	Marca de clase (xi)	Frecuencia relativa (fr)	Frecuencia acumulada (Fa)
1	1.00 – 2.99 (Bajo)	4	2.0	0.103	4
2	3.00 – 3.99 (Medio)	10	3.5	0.256	14
3	4.00 – 5.00 (Alto)	25	4.5	0.641	39

Nota. Basado en datos de la encuesta de diagnóstico de clima organizacional Axxiscan 2025

****Promedio estimado:** 3.99**

Figura 7

Histograma de frecuencias de datos sobre trabajo en equipo



Nota. Basado en datos de la encuesta de diagnóstico de clima organizacional Axxiscan 2025

Análisis: Los resultados muestran una percepción altamente favorable del trabajo en equipo, con un 64.1% de respuestas ubicadas en el nivel alto, lo que indica cohesión, colaboración y buen funcionamiento colectivo dentro del área. El nivel medio (25.6%)

sugiere que algunos trabajadores consideran que la cooperación es adecuada, aunque aún puede mejorar en ciertos momentos o tareas. El nivel bajo representa solo el 10.3%, evidenciando pocos casos de dificultades de integración. El histograma confirma una tendencia claramente concentrada en valores altos, reflejando un ambiente colaborativo sólido que constituye uno de los principales puntos fuertes del clima laboral en Axxiscan.

Tabla 42

Cálculo de frecuencias por variables de datos sobre respeto y confianza

Valor	Categoría	Frecuencia absoluta (f)	Frecuencia acumulada (Fa)	Frecuencia relativa (fr)	Frecuencia relativa acumulada (Fra)
1	1 = Totalmente en desacuerdo	1	1	0.026	0.026
2	2 = En desacuerdo	3	4	0.077	0.103
3	3 = Neutral / Indeciso	5	9	0.128	0.231
4	4 = De acuerdo	21	30	0.538	0.769
5	5 = Totalmente de acuerdo	9	39	0.231	1.000
Total		39		1	

Nota. Basado en datos de la encuesta de diagnóstico de clima organizacional Axxiscan 2025

Tabla 43

Datos agrupados por intervalos y cálculos sobre respeto y confianza

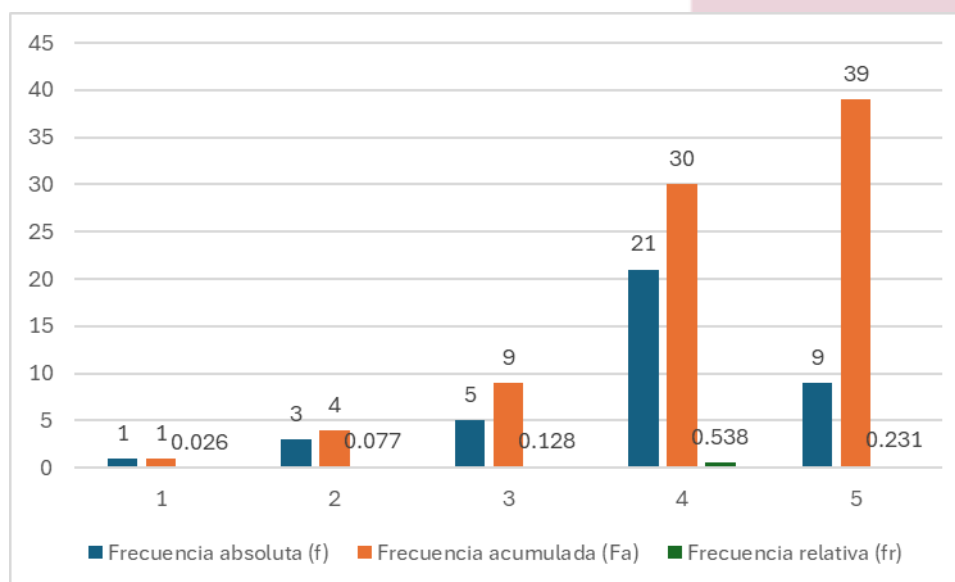
Intervalo	Rango de valores	Frecuencia (f)	Marca de clase (xi)	Frecuencia relativa (fr)	Frecuencia acumulada (Fa)
1	1.00 – 2.99 (Bajo)	4	2.0	0.103	4
2	3.00 – 3.99 (Medio)	5	3.5	0.128	9
3	4.00 – 5.00 (Alto)	30	4.5	0.769	39

Nota. Basado en datos de la encuesta de diagnóstico de clima organizacional Axxiscan 2025

****Promedio estimado:** 4.12**

Figura 8

Histograma de frecuencias de datos sobre respeto y confianza



Nota. Basado en datos de la encuesta de diagnóstico de clima organizacional Axxiscan 2025

Análisis: Los resultados evidencian un clima laboral altamente positivo en términos de respeto y confianza, con un 76.9% de respuestas en el nivel alto, lo que indica relaciones interpersonales sólidas y un trato profesional adecuado entre los miembros del equipo. El

nivel medio (12.8%) sugiere que un grupo reducido percibe áreas puntuales de mejora, mientras que el nivel bajo representa solo el 10.3%, reflejando casos aislados de insatisfacción. El histograma muestra una clara concentración hacia los valores altos, lo que confirma que este es uno de los aspectos mejor valorados del área. En conjunto, los datos indican que el respeto y la confianza constituyen una fortaleza significativa dentro del clima organizacional de Axxiscan.

Tabla 44

Cálculo de frecuencias por variables de datos sobre manejo de conflictos

Valor	Categoría	Frecuencia absoluta (f)	Frecuencia acumulada (Fa)	Frecuencia relativa (fr)	Frecuencia relativa acumulada (Fra)
1	1 = Totalmente en desacuerdo	1	1	0.026	0.026
2	2 = En desacuerdo	5	6	0.128	0.154
3	3 = Neutral / Indeciso	16	22	0.410	0.564
4	4 = De acuerdo	11	33	0.282	0.846
5	5 = Totalmente de acuerdo	6	39	0.154	1.000
Total		39		1	

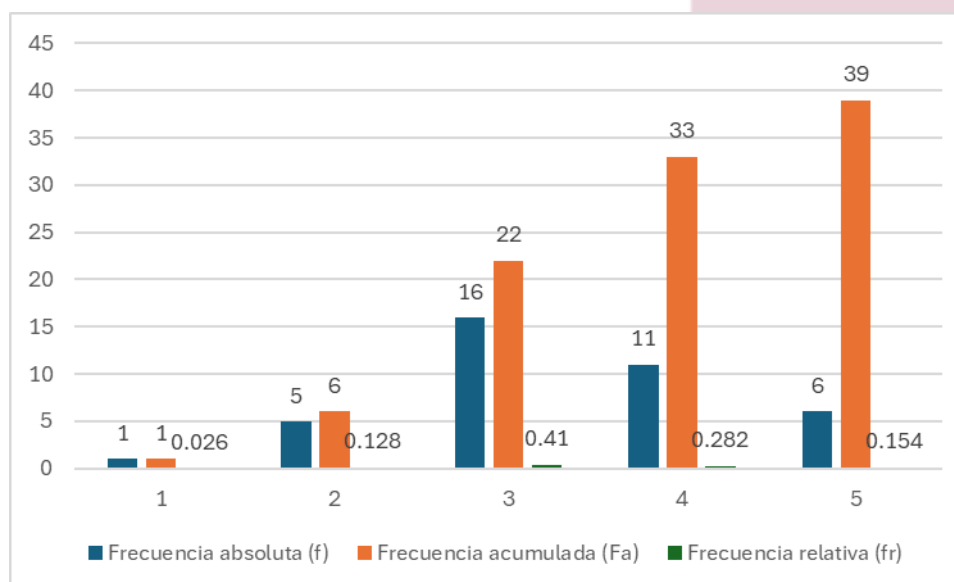
Nota. Basado en datos de la encuesta de diagnóstico de clima organizacional Axxiscan 2025

Tabla 45
Datos agrupados por intervalos y cálculos sobre manejo de conflictos

Intervalo	Rango de valores	Frecuencia (f)	Marca de clase (xi)	Frecuencia relativa (fr)	Frecuencia acumulada (Fa)
1	1.00 – 2.99 (Bajo)	6	2.0	0.154	6
2	3.00 – 3.99 (Medio)	16	3.5	0.410	22
3	4.00 – 5.00 (Alto)	17	4.5	0.436	39

Nota. Basado en datos de la encuesta de diagnóstico de clima organizacional Axxiscan 2025

****Promedio estimado:** 3.71**

Figura 9
Histograma de frecuencias de datos sobre manejo de conflictos


Nota. Basado en datos de la encuesta de diagnóstico de clima organizacional Axxiscan 2025

Análisis: Los resultados muestran que el manejo de conflictos en el área presenta un desempeño moderadamente positivo, con un 43.6% de respuestas en el nivel alto y un 41% en el nivel medio. Esto indica que, aunque existe una base aceptable de resolución de

conflictos, una parte significativa del personal percibe que aún hay espacio para mejorar la forma en que se abordan las tensiones y desacuerdos. Solo el 15.4% se ubica en el nivel bajo, lo que refleja casos puntuales donde la gestión de conflictos no es percibida como adecuada. El histograma evidencia una distribución equilibrada entre niveles medio y alto, lo que sugiere avances, pero también la necesidad de fortalecer estrategias internas de mediación y comunicación. En conjunto, el manejo de conflictos se posiciona como un aspecto funcional, pero con oportunidades claras de optimización.

Tabla 46

Cálculo de frecuencias por variables de datos sobre condiciones laborales - Equipos e insumos

Valor	Categoría	Frecuencia absoluta (f)	Frecuencia acumulada (Fa)	Frecuencia relativa (fr)	Frecuencia relativa acumulada (Fra)
1	1 = Totalmente en desacuerdo	2	2	0.051	0.051
2	2 = En desacuerdo	3	5	0.077	0.128
3	3 = Neutral / Indeciso	5	10	0.128	0.256
4	4 = De acuerdo	12	22	0.308	0.564
5	5 = Totalmente de acuerdo	17	39	0.436	1.000
Total		39		1	

Nota. Basado en datos de la encuesta de diagnóstico de clima organizacional Axxiscan 2025

Tabla 47

Datos agrupados por intervalos y cálculos sobre condiciones laborales - Equipos e insumos

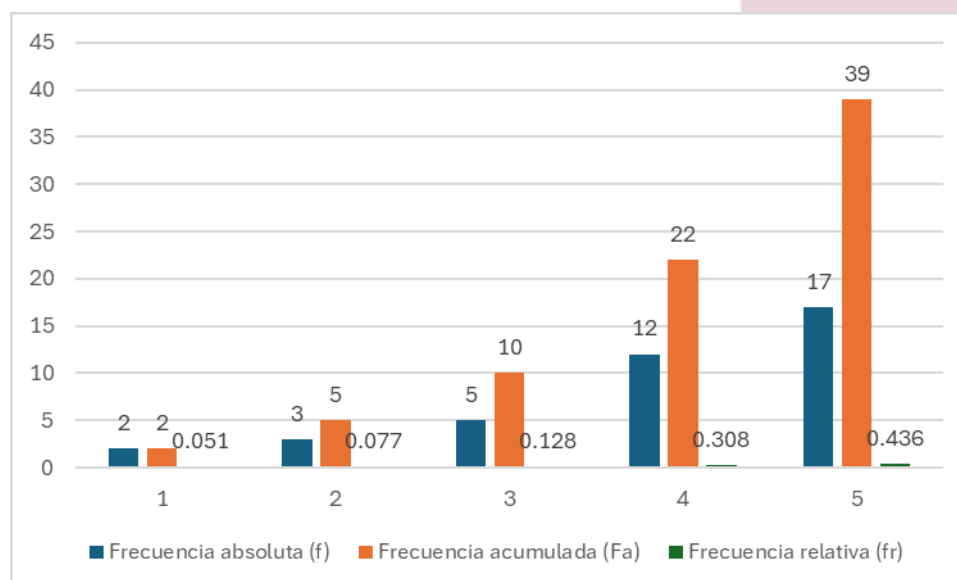
Intervalo	Rango de valores	Frecuencia (f)	Marca de clase (xi)	Frecuencia relativa (fr)	Frecuencia acumulada (Fa)
1	1.00 – 2.99 (Bajo)	5	2.0	0.128	5
2	3.00 – 3.99 (Medio)	5	3.5	0.128	10
3	4.00 – 5.00 (Alto)	29	4.5	0.744	39

Nota. Basado en datos de la encuesta de diagnóstico de clima organizacional Axxiscan 2025

****Promedio estimado:** 4.05**

Figura 10

Histograma de frecuencias de datos sobre manejo de conflictos condiciones laborales - Equipos e insumos



Nota. Basado en datos de la encuesta de diagnóstico de clima organizacional Axxiscan 2025

Análisis: Los resultados reflejan una percepción muy favorable respecto a la disponibilidad y calidad de equipos e insumos, con un 74.4% de respuestas en el nivel alto, lo

que evidencia que la mayoría del personal considera que cuenta con los recursos necesarios para desempeñar su labor de manera adecuada. Los niveles bajo y medio, ambos con 12.8%, indican grupos pequeños que perciben limitaciones puntuales, posiblemente relacionadas con momentos específicos de escasez o fallas técnicas. El histograma muestra una marcada concentración hacia los valores altos, destacando este aspecto como una de las principales fortalezas del área. En conjunto, las condiciones laborales relacionadas con equipos e insumos se posicionan como un pilar positivo del clima organizacional, contribuyendo a un entorno de trabajo eficiente y satisfactorio.

Tabla 48
Cálculo de frecuencias por variables de datos sobre carga de trabajo

Valor	Categoría	Frecuencia absoluta (f)	Frecuencia acumulada (Fa)	Frecuencia relativa (fr)	Frecuencia relativa acumulada (Fra)
1	1 = Totalmente en desacuerdo	5	5	0.128	0.128
2	2 = En desacuerdo	6	11	0.154	0.282
3	3 = Neutral / Indeciso	9	20	0.231	0.513
4	4 = De acuerdo	10	30	0.256	0.769
5	5 = Totalmente de acuerdo	9	39	0.231	1.000
Total		39		1	

Nota. Basado en datos de la encuesta de diagnóstico de clima organizacional Axxiscan 2025

Tabla 49

Datos agrupados por intervalos y cálculos sobre carga de trabajo

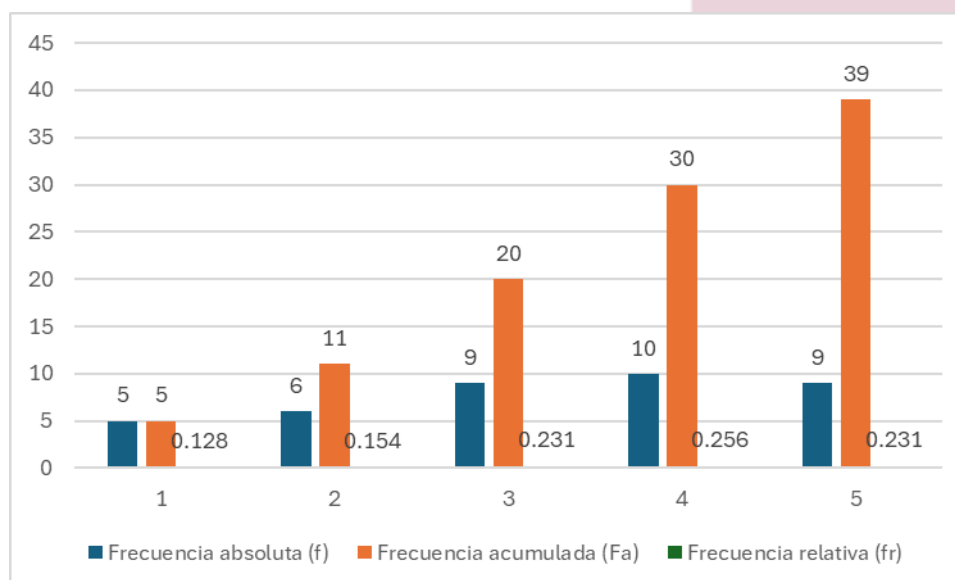
Intervalo	Rango de valores	Frecuencia (f)	Marca de clase (xi)	Frecuencia relativa (fr)	Frecuencia acumulada (Fa)
1	1.00 – 2.99 (Bajo)	11	2.0	0.282	11
2	3.00 – 3.99 (Medio)	9	3.5	0.231	20
3	4.00 – 5.00 (Alto)	19	4.5	0.487	39

Nota. Basado en datos de la encuesta de diagnóstico de clima organizacional Axxiscan 2025

****Promedio estimado:** 3.56**

Figura 11

Histograma de frecuencias de datos sobre carga de trabajo



Nota. Basado en datos de la encuesta de diagnóstico de clima organizacional Axxiscan 2025

Análisis: Los resultados muestran una percepción dividida respecto a la carga laboral:

aunque el 48.7% de los encuestados la evalúa en un nivel alto, indicando conformidad con la

distribución del trabajo, existe un 28.2% en nivel bajo que expresa desacuerdo y posible sobrecarga o desequilibrio en las tareas asignadas. El grupo de percepción media (23.1%) sugiere que parte del personal experimenta variabilidad según el día o turno. El histograma evidencia esta dispersión, con una concentración mayor hacia niveles altos, pero con presencia significativa en los valores bajos. En conjunto, los datos reflejan que, si bien la mayoría considera manejable la carga laboral, persisten focos de tensión que requieren ajustes en la distribución de tareas y organización operativa.

Tabla 50

Cálculo de frecuencias por variables de datos sobre ambiente físico

Valor	Categoría	Frecuencia absoluta (f)	Frecuencia acumulada (Fa)	Frecuencia relativa (fr)	Frecuencia relativa acumulada (Fra)
1	1 = Totalmente en desacuerdo	1	1	0.026	0.026
2	2 = En desacuerdo	3	4	0.077	0.103
3	3 = Neutral / Indeciso	3	7	0.077	0.179
4	4 = De acuerdo	13	20	0.333	0.513
5	5 = Totalmente de acuerdo	19	39	0.487	1.000
Total		39		1	

Nota. Basado en datos de la encuesta de diagnóstico de clima organizacional Axxiscan 2025

Tabla 51

Datos agrupados por intervalos y cálculos sobre ambiente físico

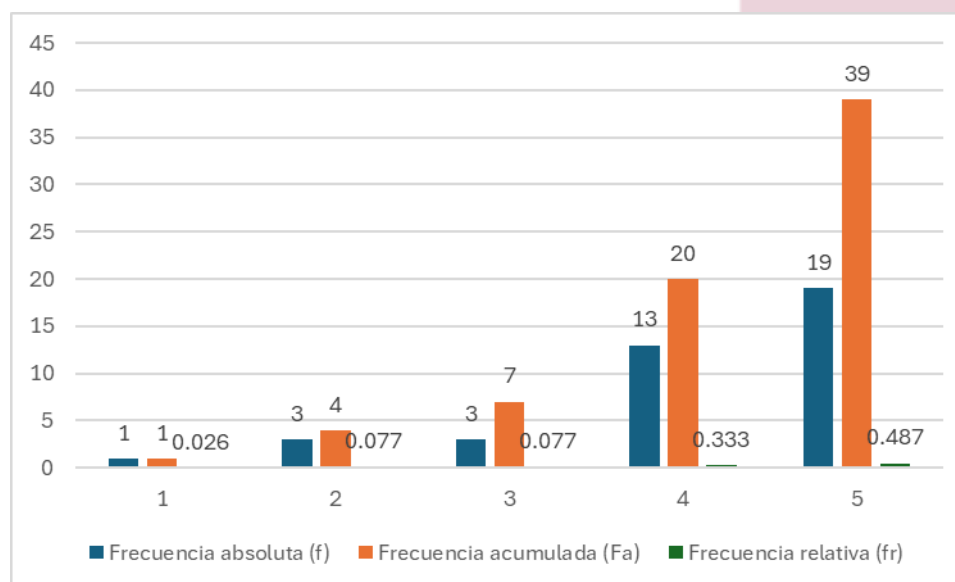
Intervalo	Rango de valores	Frecuencia (f)	Marca de clase (xi)	Frecuencia relativa (fr)	Frecuencia acumulada (Fa)
1	1.00 – 2.99 (Bajo)	4	2.0	0.103	4
2	3.00 – 3.99 (Medio)	3	3.5	0.077	7
3	4.00 – 5.00 (Alto)	32	4.5	0.821	39

Nota. Basado en datos de la encuesta de diagnóstico de clima organizacional Axxiscan 2025

****Promedio estimado:** 4.17**

Figura 12

Histograma de frecuencias de datos sobre ambiente físico



Nota. Basado en datos de la encuesta de diagnóstico de clima organizacional Axxiscan 2025

Análisis: Los resultados sobre el ambiente físico muestran una percepción altamente favorable dentro del área de Axxiscan. La mayoría del personal (82.1%) ubica sus respuestas en el nivel alto, indicando satisfacción con las condiciones del entorno, infraestructura y

recursos físicos disponibles. Solo un 10.3% expresa desacuerdo y un 7.7% se mantiene neutral, evidenciando que los puntos críticos son mínimos. En conjunto, los datos sugieren que el ambiente físico es uno de los aspectos más fortalecidos del clima laboral y constituye un soporte importante para el desempeño y la percepción de bienestar del equipo.

Tabla 52

Cálculo de frecuencias por variables de datos sobre capacitación profesional

Valor	Categoría	Frecuencia absoluta (f)	Frecuencia acumulada (Fa)	Frecuencia relativa (fr)	Frecuencia relativa acumulada (Fra)
1	1 = Totalmente en desacuerdo	1	1	0.026	0.026
2	2 = En desacuerdo	8	9	0.205	0.231
3	3 = Neutral / Indeciso	10	19	0.256	0.487
4	4 = De acuerdo	11	30	0.282	0.769
5	5 = Totalmente de acuerdo	9	39	0.231	1.000
Total		39		1	

Nota. Basado en datos de la encuesta de diagnóstico de clima organizacional Axxiscan 2025

Tabla 53

Datos agrupados por intervalos y cálculos sobre capacitación profesional

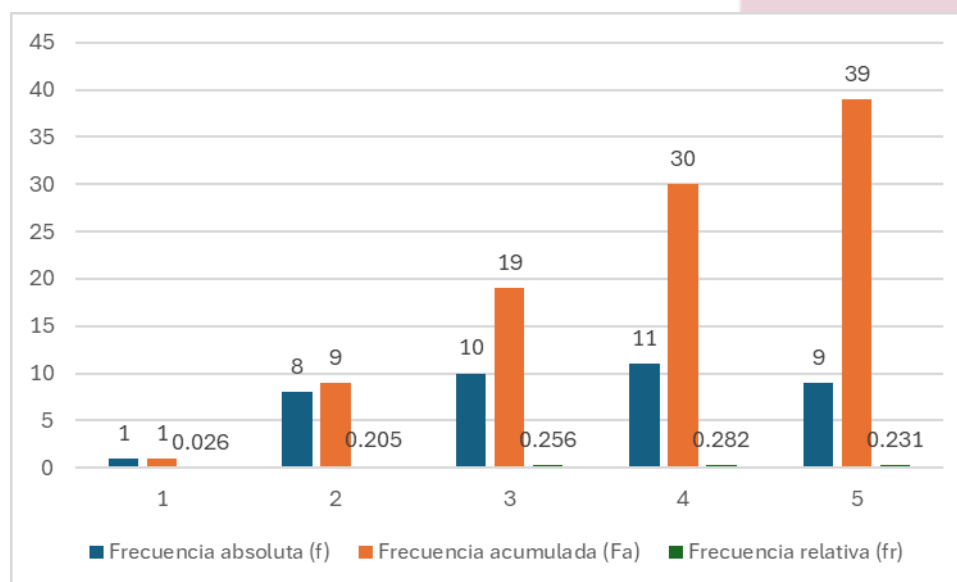
Intervalo	Rango de valores	Frecuencia (f)	Marca de clase (xi)	Frecuencia relativa (fr)	Frecuencia acumulada (Fa)
1	1.00 – 2.99 (Bajo)	9	2.0	0.231	9
2	3.00 – 3.99 (Medio)	10	3.5	0.256	19
3	4.00 – 5.00 (Alto)	20	4.5	0.513	39

Nota. Basado en datos de la encuesta de diagnóstico de clima organizacional Axxiscan 2025

****Promedio estimado:** 3.67**

Figura 13

Histograma de frecuencias de datos sobre capacitación profesional



Nota. Basado en datos de la encuesta de diagnóstico de clima organizacional Axxiscan 2025

Análisis: Los resultados sobre la capacitación profesional muestran una percepción moderadamente positiva, aunque con áreas claras de mejora. Más de la mitad del personal (51.3%) ubica sus respuestas en el nivel alto, lo que indica satisfacción con las oportunidades

y procesos formativos actuales. Sin embargo, un grupo considerable (23.1%) se encuentra en nivel bajo y un 25.6% en nivel medio, evidenciando que una parte del equipo siente que la capacitación es insuficiente, irregular o no responde completamente a sus necesidades. El histograma derivado refleja esta distribución, con una concentración principal hacia los valores altos, pero con una presencia significativa de percepciones bajas. En conjunto, los datos sugieren que, aunque la capacitación es bien valorada por muchos, aún existe una brecha que requiere estrategias más sistemáticas, equitativas y orientadas al desarrollo profesional continuo.

Tabla 54

Cálculo de frecuencias por variables de datos sobre aplicación de conocimientos

Valor	Categoría	Frecuencia absoluta (f)	Frecuencia acumulada (Fa)	Frecuencia relativa (fr)	Frecuencia relativa acumulada (Fra)
1	1 = Totalmente en desacuerdo	2	2	0.051	0.051
2	2 = En desacuerdo	6	8	0.154	0.205
3	3 = Neutral / Indeciso	6	14	0.154	0.359
4	4 = De acuerdo	10	24	0.256	0.615
5	5 = Totalmente de acuerdo	15	39	0.385	1.000
Total		39		1	

Nota. Basado en datos de la encuesta de diagnóstico de clima organizacional Axxiscan 2025

Tabla 55

Datos agrupados por intervalos y cálculos sobre aplicación de conocimientos

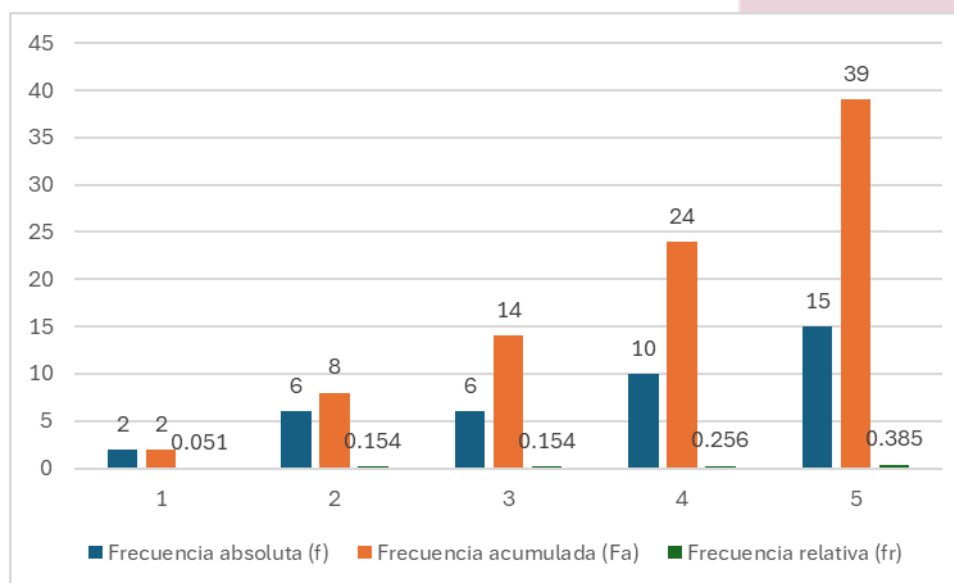
Intervalo	Rango de valores	Frecuencia (f)	Marca de clase (xi)	Frecuencia relativa (fr)	Frecuencia acumulada (Fa)
1	1.00 – 2.99 (Bajo)	8	2.0	0.205	8
2	3.00 – 3.99 (Medio)	6	3.5	0.154	14
3	4.00 – 5.00 (Alto)	25	4.5	0.641	39

Nota. Basado en datos de la encuesta de diagnóstico de clima organizacional Axxiscan 2025

****Promedio estimado:** 3.83**

Figura 14

Histograma de frecuencias de datos sobre aplicación de conocimientos



Nota. Basado en datos de la encuesta de diagnóstico de clima organizacional Axxiscan 2025

Análisis: Los resultados sobre la aplicación de conocimientos muestran una percepción mayoritariamente favorable dentro del área. La categoría de nivel alto concentra

el 64.1% de las respuestas, lo que sugiere que la mayoría del personal siente que puede utilizar adecuadamente lo aprendido en su labor diaria. Sin embargo, un 20.5% se ubica en el nivel bajo y un 15.4% en el nivel medio, revelando que aún existe un grupo que percibe limitaciones para aplicar sus competencias, ya sea por falta de recursos, procesos internos o barreras organizativas. El histograma asociado refleja esta fuerte inclinación hacia los valores altos, aunque con presencia de respuestas bajas que no deben ser ignoradas. En general, los hallazgos indican un clima favorable para el uso del conocimiento técnico, pero con oportunidades para fortalecer la transferencia efectiva de habilidades al puesto de trabajo.

Tabla 56

Cálculo de frecuencias por variables de datos sobre crecimiento profesional

Valor	Categoría	Frecuencia absoluta (f)	Frecuencia acumulada (Fa)	Frecuencia relativa (fr)	Frecuencia relativa acumulada (Fra)
1	1 = Totalmente en desacuerdo	6	6	0.154	0.154
2	2 = En desacuerdo	5	11	0.128	0.282
3	3 = Neutral / Indeciso	10	21	0.256	0.538
4	4 = De acuerdo	7	28	0.179	0.718
5	5 = Totalmente de acuerdo	11	39	0.282	1.000
Total		39		1	

Nota. Basado en datos de la encuesta de diagnóstico de clima organizacional Axxiscan 2025

Tabla 57

Datos agrupados por intervalos y cálculos sobre crecimiento profesional

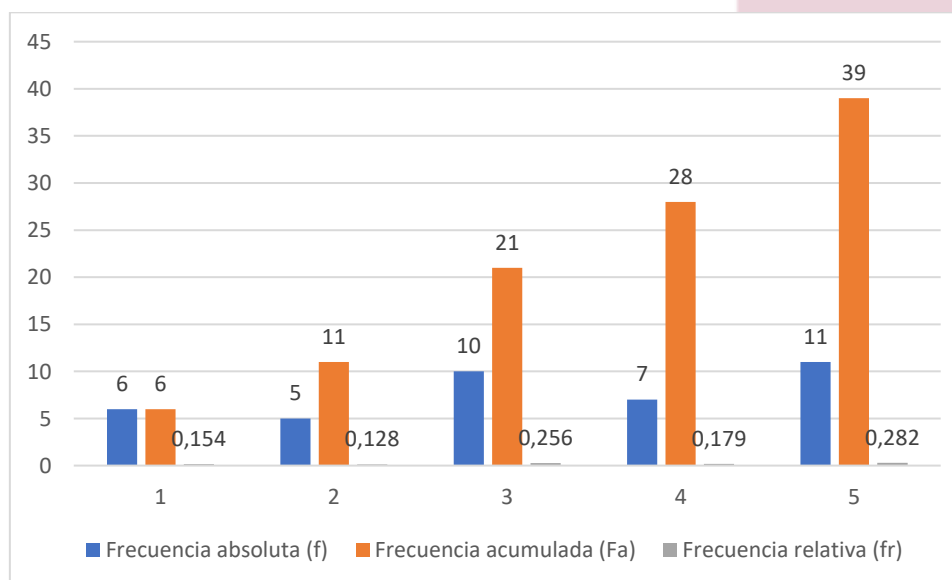
Intervalo	Rango de valores	Frecuencia (f)	Marca de clase (xi)	Frecuencia relativa (fr)	Frecuencia acumulada (Fa)
1	1.00 – 2.99 (Bajo)	11	2.0	0.282	11
2	3.00 – 3.99 (Medio)	10	3.5	0.256	21
3	4.00 – 5.00 (Alto)	18	4.5	0.462	39

Nota. Basado en datos de la encuesta de diagnóstico de clima organizacional Axxiscan 2025

****Promedio estimado:** 3.54**

Figura 15

Histograma de frecuencias de datos sobre crecimiento profesional



Nota. Basado en datos de la encuesta de diagnóstico de clima organizacional Axxiscan 2025

Análisis: Los resultados sobre el crecimiento profesional evidencian una percepción dividida dentro del personal. Aunque el 46.2% de los encuestados se ubica en el nivel alto, indicando que una parte importante percibe oportunidades de desarrollo, un 28.2% reporta

niveles bajos y un 25.6% niveles medios, lo que refleja que más de la mitad del equipo no percibe un crecimiento claro o consistente dentro de la organización. El histograma derivado de estas frecuencias muestra una distribución menos homogénea, con una presencia relevante de respuestas bajas que influyen en un promedio moderado de 3.54. En conjunto, los resultados sugieren que, aunque existen esfuerzos y algunos colaboradores sí identifican opciones de progreso, las oportunidades no son suficientemente visibles, accesibles o equitativas para todos.

Tabla 58

Cálculo de frecuencias por variables de datos sobre salario justo

Valor	Categoría	Frecuencia absoluta (f)	Frecuencia acumulada (Fa)	Frecuencia relativa (fr)	Frecuencia relativa acumulada (Fra)
1	1 = Totalmente en desacuerdo	5	5	0.128	0.128
2	2 = En desacuerdo	5	10	0.128	0.256
3	3 = Neutral / Indeciso	11	21	0.282	0.538
4	4 = De acuerdo	11	32	0.282	0.821
5	5 = Totalmente de acuerdo	7	39	0.179	1.000
Total		39		1	

Nota. Basado en datos de la encuesta de diagnóstico de clima organizacional Axxiscan 2025

Tabla 59

Datos agrupados por intervalos y cálculos sobre salario justo

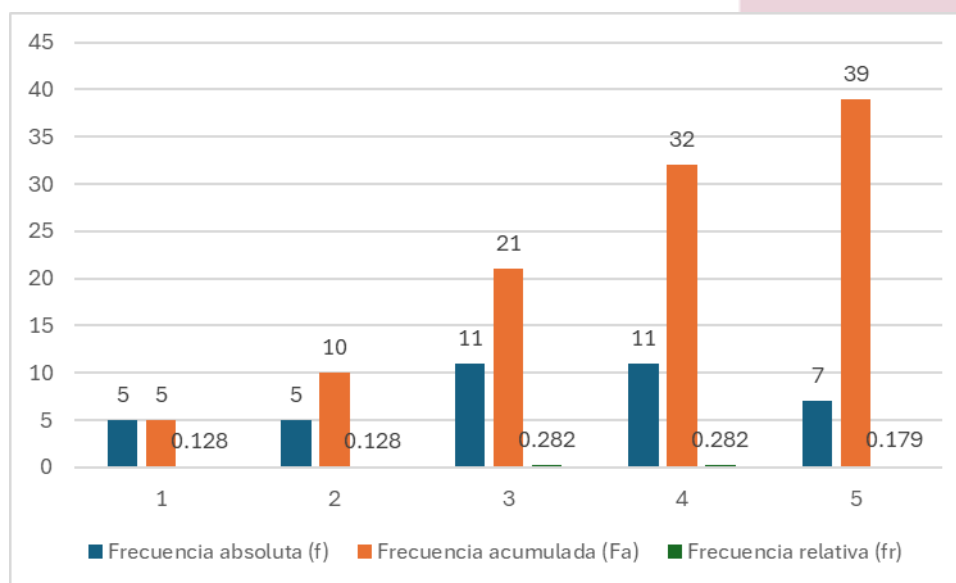
Intervalo	Rango de valores	Frecuencia (f)	Marca de clase (xi)	Frecuencia relativa (fr)	Frecuencia acumulada (Fa)
1	1.00 – 2.99 (Bajo)	10	2.0	0.256	10
2	3.00 – 3.99 (Medio)	11	3.5	0.282	21
3	4.00 – 5.00 (Alto)	18	4.5	0.462	39

Nota. Basado en datos de la encuesta de diagnóstico de clima organizacional Axxiscan 2025

****Promedio estimado:** 3.58**

Figura 16

Histograma de frecuencias de datos sobre salario justo



Nota. Basado en datos de la encuesta de diagnóstico de clima organizacional Axxiscan 2025

Análisis: Los resultados relacionados con la percepción de un salario justo muestran una distribución equilibrada, pero con una presencia importante de respuestas críticas. Un

25.6% de los colaboradores se ubica en el nivel bajo, indicando desacuerdo con la justicia salarial, mientras que el 28.2% se mantiene en un punto intermedio y un 46.2% considera que sí existe equidad en la remuneración. El histograma refleja esta dispersión, con una tendencia moderada hacia valores altos, aunque afectada por el peso de las respuestas bajas, lo que se traduce en un promedio de 3.58. En general, aunque casi la mitad percibe conformidad con el salario, más de un tercio no lo considera plenamente justo, lo que sugiere la necesidad de revisión y comunicación más clara sobre los criterios salariales.

Tabla 60

Cálculo de frecuencias por variables de datos sobre reconocimiento de logros

Valor	Categoría	Frecuencia absoluta (f)	Frecuencia acumulada (Fa)	Frecuencia relativa (fr)	Frecuencia relativa acumulada (Fra)
1	1 = Totalmente en desacuerdo	7	7	0.179	0.179
2	2 = En desacuerdo	8	15	0.205	0.385
3	3 = Neutral / Indeciso	9	24	0.231	0.615
4	4 = De acuerdo	12	36	0.308	0.923
5	5 = Totalmente de acuerdo	3	39	0.077	1.000
Total		39		1	

Nota. Basado en datos de la encuesta de diagnóstico de clima organizacional Axxiscan 2025

Tabla 61

Datos agrupados por intervalos y cálculos sobre reconocimiento de logros

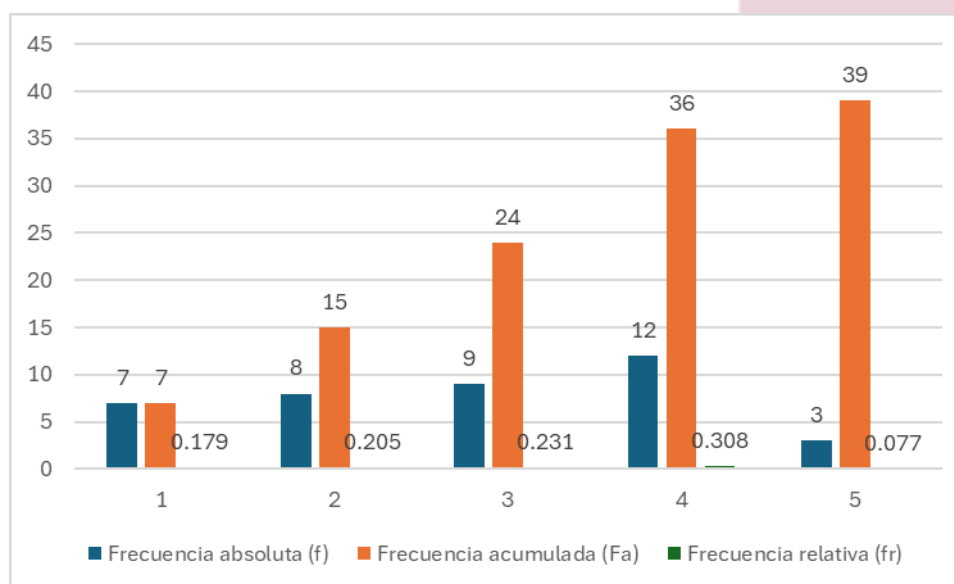
Intervalo	Rango de valores	Frecuencia (f)	Marca de clase (xi)	Frecuencia relativa (fr)	Frecuencia acumulada (Fa)
1	1.00 – 2.99 (Bajo)	15	2.0	0.385	15
2	3.00 – 3.99 (Medio)	9	3.5	0.231	24
3	4.00 – 5.00 (Alto)	15	4.5	0.385	39

Nota. Basado en datos de la encuesta de diagnóstico de clima organizacional Axxiscan 2025

****Promedio estimado:** 3.31**

Figura 17

Histograma de frecuencias de datos sobre reconocimiento de logros



Nota. Basado en datos de la encuesta de diagnóstico de clima organizacional Axxiscan 2025

Análisis: Los resultados sobre reconocimiento de logros muestran que este es uno de los aspectos más sensibles dentro del área. Una parte importante del personal (38.5%) siente

que sus esfuerzos no son reconocidos, lo cual es un porcentaje bastante alto y explica por qué el promedio apenas llega a 3.31. El histograma refleja esta división: prácticamente hay el mismo número de personas con percepciones bajas que con percepciones altas, mientras que un grupo intermedio se mantiene neutral. En conjunto, los datos sugieren que el equipo necesita más retroalimentación positiva, visibilizar sus méritos y sentir que su trabajo realmente es valorado dentro del servicio.

Tabla 62

Cálculo de frecuencias por variables de datos sobre beneficios adicionales

Valor	Categoría	Frecuencia absoluta (f)	Frecuencia acumulada (Fa)	Frecuencia relativa (fr)	Frecuencia relativa acumulada (Fra)
1	1 = Totalmente en desacuerdo	5	5	0.128	0.128
2	2 = En desacuerdo	7	12	0.179	0.308
3	3 = Neutral / Indeciso	10	22	0.256	0.564
4	4 = De acuerdo	14	36	0.359	0.923
5	5 = Totalmente de acuerdo	3	39	0.077	1.000
Total		39		1	

Nota. Basado en datos de la encuesta de diagnóstico de clima organizacional Axxiscan 2025

Tabla 63

Datos agrupados por intervalos y cálculos sobre beneficios adicionales

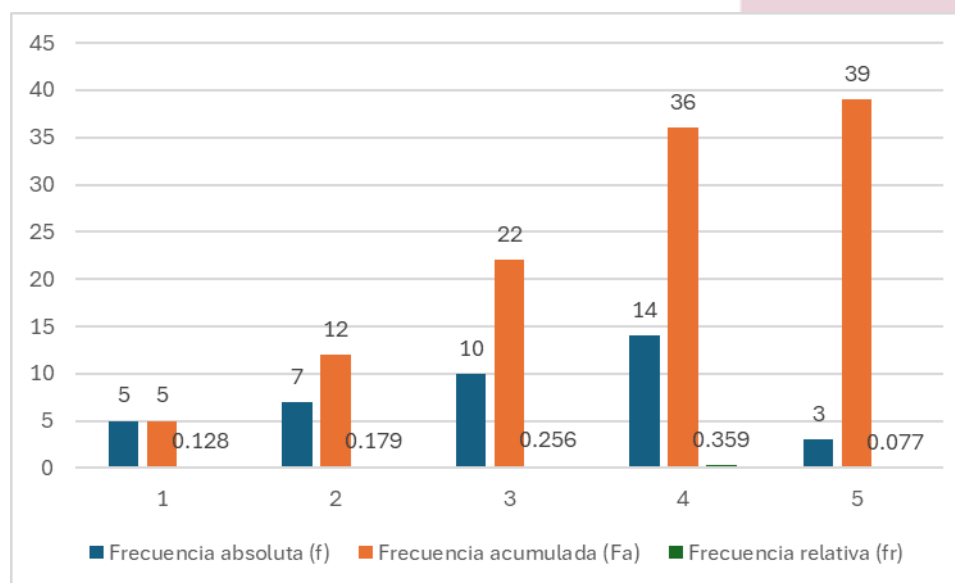
Intervalo	Rango de valores	Frecuencia (f)	Marca de clase (xi)	Frecuencia relativa (fr)	Frecuencia acumulada (Fa)
1	1.00 – 2.99 (Bajo)	12	2.0	0.308	12
2	3.00 – 3.99 (Medio)	10	3.5	0.256	22
3	4.00 – 5.00 (Alto)	17	4.5	0.436	39

Nota. Basado en datos de la encuesta de diagnóstico de clima organizacional Axxiscan 2025

****Promedio estimado:** 3.47**

Figura 18

Histograma de frecuencias de datos sobre beneficios adicionales



Nota. Basado en datos de la encuesta de diagnóstico de clima organizacional Axxiscan 2025

Análisis: Los datos muestran que la percepción sobre los beneficios adicionales está bastante dividida. Aunque un grupo importante del personal (43.6%) considera que los

beneficios que reciben son adecuados, todavía un 30.8% expresa desacuerdo, lo que indica que muchos sienten que estos incentivos no son suficientes o no responden a sus necesidades. El promedio de 3.47 refleja justo esa sensación intermedia: no es un aspecto crítico, pero tampoco es un punto fuerte dentro del clima laboral. El histograma confirma esta mezcla de percepciones, mostrando que el equipo valora ciertos beneficios, pero aún espera más apoyo o incentivos que complementen su labor diaria.

Tabla 64

Cálculo de frecuencias por variables de datos sobre prevención de estrés laboral

Valor	Categoría	Frecuencia absoluta (f)	Frecuencia acumulada (Fa)	Frecuencia relativa (fr)	Frecuencia relativa acumulada (Fra)
1	1 = Totalmente en desacuerdo	9	9	0.231	0.231
2	2 = En desacuerdo	5	14	0.128	0.359
3	3 = Neutral / Indeciso	13	27	0.333	0.692
4	4 = De acuerdo	7	34	0.179	0.872
5	5 = Totalmente de acuerdo	5	39	0.128	1.000
Total		39		1	

Nota. Basado en datos de la encuesta de diagnóstico de clima organizacional Axxiscan 2025

Tabla 65

Datos agrupados por intervalos y cálculos sobre prevención de estrés laboral

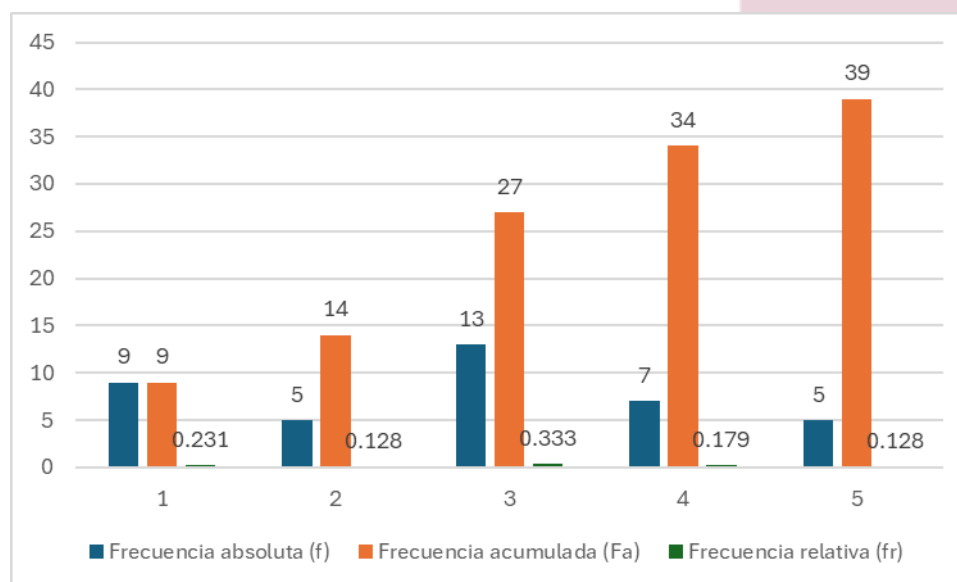
Intervalo	Rango de valores	Frecuencia (f)	Marca de clase (xi)	Frecuencia relativa (fr)	Frecuencia acumulada (Fa)
1	1.00 – 2.99 (Bajo)	14	2.0	0.359	14
2	3.00 – 3.99 (Medio)	13	3.5	0.333	27
3	4.00 – 5.00 (Alto)	12	4.5	0.308	39

Nota. Basado en datos de la encuesta de diagnóstico de clima organizacional Axxiscan 2025

****Promedio estimado:** 3.27**

Figura 19

Histograma de frecuencias de datos sobre prevención de estrés laboral



Nota. Basado en datos de la encuesta de diagnóstico de clima organizacional Axxiscan 2025

Análisis: Los resultados sobre prevención de estrés laboral muestran que este es uno de los temas más sensibles dentro del área. Un grupo considerable de colaboradores (23.1%)

manifestó estar totalmente en desacuerdo con que existan acciones claras para prevenir el estrés, y otro 12.8% también expresó desacuerdo. Aunque una parte importante se mantiene en una posición neutral (33.3%), solo un 30.7% percibe que sí hay medidas positivas al respecto. El promedio de 3.27 confirma que este es un aspecto que todavía necesita fortalecerse. El comportamiento del histograma también refleja esta dispersión: hay avances, pero la percepción general sugiere que la institución debe trabajar más en estrategias que reduzcan la sobrecarga emocional y operativa del equipo.

Tabla 66

Cálculo de frecuencias por variables de datos sobre respeto de horarios

Valor	Categoría	Frecuencia absoluta (f)	Frecuencia acumulada (Fa)	Frecuencia relativa (fr)	Frecuencia relativa acumulada (Fra)
1	1 = Totalmente en desacuerdo	1	1	0.026	0.026
2	2 = En desacuerdo	6	7	0.154	0.179
3	3 = Neutral / Indeciso	8	15	0.205	0.385
4	4 = De acuerdo	17	32	0.436	0.821
5	5 = Totalmente de acuerdo	7	39	0.179	1.000
Total		39		1	

Nota. Basado en datos de la encuesta de diagnóstico de clima organizacional Axxiscan 2025

Tabla 67

Datos agrupados por intervalos y cálculos sobre respeto de horarios

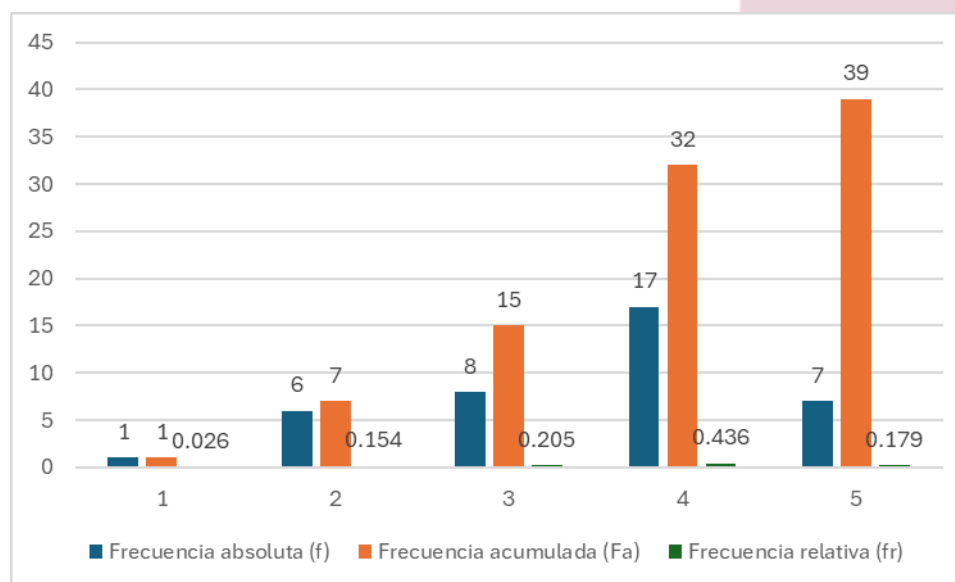
Intervalo	Rango de valores	Frecuencia (f)	Marca de clase (xi)	Frecuencia relativa (fr)	Frecuencia acumulada (Fa)
1	1.00 – 2.99 (Bajo)	7	2.0	0.179	7
2	3.00 – 3.99 (Medio)	8	3.5	0.205	15
3	4.00 – 5.00 (Alto)	24	4.5	0.615	39

Nota. Basado en datos de la encuesta de diagnóstico de clima organizacional Axxiscan 2025

****Promedio estimado:** 3.85**

Figura 20

Histograma de frecuencias de datos sobre respeto de horarios



Nota. Basado en datos de la encuesta de diagnóstico de clima organizacional Axxiscan 2025

Análisis: Los resultados sobre respeto de horarios muestran una percepción bastante positiva en el área. La mayoría de los colaboradores (43.6%) está de acuerdo en que los horarios se respetan, y otro 17.9% incluso lo confirma totalmente. Aunque existe un grupo

menor que manifiesta desacuerdo (17.9%), estos valores no afectan la tendencia general. El promedio de 3.85 y la distribución del histograma reflejan que este es uno de los aspectos mejor valorados dentro del clima laboral. En conjunto, los datos sugieren que la organización mantiene buenas prácticas en la gestión del tiempo, lo cual contribuye al bienestar y al orden operativo del equipo.

Tabla 68

Cálculo de frecuencias por variables de datos sobre orgullo institucional

Valor	Categoría	Frecuencia absoluta (f)	Frecuencia acumulada (Fa)	Frecuencia relativa (fr)	Frecuencia relativa acumulada (Fra)
1	1 = Totalmente en desacuerdo	0	0	0.000	0.000
2	2 = En desacuerdo	2	2	0.051	0.051
3	3 = Neutral / Indeciso	6	8	0.154	0.205
4	4 = De acuerdo	16	24	0.410	0.615
5	5 = Totalmente de acuerdo	15	39	0.385	1.000
Total		39		1	

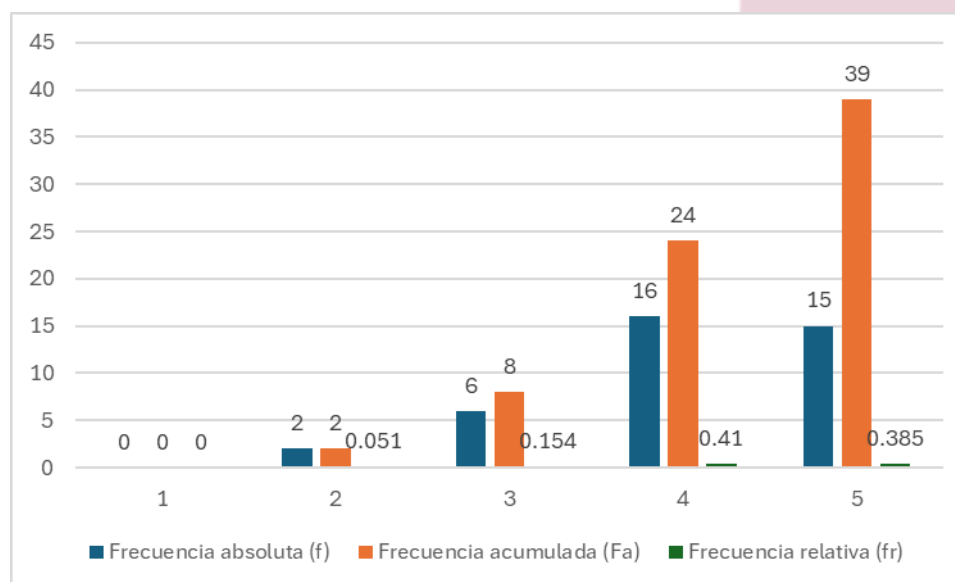
Nota. Basado en datos de la encuesta de diagnóstico de clima organizacional Axxiscan 2025

Tabla 69
Datos agrupados por intervalos y cálculos sobre orgullo institucional

Intervalo	Rango de valores	Frecuencia (f)	Marca de clase (xi)	Frecuencia relativa (fr)	Frecuencia acumulada (Fa)
1	1.00 – 2.99 (Bajo)	2	2.0	0.051	2
2	3.00 – 3.99 (Medio)	6	3.5	0.154	8
3	4.00 – 5.00 (Alto)	31	4.5	0.795	39

Nota. Basado en datos de la encuesta de diagnóstico de clima organizacional Axxiscan 2025

****Promedio estimado:** 4.22**

Figura 21
Histograma de frecuencias de datos sobre orgullo institucional


Nota. Basado en datos de la encuesta de diagnóstico de clima organizacional Axxiscan 2025

Análisis: Los resultados sobre orgullo institucional muestran una valoración muy alta por parte del equipo. Casi la totalidad de los colaboradores se ubica en los niveles medio y alto, y el 79.5% se concentra directamente en las categorías más positivas (4 y 5). No existe

ningún registro en “totalmente en desacuerdo”, lo cual ya indica una percepción sólida y estable. El promedio de 4.22 confirma que las personas se sienten identificadas con Axxiscan y valoran formar parte de la institución. En conjunto, las tablas y el histograma reflejan un sentido de pertenencia fuerte y un ambiente donde predomina la satisfacción colectiva.

Tabla 70

Cálculo de frecuencias por variables de datos sobre recomendación del lugar de trabajo

Valor	Categoría	Frecuencia absoluta (f)	Frecuencia acumulada (Fa)	Frecuencia relativa (fr)	Frecuencia relativa acumulada (Fra)
1	1 = Totalmente en desacuerdo	2	2	0.051	0.051
2	2 = En desacuerdo	2	4	0.051	0.103
3	3 = Neutral / Indeciso	10	14	0.256	0.359
4	4 = De acuerdo	12	26	0.308	0.667
5	5 = Totalmente de acuerdo	13	39	0.333	1.000
Total		39		1	

Nota. Basado en datos de la encuesta de diagnóstico de clima organizacional Axxiscan 2025

Tabla 71

Datos agrupados por intervalos y cálculos sobre recomendación del lugar de trabajo

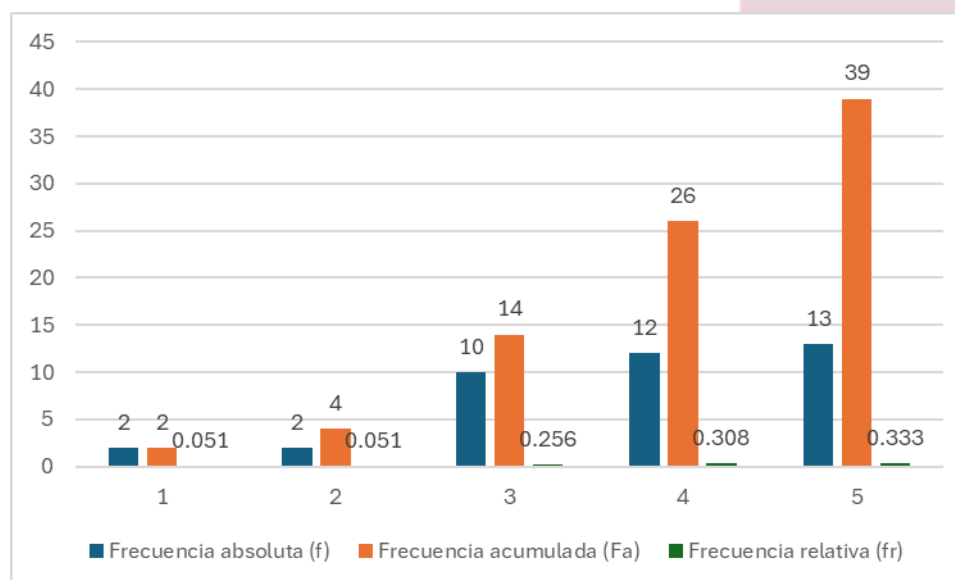
Intervalo	Rango de valores	Frecuencia (f)	Marca de clase (xi)	Frecuencia relativa (fr)	Frecuencia acumulada (Fa)
1	1.00 – 2.99 (Bajo)	4	2.0	0.103	4
2	3.00 – 3.99 (Medio)	10	3.5	0.256	14
3	4.00 – 5.00 (Alto)	25	4.5	0.641	39

Nota. Basado en datos de la encuesta de diagnóstico de clima organizacional Axxiscan 2025

****Promedio estimado:** 3.99**

Figura 22

Histograma de frecuencias de datos sobre recomendación del lugar de trabajo



Nota. Basado en datos de la encuesta de diagnóstico de clima organizacional Axxiscan 2025

Análisis: Los resultados sobre la recomendación del lugar de trabajo reflejan una percepción muy positiva entre los colaboradores. La mayor parte del equipo (64.1%) se ubica

en los niveles altos, lo que indica que la mayoría sí recomendaría trabajar en Axxiscan.

Aunque existe un pequeño grupo en desacuerdo, su peso es mínimo frente a la tendencia general. El promedio de 3.99 y la concentración en el intervalo alto muestran que la experiencia laboral dentro del área es, en términos generales, satisfactoria y genera confianza para recomendar el entorno a otros.

2.8. Análisis y tabulación de encuesta de grupo focal área de imagen Axxiscan

Tabla 72

Tabulación de encuestas sobre clima laboral

Person a	Área	Inserción al trabajo					Relación con el jefe inmediato					Comunicación con su jefe y compañeros				
		P 1	P 2	P 3	P 4	P 5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1	Mantenimiento	T A	T D	T A	A	N			D	D						A
2	Licenciados	A	A	A	A	N										
3	Licenciados	A	A	A	D	N	D		D							
4	Recepción	A	A	T A	T A	T A		A					A			
5	Recepción	A	A	A	N	N									D	
6	Recepción	A	A	N	N	N										
7	Caja	A	A	A	A	N										

TA = Totalmente de acuerdo A = De acuerdo N = Ni de acuerdo ni en desacuerdo D = En desacuerdo TD = Totalmente en desacuerdo

Nota. Basado en datos de la encuesta de diagnóstico de clima organizacional Axxiscan 2025

Sección 1: Inserción al puesto de trabajo

P1. Conoce la visión de la empresa

Todos los colaboradores están de acuerdo con conocer la visión institucional. Esto indica que la comunicación estratégica sí llega al personal. No existen dudas ni rechazos respecto a este aspecto, por lo que la identidad corporativa está bien difundida.

P2. Le han explicado cuáles son sus funciones frente al cargo que desempeña actualmente

La mayoría de los colaboradores afirma haber recibido una explicación clara de sus funciones. Sin embargo, un caso totalmente en desacuerdo revela un fallo grave en el proceso de inducción, lo cual puede provocar errores operativos o bajo desempeño.

P3. Recibe apoyo y confianza de sus compañeros de trabajo

El ambiente entre compañeros es bastante positivo. La mayoría siente apoyo, aunque existe una percepción neutral que indica que en ciertos casos el acompañamiento no es suficiente. Lo que puede dificultar la comunicación y cooperación.

P4. Está satisfecho con el trato recibido dentro de la empresa

El trato recibido es variable, algunos lo perciben muy positivamente, otros solo aceptable y uno está insatisfecho. Esto muestra que el trato no es consistente entre áreas o jefaturas.

P5. La empresa se preocupa por su bienestar

Predomina la neutralidad. El personal no se siente maltratado, pero tampoco expresa satisfacción clara. Este tipo de respuestas indica un **clima laboral estable pero no motivador**, donde el trato no genera impacto positivo.

Sección 2: Relación con el jefe inmediato

P1. Puede hablar de temas personales con su jefe

La confianza personal con el jefe es baja. La mayoría no se siente en libertad de conversar temas sensibles, reflejando un liderazgo distante y poco cercano.

P2. Puede tratar temas laborales con su jefe

La comunicación laboral con el jefe es limitada e inconstante. Una parte importante del personal percibe que el acceso al jefe no es sencillo ni fluido.

P3. Su jefe separa lo personal de lo laboral

La gestión del jefe con respecto a los límites profesionales es inestable. Para algunos colaboradores es correcta, pero para otros es confusa. Esto indica falta de criterios consistentes.

P4. Recibe retroalimentación de su desempeño

El jefe brinda retroalimentación, pero no de forma regular ni suficiente. Muchos trabajadores sienten que su desempeño no es evaluado de manera clara y continua.

P5. Objetivos realistas establecidos por el jefe

Esta es una de las áreas más críticas. El personal considera que los objetivos del trabajo no siempre son claros, alcanzables o bien explicados, lo que afecta la motivación y el rendimiento.

Sección 3: Comunicación con su jefe y compañeros

P1. Retroalimentación cuando comete errores

Basado en las respuestas de los colaboradores la comunicación correctiva es insuficiente. Las personas sienten que no reciben orientación a tiempo, lo que genera inseguridad y errores repetitivos.

P2. Compañeros se involucran en actividades de equipo

El trabajo en equipo es aceptable, con participación mayoritaria de los colaboradores. Sin embargo, aún hay personas que no se integran plenamente.

P3. Información actualizada sobre la empresa

La comunicación interna institucional es débil. Muchos trabajadores sienten que no reciben información relevante para su área en el momento oportuno.

P4. Sus opiniones son tomadas en cuenta

El personal considera que su voz no siempre es escuchada ni valorada, lo cual afecta el compromiso y la motivación.

P5. Comunicación positiva con su grupo de trabajo

La comunicación entre compañeros es variable y no totalmente satisfactoria. Aunque existen relaciones positivas, también hay tensiones o falta de cohesión entre los colaboradores.

2.9. Análisis comparativo entre resultados de grupo focal y encuesta general de clima organizacional en el área de imagen Axxiscan

1. Inserción al puesto de trabajo

Tendencia general: Buen nivel de conocimiento de visión y funciones. Apoyo entre compañeros relativamente alto, pero existe satisfacción variable con respecto a el trato recibido.

Grupo focal: Todos conocen la visión lo que coincide con el reporte general, pero existe un caso totalmente en desacuerdo sobre funciones asignadas lo que denota un fallo en el proceso de inducción. La percepción del trato es desigual unos muy satisfechos, y otros insatisfechos que también coincide con lo anterior.

Comparación:

El fortalecimiento de inducción y trato interno aparece en ambas tabulaciones. El grupo focal muestra **variabilidad interna** que el reporte general solo se muestra como cifras mixtas.

2. Relación con el jefe inmediato

Tendencia general: Retroalimentación insuficiente, los objetivos son poco claros y existen algunos temores para expresar opiniones.

Grupo focal: Baja confianza personal con el jefe y la comunicación laboral es limitada. La separación entre lo personal y laboral no es consistente. Las metas no son claras para varios colaboradores.

Comparación:

Coinciden plenamente: liderazgo y supervisión aparecen como punto crítico en ambos grupos de tabulación. En el reporte general lo identifica como tendencia y el grupo focal evidencia casos concretos donde falla la relación jefe–colaborador.

3. Comunicación interna

Tendencia general: Una parte significativa considera débil la comunicación entre turnos y áreas. Muchos se sienten neutrales o en desacuerdo sobre la comunicación institucional.

Grupo focal: No reciben información oportuna y no se consideran escuchados. Además, se tiene la tendencia a que la comunicación correctiva es insuficiente.

Comparación:

Ambos informes coinciden en que la comunicación es el principal problema. En el grupo focal es más evidente: muestra personas concretas con repetidos Ni de acuerdo ni desacuerdo y En Desacuerdo.

4. Trabajo en equipo

Tendencia general: Buena base de cooperación, aunque áreas como médicos y mantenimiento requieren apoyo. El respeto y la confianza son fortalezas institucionales.

Grupo focal: Hay participación, pero también colaboradores que no se integran plenamente. En algunos casos la comunicación dentro del grupo no siempre es positiva.

Comparación:

El reporte general lo ve como una fortaleza global. Pero en el grupo focal se demuestra que existen subgrupos con problemas internos, especialmente en áreas administrativas pequeñas.

5. Bienestar laboral

Tendencia general: El bienestar y prevención de burnout es una debilidad significativa. El respeto a los horarios es bueno, pero no uniforme.

Grupo focal: Se evidencia neutralidad y falta de claridad sobre el bienestar. Se tiene la percepción de que el bienestar no se considera malo, pero tampoco es motivador.

Comparación:

Ambos coinciden en que el bienestar y la motivación tienen bajo impacto real.

6. Identificación institucional

Tendencia general: Muy alto orgullo de pertenencia, pero la recomendación externa es más baja.

Grupo focal: Tiende a coincidir con la tendencia general en que se sienten parte de la empresa, aunque con matices de insatisfacción en algunas respuestas indirectas.

Comparación:

El sentido de pertenencia se mantiene tanto a nivel general como en grupo focal, aunque en este último se mezclan tensiones personales.

Conclusión del Análisis Comparativo

Coincidencias entre el Reporte General y el Grupo Focal

- Comunicación interna deficiente.
- Liderazgo inconsistente y metas poco claras.
- Retroalimentación insuficiente.
- Bienestar laboral y motivación insuficientes.
- Variabilidad en la satisfacción del trato.

Diferencias principales

El reporte general muestra una visión más positiva, especialmente en:

- Trabajo en equipo.
- Identificación institucional.
- Recursos técnicos.

El grupo focal expone:

- Problemas más fuertes y directos en trato, comunicación y liderazgo.
- Casos individuales críticos que el promedio institucional suaviza.
- Limitaciones puntuales de inducción, cohesión y apoyo.

Interpretación global de la comparación

- El clima laboral general es aceptable pero frágil.
- El grupo focal indica que hay microambientes de tensión que podrían escalar si no se intervienen.
- Ambos coinciden claramente en el mismo núcleo problemático: comunicación – liderazgo – retroalimentación.

Tabla 73

Análisis comparativo de las tabulaciones

Categoría	Reporte General (39 personas)	Grupo Focal (7 personas)	Comparación Final
Inserción al puesto de trabajo	Conocen visión y funciones; apoyo moderado; trato variable.	Todos conocen visión; fallas puntuales en funciones y trato.	Coinciden en visión; grupo focal muestra fallas puntuales.
Relación con el jefe inmediato	Retroalimentación insuficiente; objetivos poco claros; temor a expresarse.	Baja confianza; comunicación limitada; metas poco claras.	Ambos muestran problemas en liderazgo; grupo focal más crítico.

Comunicación interna	Comunicación débil entre turnos; información tardía.	Falta de información; opiniones poco escuchadas; comunicación correctiva insuficiente.	Coincidencia total: comunicación es el mayor problema.
Trabajo en equipo	Buena cooperación y respeto; algunas áreas requieren apoyo.	Algunos no se integran; comunicación variable.	Reporte ve fortaleza; grupo focal muestra micro conflictos.
Condiciones de trabajo	Recursos suficientes; ambiente adecuado; carga laboral desigual.	Percepción neutral; sin problemas fuertes de recursos.	Coinciden: recursos no son problema; carga desigual solo en reporte.
Desarrollo profesional	Capacitación insuficiente; crecimiento limitado.	Neutralidad; poco impacto motivador.	Coinciden: desarrollo y capacitación débiles.
Reconocimiento y compensación	Reconocimiento bajo; salario percibido como injusto en áreas administrativas.	Poca valoración; retroalimentación escasa.	Coinciden: reconocimiento bajo y poca valoración.
Bienestar y salud laboral	Bienestar débil; prevención de burnout insuficiente.	Clima estable pero no motivador.	Ambos reflejan débil estrategia de bienestar.
Identificación institucional	Alto orgullo institucional.	Identificación presente, pero con tensiones.	Buena identidad; grupo focal muestra tensiones.

Aspectos urgentes a mejorar	Comunicación, capacitación, liderazgo, relaciones.	Comunicación, liderazgo, organización, motivación.	Total coincidencia en prioridades de mejora.
--	--	---	--

Nota. Basado en datos de la encuesta de diagnóstico de clima organizacional Axxiscan 2025

CAPÍTULO 3:

CALIDAD EN SALUD

3. COMPONENTES CLAVE DE CALIDAD APLICABLES A CLIMA ORGANIZACIONAL AXXISCAN

El clima organizacional en Axxiscan es un pilar primordial dentro de la gestión de calidad, el cual considera al talento humano como el recurso más importante para garantizar procesos seguros, eficientes y centrados en el paciente con cultura de mejora continua que influyen directamente en el desempeño, la satisfacción del paciente y de los colaboradores, así como la eficiencia operativa, entre otros. Al hablar de calidad no solo se hace referencia al enfoque estratégico y operativo, sino que es el resultado del enfoque integral con el componente humano que aseguran la sostenibilidad, eficiencia y excelencia de la institución a largo plazo.

A continuación, se mostrará un cuadro sinóptico de componentes clave de calidad el cual sugiere fortalecer diversos componentes para consolidar un adecuado clima organizacional en Axxiscan.

Figura 23

Componentes Clave de Calidad



Nota. Basado en datos de la encuesta de diagnóstico de clima organizacional Axxiscan 2025

Descripción del cuadro sinóptico

- **Primer nivel:** Enfocado hacia un entorno confiable y colaborativo basado en normativas internacionales, promoviendo la gobernanza clínica, liderazgo, comunicación, participación.
- **Segundo nivel:** Ayuda a la distribución de actividades acorde a la identificación de procesos clave a través sistematización de responsables, procesos, medición de indicadores para lograr eficiencia operativa.
- **Tercer nivel:** Busca promover una cultura de seguridad al paciente a través de un adecuado clima laboral promoviendo comunicación, protocolos seguros, disminuyendo la fatiga del personal.
- **Cuarto nivel:** Se basa en el ciclo PHVA con el propósito de garantizar mejora continua.
- **Quinto nivel:** Prioriza las necesidades del usuario interno y externo a través de buzoes, encuestas, reuniones periódicas y retroalimentación que permita tomar decisiones basadas en evidencia.

Estos elementos en conjunto permiten planificar, monitorear y ejecutar un adecuado sistema de calidad en Axxiscan estableciendo una cultura y desarrollo institucional que contribuyen a un clima laboral favorable y saludable, eficiencia institucional y mejora la percepción de satisfacción de los servicios recibidos.

CAPÍTULO 4

4. SISTEMAS DE INFORMACION EN SALUD

4.1. Introducción y contexto

El área de imagen Axxiscan no dispone de una plataforma digital estructurada para la evaluación del clima laboral, lo que repercute negativamente en la calidad y disponibilidad de la información. Al no tener un sistema formal de registro, procesamiento y análisis, genera datos dispersos, incompletos o inexistentes, lo que dificulta la obtención de indicadores confiables sobre la percepción del personal, la satisfacción laboral y las condiciones del entorno de trabajo.

Esta limitación en la gestión de datos impide realizar diagnósticos precisos y aplicar estrategias basadas en evidencia, afectando directamente la capacidad de la organización para identificar oportunidades de mejora y fortalecer el bienestar organizacional. En consecuencia, se identifica un problema real en el monitoreo del clima organizacional, que requieren la implementación de herramientas tecnológicas y metodológicas que garanticen la recolección, validación y análisis sistemático de la información.

Por ello se plantea la implementación de una plataforma digital de evaluación de clima laboral que sea mobile-first y segura la misma que combine encuestas semestrales y “pulse” breves con anonimato estadístico, buzón cualitativo, registro y gestión de incidentes psicosociales con severidad y SLA, tableros de control con KPIs (participación, índice global y por dimensiones como liderazgo, comunicación, carga, reconocimiento, ergonomía, bioseguridad, justicia, engagement, equilibrio y satisfacción), un módulo de plan de mejora

con matriz RACI (responsables, fechas, evidencia, % avance) y auditorías; el mismo que se integra en modo lectura con el sistema ya existente HIS/RIS/PACS y la agenda para correlacionar demanda, tiempos de espera y “downtime” con variaciones del clima, y opera bajo buenas prácticas de seguridad (SSO/MFA, roles y permisos, cifrado, backups inmutables) y cumplimiento (LOPD/ISO 27001). Su objetivo principal es transformar percepciones en decisiones operativas trazables mediante un ciclo continuo que permita medir, analizar, actuar y seguir, de modo que cada hallazgo derive en acciones priorizadas y verificables; sus beneficios a corto plazo elevarán la participación y la confianza, permitirá identificar focos de riesgo, acelerará la retroalimentación y ordenará el trabajo con responsables y fechas; a mediano plazo reducirá tiempos de cierre de incidentes (≤ 15 días), mejorará las dimensiones críticas, optimizará turnos/ergonomía según la demanda real y disminuirá ausentismo y rotación; a largo plazo consolidará una cultura justa y de aprendizaje, integrará la voz del personal a la toma de decisiones, estabilizará procesos clave del servicio de imagen, incrementará la satisfacción del equipo y del paciente, y reforzará la calidad diagnóstica y la competitividad de Axxiscan en un entorno regulado y de alta exigencia. Su importancia radica en que al proveer datos confiables y oportunos, protegerá el anonimato, reducirá sesgos, conectará el clima laboral con procesos asistenciales y evitará que la gestión se quede en encuestas aisladas sin seguimiento; además, creará una memoria organizacional y estandarizará la mejora continua, lo que lo hace para el caso de este proyecto una herramienta útil que permitirá obtener resultados en tiempo real y realizar

intervenciones rápidas y oportunas teniendo como fin no solo mejorar el ambiente laboral sino también la calidad de atención al usuario.

4.2. Caracterización del SIS

La implementación de una plataforma digital de evaluación contribuirá a mejorar la trazabilidad de los datos, entendida como la capacidad de rastrear el origen, las modificaciones y el uso de información, garantizado que cada registro sea verificable, transparente y confiable. Con ello se fortalecen los procesos de gestión del talento humano y la toma de decisiones basadas en datos de calidad y orientadas a la mejora continua del clima laboral en Axxiscan.

El análisis de la calidad de los datos revela deficiencias en los parámetros de validez, confiabilidad, oportunidad, cobertura y seguridad, lo que clasifica al sistema de información actual de la organización como “muy deficiente” respecto a la gestión del clima laboral. Al no cumplir con estos criterios, los datos disponibles, no son útiles ni representativos para la toma de decisiones.

Axxiscan dispone de una infraestructura tecnológica robusta que constituye una de sus principales fortalezas. Entre sus recursos destacan, un sistema de agendamiento para la gestión de citas y la emisión de informes de estudios de imagen, RIS-PACS, un call center designado a la atención de usuarios (pacientes) y el área de sistemas que brinda soporte técnico a los equipos e infraestructura informática. Esta base tecnológica permite optimizar los procesos asistenciales y administrativos contribuyendo a la eficiencia operativa. No

obstante, se identifican debilidades asociadas a la intermitencia y fallas en los servidores, las cuales representan una amenaza para la continuidad y estabilidad de los servicios.

En relación con el recurso humano, la organización cuenta con médicos radiólogos generales y especialistas, licenciados en tecnología médica y personal administrativo con competencias y experiencia, lo cual constituye un valor agregado para la calidad de la atención. Sin embargo, se evidencian debilidades relacionadas con la falta de programas de capacitación continua y la ausencia de liderazgo institucional orientado a la gestión del clima laboral, factores que inciden en la motivación y desempeño del personal.

Respecto a los procesos, mantiene protocolos establecidos que se ajustan a las normativas vigentes. Pese a ello se observa una carencia en los mecanismos de seguimiento y retroalimentación de las encuestas de satisfacción y del ambiente laboral, lo que limita la generación de información objetiva para la toma de decisiones y mejora continua.

En lo que se refiere a las herramientas tecnológicas, persisten procesos manuales, sin un registro adecuado de datos, lo que se traduce en una brecha tecnológica sustancial, obstaculizando la consolidación de un sistema de información en salud eficiente, interoperable y orientado a la gestión, basado en la evidencia.

Hablando específicamente de clima organizacional, al momento el área no cuenta con un sistema de evaluación de clima laboral, la misma que debería ser una plataforma web o intranet que conste de encuestas anónimas, confidenciales y periódicas, que contenga una base de datos para almacenar resultados, indicadores de clima laboral y funciones para planificar intervenciones, por otro lado que permita la recolección de información, análisis y

retroalimentación, además de seguimiento de acciones de mejora, es decir una tecnología que sea amigable con el usuario y que garantice seguridad de la información.

Estas debilidades, junto con la carencia de programas de capacitación continua y de un liderazgo orientado a la gestión del talento humano, justifican la necesidad de implementar herramientas tecnológicas que fortalezcan la trazabilidad de los datos, optimicen los procesos internos y contribuyan a la mejora del clima organizacional.

4.3. Identificación y clasificación de usuarios

- **Coordinadora de tecnólogos:** responsable de coordinar recursos humanos, técnicos y logísticos del servicio de imágenes; enlace entre colaboradores y la gerencia hospitalaria. Organiza el horario de los tecnólogos en las diferentes áreas de tomografía, rayos X, ecografía y estudios especiales. Organiza vigila y monitorea la calidad de los estudios, verificando que se realicen a tiempo. Supervisa niveles de participación del personal. Revisa reportes segmentados por turnos, equipos o funciones. Propone acciones correctivas inmediatas a partir de los resultados.
- **Médicos radiólogos generales y especialistas:** ingresan, validan y consultan información clínica e imágenes diagnósticas, garantizan la calidad técnica del proceso asistencial. Pueden acceder a estudios previos e informes médicos. Información sobre la agenda y carga laboral, así como registro y proceso de exámenes realizados.
- **Licenciados en tecnología médica:** son los encargados de ingresar y verificar datos de los pacientes, realizan los estudios de Rx, TC y RM, garantizan la calidad técnica de las imágenes, acceden a estudios previos, también son encargados de revisar agendas y carga laboral.
- **Jefe del área médica:** se encarga de organizar el horario diurno y nocturno de los médicos radiólogos. Refleja la eficiencia en coordinación inter-áreas, tiempos de entrega y calidad del soporte recibido. Aporta sobre el respeto, colaboración y reconocimiento de su rol dentro del hospital.
- **Pacientes:** son los receptores finales de los servicios de Imagen Axxiscan (radiografías, resonancias, TAC, ecografías, etc.). Interactúan con recepcionistas, call center, técnicos de imagen, médicos radiólogos y personal de apoyo. No participan directamente en la encuesta de clima laboral (porque es un instrumento

diseñado para medir percepciones internas). Su influencia aparece de forma indirecta, a través de: quejas, reclamos o felicitaciones registradas en sistemas de satisfacción del paciente. Brindan retroalimentación recibida por Talento Humano y Jefatura, que influye en la percepción de carga laboral, reconocimiento y motivación del personal. Los pacientes pueden ser clasificados como “usuarios externos influyentes”. No son usuarios directos de la plataforma de clima laboral, pero sí son stakeholders clave: su voz se canaliza a través de encuestas de satisfacción, buzones de sugerencias y reportes de calidad hospitalaria, que se cruzan con los resultados internos del clima laboral.

- **Secretarias:** apoyan en la organización administrativa, manejo de agendas, coordinación de documentos y comunicación interna. Responden encuestas sobre flujo de trabajo, comunicación con jefaturas y ambiente administrativo, aportan información sobre burocracia y tiempos de respuesta.
- **Recepcionistas:** constituyen la primera línea de contacto con pacientes, gestionan citas e ingreso de datos de usuarios.

Evalúan trato del equipo, nivel de colaboración y carga emocional derivada de la atención directa al paciente. Identifican necesidades de capacitación en comunicación y manejo del estrés.

- **Mensajería:** se encarga de trasladar documentos, muestras, resultados, y apoyar en la logística diaria del hospital. Contribuir a la identificación de procesos críticos que afectan el flujo operativo.
- **Call center:** agendamiento, confirmación, reprogramación de citas y atención de dudas. Analizan la comunicación con el área de imagen para evitar errores de agenda, valorar la presión de trabajo y apoyo de jefaturas.
- **Área de talento humano y jefe encargado (al momento no existe):** encargada de garantizar un ambiente laboral positivo para el cumplimiento de metas y servicio al cliente. Administra encuestas, cuestionarios y módulos de seguimiento. Analizar tendencias a nivel hospitalario y compararlas con otras áreas. Garantiza confidencialidad, evalúa datos de clima laboral y propone mejoras.
- **Contadoras:** gestión financiera, facturación y presupuestos. Evaluar la transparencia en procesos de pagos, tiempos de reembolso o gestión de recursos. Su perspectiva es clave en cuanto a justicia organizacional y equidad en el trato administrativo.
- **Gerente:** alta dirección, toma de decisiones estratégicas e inversiones. Aprobar planes de mejora propuestos. Tomar decisiones estratégicas sobre inversión en capacitación, infraestructura y procesos.

- **Administrador:** coordinación talento humano y distribución de insumos/stock, calidad, seguimiento de protocolos establecidos en las áreas de informes médicos de tomografía, resonancia, magnética, ecografía y rayos X. Información sobre cumplimiento de protocolos y seguimiento de indicadores de desempeño.
- **Auditor Externo (al momento no existe):** control y seguimiento de la gestión de calidad, cumplimiento de normas ISO, NIFS, detecta áreas que necesitan mejora.
- **Proveedor externo:** mantenimiento del sistema RIS-PACS. Información técnica sobre operatividad, incidencias y soporte de software.
- **Área de sistemas e ingenieros en sistemas:** soporte a todas las áreas: médica, administrativa, contabilidad, talento humano. Gestiona la infraestructura tecnológica, asegura disponibilidad de sistemas y respaldo de datos.
- **Administradores de la Plataforma Digital (al momento no existe):** configuración y soporte de la plataforma tecnológica. Monitorear seguridad, anonimato y acceso; genera reportes técnicos, asegura operatividad de la herramienta digital.
- **Comité de clima organizacional (al momento no existe):** grupo interdisciplinario que vela por la aplicación de medidas correctivas y de seguimiento. Monitorea el impacto de intervenciones, coordina con Talento humano y jefaturas, además garantiza el seguimiento de medidas correctivas.

4.4. Descripción de registros básicos

Axxiscan una empresa dedicada al servicio de imágenes diagnósticas, en el presente no dispone de un sistema o base de datos específica para el registro y seguimiento de información relacionada con el clima laboral. Al momento cuenta con el sistema RIS-PACS (Radiology Information System-Picture Archiving and Communication System), como herramienta interna de registro operativo y administrativo.

El RIS-PACS permite la gestión integral de los procesos asistenciales del servicio de imagen, como el registro de pacientes, programación de citas, el almacenamiento y archivo de imágenes diagnósticas y la emisión de informes médicos. Además, recopila información

básica sobre el personal técnico y médico que intervienen en los procedimientos, así como datos administrativos vinculados principalmente al flujo de atención de pacientes.

Se identifica una falta de registros estructurados sobre aspectos organizacionales, como: satisfacción laboral, clima interno, comunicación entre áreas o niveles de motivación del personal. Esta limitación evidencia la necesidad de implementar una plataforma digital complementaria orientada a la evaluación y gestión del clima laboral.

La Plataforma digital con indicadores de clima laboral, permite evaluar condiciones laborales, justicia organizacional, riesgo laboral, carga laboral, relaciones interpersonales. De esta manera la empresa podría disponer de registros faltantes para la evaluación del clima laboral, tales como:

Registro de usuarios

- Datos de empleados internos: cargo, área, tipo de contrato, turno, antigüedad.
- Perfiles de acceso: colaborador, jefatura, talento humano, dirección, administrador del sistema.
- Control de anonimato: permitir respuestas anónimas, pero con trazabilidad estadística (ej. segmentar por área/turno sin revelar identidad).

Diseño de cuestionarios: ítems por dimensiones de clima (evaluación de relaciones interpersonales, trabajo en equipo, desarrollo profesional y personal, condiciones laborales, recursos, identificación con la institución, reconocimiento y compensación, bienestar y salud laboral, preguntas abiertas).

Historial de respuestas: conservar resultados de cada corte aplicado (ej. trimestral, semestral).

Segmentación: poder filtrar por área, edad, género, cargo, antigüedad, etc.

Indicadores automáticos: cálculo de índices de clima, satisfacción, motivación, etc.

Registro de incidencias: Quejas o comentarios cualitativos del personal: (buzón digital interno).

Casos críticos: manejo de conflictos interpersonales, reportes de acoso laboral, burnout, etc. Derivación a talento humano o comités de mejora.

Registro de comunicación y Retroalimentación.

- Notificaciones enviadas a colaboradores: convocatorias, encuestas, resultados y planes de acción.
- Historial de reuniones de socialización de resultados.
- Métricas y Reportes

KPIs básicos: índice de satisfacción laboral, índice de rotación, ausentismo, participación en encuestas.

Comparativos: evolución por período, comparativa entre áreas.

Reportes ejecutivos: para dirección y jefaturas, con dashboards visuales.

Historial de respuestas: conservar resultados de cada corte aplicado, por ejemplo, trimestral y/semestral.

En síntesis, la plataforma digital debe contar con encuestas anónimas de clima laboral por áreas de interés, relaciones interpersonales, trabajo en equipo, desarrollo profesional y personal, condiciones laborales, identificación con la institución, reconocimiento y compensación, bienestar y salud laboral, así como preguntas abiertas. Los análisis y reporte de datos generan métricas y reportes estadísticos (datos confiables) que permitirán identificar problemas y áreas de mejora en el clima organizacional.

4.5. Evaluación de la calidad de datos

En el área de imagen no se dispone de un sistema formal de registro, para la valoración del clima laboral, los escasos datos que se obtienen para el registro de usuario y elaboración de encuestas, se los realiza de forma manual, lo que genera datos dispersos, incompletos o inexistentes, dificulta la obtención de indicadores confiables sobre la percepción del personal, la satisfacción laboral y las condiciones del entorno de trabajo. Al evaluar la calidad de los datos, se evidencia que los criterios de: validez, confiabilidad, oportunidad, cobertura y seguridad se encuentran en un rango cualitativo "muy deficiente" al no cumplir con criterios de calidad, los datos no son útiles, ni confiables.

El análisis interno de la empresa permite identificar fortalezas y debilidades agrupadas por criterios relevantes para la gestión organizacional, tecnológica y humana.

1. **Tecnología e infraestructura:** dispone de una infraestructura tecnológica de alto nivel, con equipos modernos y sistemas actualizados que cumplen con estándares internacionales de calidad, respaldados por certificaciones ISO vigentes. El mantenimiento preventivo y la solución inmediata de fallas técnicas evidencian una gestión eficiente de los recursos tecnológicos, lo que garantiza la continuidad operativa y la confiabilidad de los servicios diagnósticos. Las debilidades relacionadas, tienen que ver con la intermitencia del servicio de servidores y la dependencia tecnológica de un proveedor externo, lo cual limita la autonomía operativa. Estas fallas impactan directamente en la eficiencia del servicio y en la percepción de los pacientes, buscando la necesidad de fortalecer la infraestructura local y la capacidad interna de soporte técnico.
2. **Talento Humano y competencias profesionales:** entre las principales fortalezas se destaca la presencia de un equipo de profesionales con alto nivel de especialización, particularmente médicos radiólogos con formación en distintas áreas de radiología, además del personal capacitado conforme al perfil requerido por la empresa. El cumplimiento de protocolos y la certificación en soporte vital básico (BLS), reflejan un compromiso con la seguridad del paciente y la calidad asistencial. Se identifica una marcada debilidad en el ámbito de liderazgo y la

gestión del personal. La falta de líderes que monitoreen procesos, la falta de reconocimiento profesional y la limitada cohesión del equipo de trabajo, afectan el clima laboral. Estas carencias derivan en una disminución de la productividad, deficiencias de comunicación interna y menor calidad en la atención del paciente.

3. **Gestión administrativa y organizacional:** el área de imagen mantiene una estructura organizativa con procesos definidos, protocolos clínicos establecidos y canales formales de comunicación institucional, tales como correos corporativos, mensajería hospitalaria. Estos elementos constituyen una fortaleza, ya que permiten coordinación y trazabilidad de la información. Se evidencian debilidades en el seguimiento y la retroalimentación de datos provenientes de encuestas sobre el clima laboral y satisfacción del paciente. La falta de análisis sistemático de esta información impide identificar áreas de mejora y limita la toma de decisiones estratégicas.
4. **Herramientas tecnológicas:** El sistema RIS–PACS representa una fortaleza significativa al permitir un acceso seguro, con filtrado de datos que reduce la duplicidad de registros y mejora la trazabilidad clínica. Este sistema contribuye a la eficiencia operativa y a la seguridad de la información médica. Sin embargo, persisten debilidades en la gestión de la información, como errores de agenda y duplicidad ocasional de datos. Estas fallas generan descoordinación entre procesos, retrasos en la atención y potenciales riesgos en la protección de datos, lo cual afecta la experiencia del paciente y la reputación institucional.
5. **Calidad de los datos en el ambiente laboral (validez, confiabilidad, oportunidad, cobertura, accesibilidad/seguridad):** A pesar de contar con colaboradores competentes en sus funciones técnicas, la empresa presenta deficiencias en la gestión del clima laboral. No existe un sistema formal de evaluación del ambiente organizacional, y las encuestas actuales no garantizan la confidencialidad del participante, lo que limita la sinceridad de las respuestas. La falta de interés y participación del personal en estas evaluaciones evidencia un deterioro en la comunicación interna y la cohesión del equipo.

Estas condiciones repercuten negativamente en la motivación y compromiso de los colaboradores, generando tensiones interpersonales y disminuyendo la eficiencia en el cumplimiento de las metas institucionales.

En términos generales, la empresa presenta un alto nivel de desarrollo tecnológico y profesional, lo que le otorga una ventaja competitiva en la prestación de servicios de diagnóstico por imagen. Sin embargo, las principales áreas de mejora se concentran en la gestión del talento humano, la comunicación interna y la evaluación del clima laboral, aspectos que influyen directamente en la calidad de la atención y en la satisfacción del paciente

Fortalecer el liderazgo; institucionalizar procesos de evaluación y retroalimentación, así como mejorar la autonomía tecnológica permitirá a la empresa consolidar su posicionamiento, incrementar la eficiencia operativa y promover un entorno laboral saludable orientado a la excelencia organizacional.

4.6. Análisis FODA y propuestas de mejora (RECOMENDACIONES)

Desde la perspectiva de la matriz DOFA, revela que el área de imagen, dispone de fortalezas relevantes en su infraestructura tecnológica y en el nivel de especialización del talento humano, elementos que constituyen una base sólida para el desarrollo de sistemas de gestión de información y mejora continua. Al mismo tiempo se visualizan debilidades críticas relacionadas con la falta de capacitación sistemática, la ausencia de un área formal de talento humano y deficiencias en el seguimiento del clima organización y la satisfacción del usuario.

El cruce de estos factores y considerando las oportunidades del entorno, como la posibilidad de establecer alianzas académicas y cumplir con estándares de calidad del sector salud, se plantean las siguientes recomendaciones estratégicas orientadas a fortalecer la gestión del clima laboral y la calidad de los datos institucionales.

1. **Mejorar la identificación y engagement del usuario:** se propone implementar una plataforma digital integral que permita recopilar y analizar de forma continua los indicadores de clima laboral mediante encuestas anónimas, registros de incidencias y reportes automáticos. Es necesario integrar esta herramienta mediante estándares comunes permitiendo el intercambio seguro y automático de información que garantice la interoperabilidad y acceso a datos actualizados en tiempo real. La implementación de estrategias de engagement, como jornadas de integración, capacitaciones personalizadas y espacios de participación fortalecerá el sentido de pertenencia, reducirá la rotación y mejorará la cohesión del equipo, factores que impactan directamente en la calidad del servicio al usuario externo.
2. **Optimizar los registros institucionales**
Se plantea fortalecer la infraestructura tecnológica mediante servidores seguros, respaldo en la nube, protocolos de confidencialidad que aseguren la protección de la información, implementar medidas de ciberseguridad (herramientas como Microsoft defender), políticas de manejo de información. La implementación de auditorías internas de registro y la capacitación continua del personal en el uso adecuado de las plataformas digitales, permitirá monitorear errores y su corrección oportuna.
3. **Fortalecer los procesos de calidad de datos:**
Implementar un sistema de gestión de calidad de datos basados en indicadores de desempeño, supervisión constante y mejora continua, alineado con los estándares del sector salud y las certificaciones ISO vigentes.
La creación de un comité de supervisión de calidad de datos, en el clima laboral, permitirá monitorear los indicadores clave de gestión (tiempos de respuesta, satisfacción, cumplimiento de protocolos y errores en registros), además de garantizar la coherencia entre los datos técnicos, administrativos y clínicos. Definir indicadores de calidad, por ejemplo: índice de errores en registros, tiempos de atención y satisfacción del paciente. Implementar cuadro de mando o dashboard digital con seguimiento periódico, además de capacitación continua a los miembros del comité en gestión de calidad y manejo ético de datos.

4.7. Análisis del papel de las TIC

Las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) tiene un gran valor estratégico en el sector salud pues contribuyen significativamente a la eficiencia, calidad y sostenibilidad de los servicios sanitarios. Estas herramientas tecnológicas permiten optimizar

los procesos clínicos y administrativos, mejorar la trazabilidad de la información y facilitar la coordinación entre los distintos niveles de atención, fortaleciendo a la toma de decisiones basadas en evidencia. Desde una perspectiva de gestión, las TIC constituyen un recurso clave para el control y la planificación institucional, ya que promueven la transparencia en los procesos, la interoperabilidad de los sistemas y la reducción de errores médicos y administrativos. Adicionalmente, su implementación estratégica favorece la integración de la información clínica, la continuidad del cuidado del paciente y el fortalecimiento de la telemedicina, aspectos esenciales en los modelos de salud modernos. En el contexto de un departamento de imagen diagnóstica, como Axxiscan, las TIC adquieren una relevancia particular no solo en el ámbito técnico, sino también en la dimensión humana y organizacional. Sistemas como el RIS (Radiology Information System) y el PACS (Picture Archiving and Communication System) permiten optimizar los flujos de trabajo, reducir la duplicidad de estudios y agilizar la comunicación entre tecnólogos, radiólogos y personal administrativo, lo cual incrementa la eficiencia y la satisfacción del equipo. En el ámbito de evaluación de clima laboral, las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) fortalecen un sistema digital de evaluación de clima laboral al proporcionar herramientas y recursos que mejoran la eficiencia, precisión y alcance del proceso de diagnóstico y seguimiento del ambiente organizacional.

En primer lugar, permiten automatizar la recolección y el procesamiento de datos mediante encuestas en línea, formularios interactivos y sistemas de retroalimentación continua que garantizan mayor participación y transparencia entre los empleados. Facilitan el

análisis en tiempo real de los resultados a través de plataformas con paneles dinámicos y reportes gráficos, lo que permite a los directivos identificar tendencias, detectar conflictos o áreas críticas y tomar decisiones inmediatas basadas en evidencia. También promueven la comunicación bidireccional entre la dirección y el personal, fortaleciendo la confianza y la cultura organizacional.

El uso de TIC potencia la seguridad y confidencialidad de la información, asegurando que los datos recopilados sean protegidos y gestionados de forma ética y profesional. Finalmente, al integrar inteligencia artificial, análisis predictivo y herramientas de aprendizaje automático, las TIC permiten anticipar problemas de clima laboral y diseñar estrategias preventivas que contribuyen al bienestar, la motivación y la productividad del equipo, convirtiéndose así en un pilar esencial para la gestión moderna del talento humano. En este sentido, las TIC no solo representan un instrumento de modernización tecnológica, sino también una herramienta de gestión del talento humano que impulsa la motivación, el sentido de pertenencia y el desempeño dentro del área de imagen.

4.8. Evaluación de herramientas digitales

El fortalecimiento del Sistema de Información en Salud (SIS) en el área de Imagen Axxiscan, requiere la implementación de herramientas tecnológicas que garanticen la recolección, procesamiento, análisis y visualización de datos de forma confiable, oportuna y automatizada. A continuación, se realiza una comparación entre varias plataformas digitales, valorando sus ventajas, limitaciones y costos, con el fin de determinar cuál resulta adecuada para iniciar el proyecto y asegurar la sostenibilidad.

LimeSurvey (OpenSource): es una plataforma digital de código abierto, se utiliza para diseñar encuestas digitales personalizadas de satisfacción del usuario interno (personal de salud) y usuario externo (pacientes). Su principal ventaja radica en la posibilidad de recolectar datos de manera anónima y automática, garantizando la confidencialidad de la información. En el contexto del SIS, esta herramienta contribuye al componente de retroalimentación, ya que facilita la medición del clima laboral, la satisfacción del usuario y el cumplimiento de protocolos de atención. Al ser de código abierto, su costo de implementación es bajo y su mantenimiento puede gestionarse internamente, siempre que se cuente con soporte básico para su configuración y alojamiento en un servidor institucional.

PowerBI (MICROSOFT): es útil, por su capacidad de integrar datos de múltiples fuentes (HIS, RIS/PACS, Excel, laboratorios) y transformarlos en paneles dinámicos de control. En gestión hospitalaria, permite visualizar en tiempo real indicadores de productividad, ocupación, tiempos de atención, análisis de KPis, sistemas de gestión y evaluación de clima laboral, indicadores de satisfacción, comunicación, motivación y cumplimiento de metas asistenciales. Su uso fortalece la toma de decisiones gerenciales basadas en evidencia, reduce los tiempos de reporte manual y promueve la transparencia institucional. En costo aproximadamente tendría un valor de 13 dólares por usuario, cada mes, requiere una licencia de uso y capacitación mínima para su correcta interpretación y aprovechamiento.

Microsoft teams: herramienta digital que contribuye al fortalecimiento de la comunicación interna y la colaboración entre equipos de trabajo. Si bien no evalúa

directamente el clima laboral, su uso fomenta el trabajo coordinado, la interacción y la cohesión del personal, aspectos que inciden indirectamente en la mejora del ambiente organizacional. Existen plataformas como **Google Forms** y **Survey Monkey** que ofrecen opciones simples para la elaboración de encuestas rápidas; sin embargo, su capacidad de personalización y análisis avanzado es limitada en comparación con Lime Survey o Powe Bi, y sus versiones gratuitas restringen el acceso a reportes detallados o análisis estadísticos profundos.

RIS/PACS: correlaciona datos de tiempos de espera, y downtime permitiendo priorizar intervenciones; plataformas de bienestar empresarial.

Se consideran herramientas de analítica y bases de datos: **Metabase** y **PostgreSQL**, permiten integrar y visualizar información institucional, mediante tableros de control. Estas herramientas son ideales para entornos que ya poseen cierta madurez tecnológica, aunque su uso requiere soporte técnico especializado. En un nivel más avanzado se encuentran plataformas como **Qualtrics** o **Microsoft Viva Glint** mismas que ofrecen soluciones integrales para la medición de compromiso laboral, experiencias del empleado, pero su alto costo y complejidad de implementación las convierten en opciones viables solo en etapas posteriores al proyecto (Qualtrics 1.500 dólares al año, dependiendo del módulo contratado).

En el ámbito de formación y desarrollo del talento humano, herramientas de **E-learning** como **Moodle** son altamente recomendables por su carácter gratuito y su capacidad para ofrecer capacitaciones continuas al personal, fortaleciendo así la calidad de atención y el desarrollo profesional. Por otro lado, herramientas como **Freshservice** facilitan la gestión de

incidentes y el seguimiento de planes de mejora, promoviendo la resolución de conflictos internos y la trazabilidad de acciones correctivas.

Otro sistema interoperable como **OpenMRS o DHIS2** son esenciales para consolidar la información clínica y administrativa en un solo entorno digital, garantizado, la seguridad bajo estándares internacionales como HL7 y FHIR. La implementación es compleja y el costo del personal técnico especializado.

Herramientas digitales aplicables al proyecto, evaluación del estado actual y su potencial implementación.

El área de imagen cuenta con una base tecnológica avanzada como es el sistema RIS-PACS, la misma que está diseñada para mejorar la eficiencia en los departamentos de radiología y facilitar el acceso a imágenes médicas, contribuye en forma indirecta para valorar el clima laboral.

La recolección de datos de clima laboral en la empresa se realiza mediante encuestas anuales, su procesamiento y análisis es manual, sin integración con sistemas de información, la visualización y toma de decisiones es parcial, con reportes internos no automatizados, no se dispone de indicadores en tiempo real. Posterior a un análisis de varias herramientas tecnológicas, Axxiscan se beneficiaría de un sistema de recolección de datos y visualización automatizada, como lo es Lime Survey + Power BI.

Lime Survey es la herramienta más adecuada para inicial la fase de evaluación del clima organizacional en el área de imagen Axxiscan, ya que permite recolectar la información directa de los colaboradores y pacientes de manera anónima, segura y automatizada. Su

estructura OpenSource permite integrarse con bases de datos institucionales (PostgreSQL o incluso Power BI), lo que facilita la conexión con sistemas como RIS-PACS o HIS, sin necesidad de licencias costosas.

Ya consolidada la recolección de datos, la información puede visualizarse en Power BI, mediante tableros gerenciales que muestren indicadores clave de clima laboral, satisfacción del paciente, desempeño y cumplimiento de metas. El costo es bajo y sostenible, no requiere de licencias comerciales, la inversión inicial se concentra en la configuración, capacitación y hosting, lo que la hace sostenible a mediano plazo.

4.9. Control y evaluación con TIC

La incorporación de Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) busca convertir el SIS en una herramienta estratégica de evaluación continua, control institucional y mejora de la calidad asistencial.

- **Dashboards de gestión automatizados (Power BI / Tableau):** facilitan el seguimiento en tiempo real de indicadores clave (KPI) de productividad, calidad, morbilidad y satisfacción del paciente. Estos paneles interactivos permiten detectar desviaciones tempranas, aplicar medidas correctivas y evaluar el impacto de las intervenciones en plazos cortos.
- **Formularios electrónicos inteligentes:** reemplazan los registros manuales, asegurando uniformidad en los procesos de notificación de eventos adversos, cumplimiento de protocolos y control de procesos administrativos. Los formularios digitales son auditables, permiten trazabilidad del usuario, tiempo de registro, y reducen errores de transcripción.
- **Inteligencia Artificial y Big Data:** su implementación permite identificar patrones ocultos y correlaciones predictivas en grandes volúmenes de información, como picos de demanda de servicios, tasas de complicaciones o incumplimientos en mantenimiento de equipos. Estas herramientas favorecen la toma de decisiones anticipadas y el uso eficiente de los recursos hospitalarios.

- **Firma digital y trazabilidad en auditorías:** Garantizan la autenticidad, integridad y no repudio de la información registrada dentro del sistema. Son esenciales para cumplir con estándares de calidad ISO 9001 y con las normativas de confidencialidad y responsabilidad profesional. Esto fortalece la gobernanza del dato y la rendición de cuentas en la gestión hospitalaria.
- **Inteligencia artificial y análisis emocional:** Posibilita la detección temprana de estrés, insatisfacción o desmotivación a través del análisis de lenguaje y tono en los comentarios del personal, permitiendo intervenciones oportunas y personalizadas.
- **Qualtrics o Kronos Workforce Dimensions:** son plataformas digitales de evaluación de clima laboral, como, permiten aplicar encuestas estructuradas y anónimas al personal técnico y médico, obteniendo datos sobre satisfacción, carga laboral, comunicación y liderazgo, lo que facilita la toma de decisiones basada en evidencia.
- **Microsoft Defender 365, sistemas de gestión de accesos, políticas de confidencialidad y anonimato en encuestas:** Son herramientas de seguridad digital, estas protegen la información sensible de los empleados y pacientes, garantizando la privacidad de los datos del personal y de los estudios médicos, y permiten auditorías digitales, alertas de acceso no autorizado y cumplimiento de normativas como la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales del Ecuador.
- **Microsoft Teams/ Workplace de Meta:** Herramientas de comunicación y colaboración interna, que facilitan la interacción fluida entre técnicos radiólogos, médicos especialistas y administrativos, evitando malentendidos operativos y mejorando la coordinación. Se puede realizar el control mediante la supervisión de la frecuencia de uso, tiempos de respuesta y retroalimentación interna para medir la calidad comunicacional del equipo.

En conjunto las TIC optimizan la evaluación institucional, reducen tiempos operativos y permiten una supervisión objetiva y automatizada del desempeño organizacional, Cada plataforma digital contiene formularios digitales con validación automática y reportes automatizados generando retroalimentación digital.

4.10. Conclusión

El análisis integral del Sistema de Información en Salud (SIS) del área de imagen Axxiscan evidencia que la institución cuenta con una infraestructura tecnológica robusta y un

talento humano altamente calificado, factores que constituyen fortalezas estratégicas para la prestación eficiente y segura de servicios de diagnóstico por imagen. A pesar de estas ventajas no se capitalizan plenamente debido a debilidades estructurales relacionadas con la ausencia de mecanismos sistemáticos para la gestión del clima organizacional, la falta de capacitación continua y la inexistencia de un área formal de talento humano que impulse procesos de evaluación y mejora del bienestar laboral. Esta situación limita la obtención de datos confiables y actualizados sobre la satisfacción del personal y de los pacientes, afectando directamente la calidad de atención y la eficiencia institucional.

Razones por las que se busca la necesidad prioritaria de implementar una plataforma digital integrada con Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) que permita recolectar, procesar y analizar de forma automatizada los datos relacionados con el clima laboral y la percepción de la calidad del servicio. La incorporación de herramientas digitales no solo contribuirá a optimizar los registros y la calidad de los datos, sino que también permitirá fomentar la participación del personal, fortalecer la cultura organizacional y promover una gestión basada en evidencia, en coherencia con los principios de eficiencia, transparencia y bienestar laboral establecidos en la Constitución de la República del Ecuador y en el Código de Trabajo.

La selección de herramientas digitales como: LimeSurvey como punto de partida, complementada con Power BI, ofrecen una solución costo-efectiva, escalable y alineada con los objetivos del SIS. Su implementación progresiva permitirá avanzar hacia un sistema integrado de evaluación y gestión del clima organizacional, con datos confiables,

visualizaciones en tiempo real y decisiones basadas en evidencia, fortaleciendo la eficiencia institucional y la calidad del servicio al paciente.

A mediano y largo plazo, la integración del SIS con plataformas TIC orientadas al monitoreo del clima organizacional se proyecta como una estrategia esencial para asegurar la sostenibilidad institucional, incrementar la satisfacción del personal y de los pacientes, y consolidar un entorno de trabajo saludable y motivador. De esta forma, Axxiscan podrá avanzar hacia un modelo de gestión moderno, participativo y alineado con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y las políticas nacionales de calidad en salud, garantizando la excelencia, la innovación y la mejora continua en la atención sanitaria.

CAPÍTULO 5

5. RECURSOS FINANCIEROS EN SALUD

Tabla 74

Recursos financieros

Diseño de un plan de mejora del clima organizacional del área de imagen Axxiscan del hospital de especialidades Axxis Quito, periodo julio-octubre 2025									
INDI CRECimiento	1,20%								
IND INFLE	0,95%								
			MENSUAL		INCREMENTO ANUAL DE INGRESOS				
					2026	2027	2028	2029	2030
INGRESOS			\$ 50.600,00		\$ 607.200,00	\$ 614.486,40	\$ 621.860,24	\$ 629.322,56	\$ 636.874,43
COSTO SERVICIOS GENERALES	\$ 230,00								
CANTIDAD PROMEDIO DE SERVICIOS	220								
					INCREMENTO ANUAL DE COSTOS				
					2026	2027	2028	2029	2030
COSTOS									
CV T			\$ 26.400,00		\$ 316.800,00	\$ 319.809,60	\$ 322.847,79	\$ 325.914,85	\$ 329.011,04
CF T	120	220	\$ 23.448,00		\$ 281.376,00	\$ 284.049,07	\$ 286.747,54	\$ 289.471,64	\$ 292.221,62
					VALOR PARA INVERSION ANUAL DE MEJORAS				
					2026	2027	2028	2029	2030
GASTOS									
INVERSIÓN sueldo de capacitaciones, marketing			-\$ 20.400,00						
FLUJOS			-\$ 20.400,00		\$ 9.024,00	\$ 10.627,73	\$ 12.264,91	\$ 13.936,07	\$ 15.641,77
				Tasa de Descuento	\$ 0,18				
				VAN	\$ 16.370				
				TIR	46%				

Nota. Realizado por los autores

5.1. Análisis Financiero del Proyecto de Mejora del Clima Organizacional

El presente análisis evalúa la viabilidad económica de implementar un plan de mejora del clima laboral en el área de imagen AXXISCAN DEL HOSPITAL DE ESPECIALIDADES AXXIS QUITO. En el presente proyecto se pretende analizar el comportamiento organizacional del entorno laboral de los colaboradores de la organización, dicho objetivo, no lleva a la implementación de una plataforma digital para la gestión del clima organización, la aplicación de encuestas periódicas, la implementación de monitores de bienestar y la contratación de un administrador del servicio, encargado de garantizar la operatividad y seguimiento del sistema.

5.2. Inversión inicial y flujos esperados

La inversión inicial es de 20.400 dólares, destinados a:

- Desarrollo y mantenimiento de la plataforma digital
- Implementación de monitores e instrumentos de evaluación
- Capacitación a un administrativo del manejo de la plataforma.

El proyecto generará beneficios anuales indirectos representados en:

- Reducción de la rotación del personal, con menores costos de contratación y capacitación.
- Aumento de la productividad, debido a un mejor ambiente de trabajo y mayor compromiso del equipo.
- Disminución del ausentismo y conflictos laborales, lo que impacta positivamente en la eficiencia global.

Con base en la proyección de beneficios netos, los flujos de caja estimados fueron los siguientes:

- Año 1: 9.024
- Año 2: 10.627, 73
- Año 3: 12.264,91
- Año 4: 13.936,07
- Año 5: 15.642,77

5.3. Evaluación financiera

Aplicando una tasa de descuento del 18% los resultados son:

- Valor Actual Neto (VAN): 16.370
- Tasa Interna de Retorno (TIR): 46%

5.4. Interpretación de los resultados

El VAN positivo indica que el proyecto genera valor para la empresa, es decir los beneficios futuros superan la inversión inicial y el costo de oportunidad del capital.

Asimismo, la TIR 46%, supera ampliamente la tasa de descuento del 18%, lo que demuestra una rentabilidad financiera atractiva y un bajo nivel de riesgo relativo.

Estos resultados validan que la inversión en tecnología y talento humano no solo mejoran el clima laboral, sino que también incrementa la eficiencia operativa y la sostenibilidad organizacional. La empresa recupera su inversión antes del quinto año y obtiene beneficios netos adicionales a partir del segundo año.

Desde una perspectiva organizacional, la rentabilidad del proyecto trasciende el ámbito financiero. La digitalización de los procesos de evaluación del clima laboral permitirá obtener indicadores en tiempo real, mejorar la gestión de talento humano y promover una cultura organizacional basada en datos y mejora continua.

De la misma manera, la participación activa del personal en las encuestas y monitoreos favorecerá la construcción de un entorno laboral más transparente y participativo, generando una mayor identificación con la misión y valores institucionales. De esta forma, los beneficios económicos, se complementan con beneficios sociales y de sostenibilidad interna.

En resumen, el proyecto de implementación del plan de mejora del clima organizacional, con el apoyo de TIC constituye una inversión, viable y estratégica.

Más allá de los indicadores financieros, el proyecto contribuye a fortalecer la satisfacción y el compromiso del personal, impulsando la productividad y la competitividad de la empresa. Su enfoque integral combina eficiencia económica, bienestar humano y transformación digital, consolidando las bases para una gestión sostenible a largo plazo.

CAPÍTULO 6

6. CONCLUSIONES Y APLICACIONES

6.1. Conclusiones generales

Después de analizar el diagnóstico realizado sobre clima laboral en el área de Imagen del Hospital de Especialidades Axxis Quito permitió comprender de forma integral las condiciones reales del clima organizacional actual y su impacto en la calidad del servicio y la satisfacción del talento humano. En general, los datos muestran un ambiente positivo en aspectos como el compañerismo, el respeto entre colegas, el orgullo institucional y las condiciones físicas del área, lo cual constituye una base sólida para trabajar en un plan de mejora.

Además los resultados obtenidos muestran que el clima laboral general es aceptable pero frágil, esta caracterizado por un buen nivel de conocimiento institucional y sentido de pertenencia, pero afectado por debilidades estructurales en liderazgo, comunicación y bienestar laboral, hay que tomar en cuenta que tanto el reporte general como los hallazgos del grupo focal coincidieron en que la comunicación interna deficiente, la retroalimentación limitada y la falta de claridad en los objetivos y metas laborales son los principales factores que obstaculizan la cohesión y la productividad del equipo.

El análisis demostró que, aunque existe una base sólida de cooperación y respeto entre compañeros, la falta de estrategias de liderazgo participativo y de canales efectivos de comunicación ha generado microambientes de tensión y desigualdad en la percepción del trato y las oportunidades de desarrollo. Este hallazgo es coherente con los modelos teóricos

del clima organizacional (Peña-Suárez et al., 2013; Bakker & Demerouti, 2007), que establecen la necesidad de equilibrar las demandas laborales con recursos organizacionales como el apoyo del liderazgo, la autonomía y el reconocimiento, para sostener la motivación y el desempeño del personal.

Asimismo, la comparación entre el reporte general y el grupo focal permitió identificar una brecha perceptiva bastante significativa, mientras el promedio institucional refleja una visión moderadamente positiva en aspectos como el trabajo en equipo y la identidad corporativa, los testimonios individuales revelan casos críticos de desmotivación y falta de acompañamiento directivo. Esta disparidad sugiere que el clima organizacional presenta una heterogeneidad interna que debe ser abordada mediante acciones diferenciadas según cada subárea técnica y tipo de turno.

Adicionalmente, la ausencia de un sistema digital estructurado para la medición continua del clima laboral en el área constituye una limitación relevante para la gestión de talento humano en Axxiscan. Implementar una plataforma digital de evaluación apoyada en TIC, tal como se propone en este proyecto, permitirá aplicar encuestas periódicas y anónimas, analizar resultados en tiempo real, correlacionar datos con indicadores operativos y establecer planes de mejora con trazabilidad y seguimiento. Este sistema integrará la información de liderazgo, comunicación, carga laboral y bienestar, facilitando la retroalimentación oportuna, la toma de decisiones basada en evidencia y la mejora continua del ambiente laboral, en coherencia con los estándares internacionales de calidad y seguridad del paciente (Donabedian, 1988; The Joint Commission, 2021; ISO, 2021).

En conclusión, este proyecto evidencia que el fortalecimiento del clima laboral en el área de Imagen Axxiscan no solo mejorará el bienestar y la motivación del personal, sino que también incidirá directamente en la calidad del servicio, la satisfacción del usuario y el posicionamiento del Hospital Axxis a nivel competitivo, asimismo el estudio permite concluir que el área de Imagen Axxiscan cuenta con aspectos positivos que deben mantenerse, pero también con necesidades muy claras que justifican la implementación de un plan de mejora. Si este plan incorpora estrategias de comunicación, liderazgo, manejo emocional, reconocimiento y desarrollo profesional, es probable que el clima laboral mejore de manera significativa y que esto se refleje de forma directa en la atención al paciente, la eficiencia operativa y la satisfacción del equipo.

6.2. Conclusiones específicas

6.2.1. Análisis del cumplimiento de los objetivos de la investigación

Objetivo general

Diseñar un plan de mejora del clima organizacional para el área de imagen Axxiscan: Dentro de la gestión hospitalaria es esencial trabajar en un adecuado clima organizacional, ya que su impacto es determinante en la eficiencia operativa, la calidad del servicio, así como también la satisfacción y experiencia del paciente. Un clima laboral saludable ayuda al fortalecimiento del trabajo en equipo, proactividad, mejora la atención del paciente, reduce síndrome de burn out entre otros. Este proyecto de titulación surge ante la ausencia de un plan de mejora y la detección de diferentes deficiencias con la ayuda de encuestas realizadas hacia su personal, donde estadísticamente se evidenció que entre los puntos más críticos a mejorar

están: la falta de liderazgo, comunicación asertiva, motivación, reconocimiento y crecimiento profesional, conflictos internos.

Con este trabajo de titulación propuesto el propósito del proyecto se basa en corregir y mejorar falencias para retener el personal, hacerlo más competente y competitivo, tener condiciones de trabajo positivas enfocándose en el bienestar laboral, transformar la gestión del talento humano, hacer que el modelo de negocio sea sostenible y replicable en el tiempo y que el servicio prestado cumpla estándares de calidad y calidez a través de un clima laboral favorable.

Para cumplir con este objetivo del proyecto de titulación se presenta diferentes propuestas desde la metodología de enseñanza PBL.

Recursos financieros: Se recomienda implementar una partida presupuestaria que contemple una inversión inicial de \$20.400 dólares que incluya una plataforma digital para la gestión del clima organizacional, la aplicación de encuestas periódicas, implementación de monitoreos de bienestar laboral, la contratación de un administrador del servicio y área de talento humano encargados de garantizar la operatividad, seguimiento del sistema y clima laboral, así como también la formación continua a todos sus colaboradores.

Se muestra proyección del beneficio neto con flujo de caja estimado por los próximos 5 años posterior a su realización. Axxiscan recuperará su inversión antes del quinto año. Se obtienen resultados positivos tanto del VAN como del TIR, indicando que el proyecto es viable y rentable obteniendo beneficios futuros que superan la inversión inicial y para el segundo año generará ganancias netas, siendo así el costo de oportunidad del capital con bajo

nivel de riesgo relativo, lo cual incrementará la eficiencia operativa y sostenibilidad organizacional mejorando el clima laboral.

Sistemas de información en Salud: Se propone la implementación de herramientas tecnológicas y metodológicas que garanticen la recolección, validación y análisis sistemático de la información. A través de una plataforma digital de evaluación de clima laboral que sea mobile-first, que contenga encuestas semestrales con anonimato, buzón cualitativo, registro y gestión de incidentes psicosociales con severidad, tableros de control con KPIs (participación, índice global y por dimensiones como liderazgo, comunicación, carga, reconocimiento, ergonomía, bioseguridad, justicia, engagement, equilibrio y satisfacción), módulo de plan de mejora con matriz RACI (responsables, fechas, evidencia, % avance) y auditorías.

Se obtendrán hallazgos tempranos que permitan medir, analizar y actuar para mantener un ciclo de mejora continua, además tener calidad de datos confiables en tiempo real que optimicen la gestión hospitalaria de Axxiscan, mejorando el clima laboral y tomar decisiones basadas en datos, que ayuden a fortalecer el trabajo en equipo, la calidad del servicio y mejorar el clima laboral.

Calidad en Salud: Se sugiere la creación del área de Calidad, seguridad y experiencia que esté a cargo de un jefe de calidad, un coordinador de calidad, un analista de datos que garanticen la correcta implementación de programas de calidad, supervisar indicadores clave y acompañar a los equipos clínicos y administrativos a tomar decisiones correctivas y preventivas. Comité de calidad, y seguridad del paciente encargado de evaluar

eventos adversos y garantizar el cumplimiento normativo. Huddle operativos diarios que permitan gracias a las reuniones breves fortalecer la comunicación efectiva y dar seguimiento a indicadores a través de tableros actualizados. Creación de talento humano, líderes por área y comité de clima organizacional para la gestión integral de los empleados, desde su selección y contratación hasta su capacitación, retroalimentación, desarrollo y retención, enfocándose en el fortalecimiento del talento humano con liderazgo, participación activa, mejora continua, capacitaciones en calidad, programas de motivación y reconocimiento, encuestas anónimas de clima laboral, evaluación del desempeño por competencias. Llevando a la gestión integral de calidad humana que sea sostenible y que el clima laboral sea pilar estratégico.

Con este modelo Axxiscan fortalecerá la atención centrada en el paciente de manera efectiva, eficiente, equitativa, enfocada en el bienestar del talento humano con estandarización de los procesos y guías clínicas que lleven hacia un clima laboral positivo.

Objetivos Específicos

Analizar el comportamiento organizacional en el entorno laboral del personal del área de imagen-Axxiscan:

Se llegó al diagnóstico del comportamiento organizacional en Axxiscan gracias a la implementación de una encuesta anónima de clima laboral 2025, con 22 preguntas cerradas y 3 preguntas abiertas, realizadas a todo el personal conformado por 50 colaboradores obteniéndose un total de 39 respuestas. En este trabajo se empleó una escala de medición tipo Likert (1–5). Donde 1 representa “totalmente en desacuerdo” y 5 “totalmente de acuerdo” Se

identificó la percepción de satisfacción, liderazgo, comunicación, condiciones y oportunidades laborales de los colaboradores.

Los resultados de este estudio permiten identificar áreas de mejora en la organización y tomar decisiones basadas en evidencia estadística para mejorar el clima laboral.

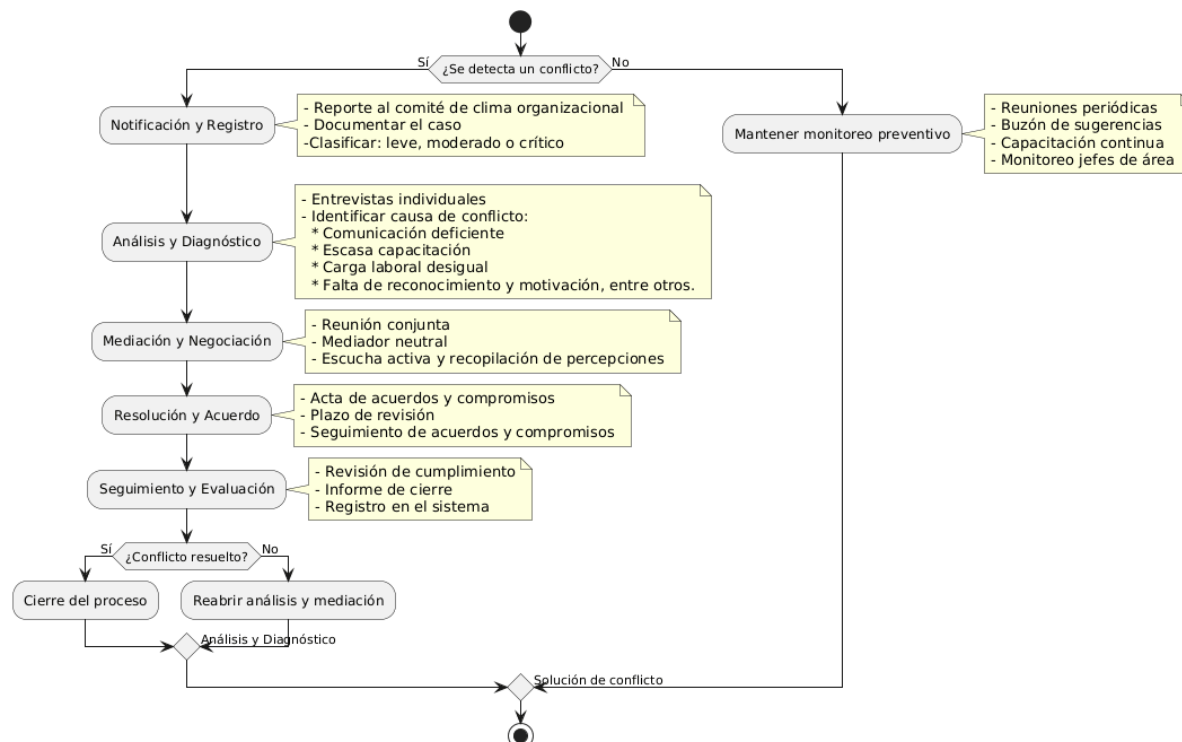
La encuesta dio como resultados la necesidad de fortalecer con mayor prioridad la comunicación asertiva, la carga laboral, retroalimentación, capacitación continua, el reconocimiento y crecimiento profesional.

Formular un flujograma intervención para el manejo interno de conflictos en el área de imagen-Axxiscan:

Figura 24

Intervención para el manejo interno de conflictos en el área de imagen Axxiscan

Intervención para el manejo interno de conflictos en el área de imagen Axxiscan



Nota. Basado en datos de la encuesta de diagnóstico de clima organizacional Axxiscan 2025

Interpretación

El flujograma que se presenta a continuación refleja el proceso sistemático y estructurado para identificar, analizar, solucionar y prevenir conflictos internos en el área de imagen Axxiscan. El propósito es tener una gestión eficaz, rápida y preventiva de los conflictos laborales que se presenten para mantener una cultura y clima organizacional positivo.

El flujograma comienza detectando el conflicto. En caso de no haber conflicto se mantiene un monitoreo preventivo a través de reuniones periódicas, capacitación continua y con la implementación de un buzón de sugerencias.

Al detectarse un conflicto se inicia la notificación y registro formal, reportando el caso

al comité de clima organizacional, se recopilan los hechos y se clasifica según el nivel de gravedad (leve, moderado o crítico).

En la fase de análisis y diagnóstico se identifican las causas que originan el conflicto por medio de entrevistas individuales lo cual ayudará a comprender ampliamente el inicio del conflicto antes de intervenir directamente.

La mediación y negociación es un eje principal del proceso donde se promueve el diálogo entre las partes involucradas con el acompañamiento de un mediador neutral. La aplicación de habilidades blandas como la escucha activa, ayuda a obtener distintas percepciones lo cual favorecerá para la resolución justa del conflicto.

En la resolución y acuerdo, se establecen los compromisos pactados entre ambas partes indicando plazos de revisión y proceso de seguimiento. Lo cual garantiza transparencia y responsabilidad en la implementación de soluciones.

El seguimiento y evaluación valida el cumplimiento de los acuerdos pactados para elaborar un informe final del caso. Si el conflicto se soluciona, se da por terminado el proceso con el cierre formal del caso; de lo contrario, se reabre el incidente y se realiza una nueva revisión.

Este flujograma gestiona los conflictos internos a través de comunicación efectiva, participación y mejora organizacional continua. Gracias a su estructura cíclica la etapa preventiva ayuda a que exista sostenibilidad del clima laboral y buenas relaciones interpersonales dentro del equipo de trabajo de Axxiscan.

Contribuir al fortalecimiento de la motivación del personal del área de imagen- Axxiscan mediante estrategias de mejora específicas:

Las estrategias y acciones específicas propuestas a continuación surgen a partir de las necesidades detectadas de la encuesta de clima laboral realizada al personal de Axxiscan. Las cuales contribuirán directamente al fomento de la calidad del servicio, motivación, sentido de pertenencia, cohesión y a la toma de decisiones para el bienestar del personal, que consoliden la excelencia en la atención al usuario, correlacionándose con los objetivos institucionales; dando como resultado a corto plazo fortalecer la cultura y clima organizacional en Axxiscan.

1. Fortalecimiento de comunicación: Se recomienda fortalecer canales de comunicación continua, huddles operativos diarios, consolidar la participación activa del personal. Fomentar una cultura de diálogo, desarrollo de habilidades blandas a través de capacitaciones aumentando la eficiencia operativa y la calidad del servicio.

2. Programas de team building: Se recomienda realizar actividades fuera del lugar de trabajo para mejorar las relaciones interpersonales, la colaboración, trabajo en equipo y la cohesión entre los colaboradores.

3. Implementación de un flujograma de intervención de conflictos: Se recomienda tener un flujograma de intervención de conflictos que guíe de manera estructurada, sistemática y secuencial para la solución y prevención de disputas dentro de la organización. Además de reformar políticas internas con principios, normas y valores alineados con los de la empresa para garantizar una convivencia armónica y saludable.

4. Formación continua del personal: Se recomienda la implementación de diagnóstico de necesidades formativas, cronogramas, planificación estratégica, herramientas técnicas y metodológicas que ayuden a desarrollar el conocimiento, habilidades y competencias al personal a través de talleres, seminarios, charlas con su respectiva evaluación por competencias, seguimiento y retroalimentación. Facilitar el acceso a conferencias o cursos externos. Capacitaciones en liderazgo y calidad.

5. Programa de crecimiento y reconocimiento profesional: Se recomienda brindar oportunidades de ascenso interno basado en meritocracia. Se propone programa de incentivos y reconocimiento público a los logros y contribuciones del personal. El cual podría incluir premios al empleado del mes, cumpleaños, notas de agradecimiento o celebraciones de equipo etc.

6. Implementación de pausas activas: Se recomienda implementar técnicas de mindfulness, acciones de bienestar emocional, salud ocupacional entre otros para evitar síndrome de burnout.

En conclusión, el diseño de este plan de mejora de clima organizacional para el área de imagen Axxiscan permitirá que la empresa avance hacia una cultura de calidad humana y sostenible, capaz de garantizar no solo diagnósticos precisos, sino también entornos laborales saludables, seguros y comprometidos con la mejora continua.

6.3. Contribución a la gestión empresarial

El proyecto aportó a la gestión empresarial del área de Imagen Axxiscan, especialmente en aspectos relacionados con la organización interna y la toma de decisiones para mejora. Uno de los principales resultados es que la empresa utilizó un sistema claro y ordenado para evaluar su clima laboral y poder dar seguimiento a los factores que influyen en

el desempeño del personal. Esto permite pasar de percepciones aisladas a información estructurada que puede ser comparada, analizada y utilizada en la planificación del personal y de los procesos.

Por otro lado, el proyecto contribuye a fortalecer la administración de los recursos humanos. La propuesta incorpora procesos que antes no estaban formalizados, como la gestión sistemática de conflictos, el seguimiento del bienestar emocional y la capacitación continua, lo que ayuda a reducir fricciones internas, mejorar la comunicación y fomentar un ambiente de trabajo más colaborativo y motivador. Estas acciones se traducen en una mayor estabilidad del equipo, disminución del ausentismo y mejor calidad de atención a pacientes.

En el ámbito financiero, el análisis realizado demuestra que invertir en tecnología y en el fortalecimiento del talento humano no solo es viable, sino también rentable para la organización. La proyección financiera confirma que la mejora del clima laboral repercute directamente en la eficiencia operativa, la productividad y la capacidad de la empresa para sostener su modelo de negocio a mediano y largo plazo.

Otro aporte relevante es la incorporación de herramientas digitales que facilitan la gestión del servicio y la automatización. Contar con indicadores en tiempo real, encuestas anónimas y registros de incidencias permite que las decisiones se basen en datos y no únicamente en impresiones subjetivas. Esto ayuda a la empresa a alinear mejor sus acciones con sus objetivos institucionales, a responder con mayor oportunidad a los problemas internos y a mantener estándares acordes con lineamientos de calidad.

Finalmente, el proyecto aporta una visión estratégica que integra la gestión del clima organizacional con la calidad del servicio y la experiencia del paciente. Al mejorar las condiciones laborales, la empresa no solo fortalece la motivación y el compromiso de su personal, sino que también incrementa su capacidad para brindar una atención eficiente, segura y humanizada.

6.4. Contribución a nivel académico

La implementación de la investigación bajo la metodología de Aprendizaje Basada en Proyectos (PBL), ha generado aportes significativos a nivel personal, al impulsar el desarrollo de competencias esenciales para la práctica profesional y la gestión de proyección en el área de la salud.

En primer lugar, el enfoque PBL permitió fortalecer la capacidad de análisis crítico, al requerir la comprensión profunda de lo que abarca el problema del clima laboral, el saber identificar sus causas estructurales y luego la búsqueda de estrategias pertinentes y sostenibles.

Este proceso favoreció una comprensión integral del funcionamiento de las organizaciones de salud y de la relevancia del clima organizacional como elemento determinante de la calidad asistencial y la satisfacción laboral.

El proyecto también contribuyó al desarrollo de competencias en planificación, gestión y toma de decisiones, pues exigió estructurar un plan de mejora de clima laboral, basado en evidencia, definir objetivos alcanzables y establecer indicadores que permitan evaluar el impacto de dicha intervención. Asimismo, el trabajo con la metodología

PBL fortaleció habilidades de comunicación efectiva, investigación aplicada y trabajo colaborativo por parte del grupo de trabajo, de esta manera se permite integrar distintas perspectivas para comprender mejor la problemática planteada. A nivel personal, el proyecto basado en metodología PBL fomentó autonomía, responsabilidad académica y motivación, permitiendo como estudiante ser el centro del aprendizaje y vincular el conocimiento teórico con situaciones reales del ámbito laboral.

6.5. Contribución a nivel personal

La elaboración de este proyecto representa una valiosa oportunidad de crecimiento personal, al permitir aplicar de manera práctica los conocimientos adquiridos durante nuestra formación académica en un contexto real y desafiante como lo es el área de imagen de Axxiscan. Al diseñar e implementar un plan de mejora del clima laboral, hemos logrado fortalecer competencias importantes como el liderazgo, el análisis crítico, la comunicación efectiva y la toma de decisiones basadas en evidencia. Además, el proceso de investigación, interacción con el personal y aplicación de herramientas de diagnósticos y gestión de clima organizacional no ha permitido mejorar características como la empatía, comprensión del comportamiento humano y capacidad para promover el bienestar organizacional. Este proyecto no solo eleva nuestra experiencia profesional, sino que también nos motiva a continuar contribuyendo al desarrollo de entornos de trabajo saludables y resilientes, impactando positivamente tanto en el talento humano como en la calidad del servicio en salud.

6.6. Limitaciones a la Investigación

Nota sobre derechos de autor: Este trabajo y lo que a continuación se expone solo tiene una validez académica, quedando copia de éste en la biblioteca digital de UIDE y EIG. La distribución y uso de este trabajo por parte de alguno de sus autores con otros fines deberá ser informada a ambas Instituciones, a los directores del Máster y resto de autores, siendo responsable aquel que se atribuya dicha distribución.

La investigación presentó algunas limitaciones que es necesario reconocer para contextualizar los resultados. Como por ejemplo se identifican limitación vinculadas a la disponibilidad de información de la empresa objeto del estudio, ya que ciertos datos sobre indicadores de clima laboral, rotación o satisfacción del personal, no se disponía, o no eran de acceso público. Esta situación restringe el análisis y la presión del diagnóstico inicial en cuanto al clima laboral de la empresa.

Cabe mencionar limitaciones derivadas del alcance temporal y metodológico del proyecto, dado que un estudio de clima laboral idealmente requiere evaluaciones longitudinales para medir cambios reales en la percepción del personal, lo que excede el tiempo disponible para una investigación académica con metodología PBL.

Otra limitación, es el tamaño de la muestra, los resultados del proyecto pueden verse afectados por la falta de participación voluntaria del personal, o la subjetividad inherente a instrumentos como encuestas y entrevistas.

Finalmente, es necesario considerar limitaciones externas, como la dinámica propia del sector salud, caracterizada por la carga laboral, cambios administrativos frecuentes o restricciones operativas que pueden dificultar la implementación de estrategias propuestas durante el proyecto. Estos elementos pueden incidir tanto en la disponibilidad del personal para proporcionar información como en la viabilidad de aplicar el plan de mejora en su totalidad.

El proyecto con metodología PBL representa una experiencia de aprendizaje altamente enriquecedora a nivel personal, al tiempo que la identificación de sus limitaciones

permite plantear recomendaciones realistas y considerar los desafíos inherentes a la investigación aplicada en entornos organizacionales de la salud.

CAPÍTULO 7:

7. RECOMENDACIONES

7.1. Recomendaciones Generales

A partir de los resultados obtenidos y del análisis del clima laboral en el área de Imagen Axxiscan, es necesario implementar una serie de acciones que permitan fortalecer los aspectos que ya funcionan bien y corregir aquellas áreas que muestran mayor vulnerabilidad. Las recomendaciones propuestas buscan mejorar la comunicación interna, fortalecer la motivación del personal y crear un entorno más organizado, saludable y eficiente para todos.

En primer lugar, es fundamental trabajar en el fortalecimiento del liderazgo y la comunicación interna. Es necesario que las jefaturas cuenten con herramientas claras para brindar retroalimentación, comunicar objetivos de forma oportuna y generar espacios de diálogo que ayuden a disminuir la incertidumbre o la desinformación entre turnos. Esto puede lograrse con capacitaciones específicas en liderazgo emocional, comunicación efectiva y trabajo colaborativo.

También se recomienda formalizar un flujograma de intervención para el manejo de conflictos. Los resultados muestran que este proceso no está claro para el equipo, lo que puede llevar a malentendidos o tensiones innecesarias. Contar con un procedimiento establecido y conocido por todos permitirá actuar de manera más ordenada, evitar escalamiento de problemas y promover un ambiente de respeto y soluciones prácticas.

Por otro lado, es importante fortalecer la motivación del personal mediante estrategias tanto individuales como colectivas. Se pueden implementar programas de reconocimiento

mensual o trimestral, espacios para compartir logros y retroalimentación positiva, así como promover actividades que fomenten el bienestar emocional y la prevención del estrés. Estas acciones ayudarán a que el equipo se sienta valorado y respaldado en su trabajo.

Asimismo, es relevante impulsar oportunidades de capacitación continua y crecimiento profesional, ya que estas áreas obtuvieron respuestas mixtas y, en algunos casos, neutrales. Contar con metas claras de formación y desarrollo permitirá que el personal mantenga su compromiso y se sienta parte de un crecimiento institucional sólido.

Finalmente, se debe continuar fortaleciendo las áreas que ya presentan resultados positivos, como el ambiente físico y el sentimiento de orgullo institucional. Mantener estas fortalezas será clave para sostener una cultura organizacional positiva y alineada con la calidad del servicio que ofrece el hospital.

En conjunto, estas recomendaciones permitirán avanzar hacia un entorno laboral más cohesionado, motivador y orientado a la mejora continua, lo que beneficiará tanto al personal como a los pacientes que reciben atención en el área de Imagen Axxiscan.

7.2. Recomendaciones Guiadas A Calidad

7.2.1. Estructura organizacional funcional de calidad implementado en el diseño de un plan de mejora de clima organizacional del Área de Imagen Axxiscan, del Hospital de Especialidades Axxis Quito

La siguiente estructura organizacional funcional propuesta a continuación para el área de imagen Axxiscan, se basa en principios de la gestión institucional de la calidad, así como

también se toma como referencia el diagnóstico del comportamiento de clima organizacional obtenido a través de la encuesta de satisfacción realizada a los colaboradores de Axxiscan.

Este modelo surge como parte del plan de mejora continua orientado a fortalecer la seguridad del paciente, el bienestar del talento humano y la eficiencia de los procesos, en coherencia con los principios de la norma ISO 9001:2015 y los lineamientos del Ministerio de Salud Pública del Ecuador. La propuesta combina estrategias de gobernanza clínica, gestión participativa y cultura organizacional, orientadas a consolidar un modelo de atención centrado en las personas.

La estructura organizacional propuesta se fundamenta en la necesidad de asegurar la calidad, la seguridad del paciente y la satisfacción del talento humano en el área de Imagenología Axxiscan, mediante un modelo de gestión que transforme los resultados de los diagnósticos de clima organizacional en mejoras tangibles. Este diseño se basa en principios de transversalidad, gobernanza clínica unificada y mejora continua, con el propósito de alinear la misión institucional con los objetivos específicos del servicio y garantizar una atención centrada en las personas, eficiente y sustentable.

El propósito de la estructura es articular un sistema ágil, colaborativo y orientado a resultados, que promueva la participación activa del personal y facilite la toma de decisiones informadas. Los principios rectores que la sustentan incluyen la alineación estratégica entre los niveles directivos y operativos, la integración de la calidad con la seguridad del paciente y la experiencia del colaborador, la comunicación efectiva, la estandarización de procesos y la gestión basada en datos e indicadores. Se busca, de este modo, instaurar una cultura

organizacional de mejora continua, en la que cada proceso tenga un responsable claro, un plan de acción definido y un indicador de resultado verificable.

La estructura jerárquica se organiza en torno a la Dirección Médica y la Gerencia de Operaciones, quienes actúan como patrocinadores de la política de calidad. Bajo su supervisión directa se establece la Oficina de Calidad, Seguridad y Experiencia, que constituye el núcleo transversal del sistema. Esta oficina está conformada por un jefe de Calidad, un Coordinador de Calidad específico para el área Axxiscan, un Analista de Datos y un Facilitador de Mejora Continua. Este equipo es responsable de garantizar la correcta implementación de los programas de calidad, de supervisar los indicadores clave y de acompañar a los equipos clínicos y administrativos en la ejecución de acciones correctivas y preventivas.

La Jefatura del Área de Imagenología mantiene la coordinación directa de las subunidades clínicas y operativas, conformadas por las coordinaciones de radiología médica, tecnólogos, atención al cliente, administración y mantenimiento. En cada turno de trabajo se implementan células interfuncionales que integran representantes de todos los perfiles: médico, tecnólogo, administrativo y técnico, liderados por un responsable de turno que coordina la ejecución de las tareas, el control de incidencias y la comunicación de resultados. El Coordinador de Calidad participa activamente en estas reuniones para garantizar que la gestión de la calidad sea un proceso vivo, operativo y continuo, evitando que se perciba como un elemento ajeno o meramente formal.

En cuanto a la gobernanza, se conforman tres instancias clave de gestión:

1. Comité de Calidad y Seguridad del Paciente, encargado de evaluar mensualmente los eventos adversos, los indicadores asistenciales y el cumplimiento normativo.
2. Comité de Clima, Comunicación y Desarrollo, que sesiona de forma quincenal y se centra en la retroalimentación, la capacitación, el reconocimiento y el bienestar laboral
3. Huddles operativos diarios, reuniones breves que promueven la comunicación efectiva entre los miembros de cada turno y permiten el seguimiento visual de los indicadores mediante tableros de control actualizados.

Los procesos de calidad priorizados responden a las brechas detectadas en el diagnóstico del clima laboral. Entre ellos destacan la gestión de la comunicación interna, la retroalimentación y evaluación del desempeño, la capacitación del personal, el reconocimiento y la compensación, la prevención del estrés, la gestión de carga laboral, la disponibilidad de recursos y la resolución de conflictos. Cada proceso tiene un responsable claramente definido y se mide mediante indicadores específicos, como la satisfacción comunicacional, el cumplimiento de planes de capacitación o la disminución del ausentismo por estrés.

En el plano operativo, la estructura se apoya en una matriz funcional RACI, que define roles y responsabilidades entre los distintos niveles jerárquicos. La Dirección Médica aprueba y supervisa los objetivos de calidad; las jefaturas son responsables de su implementación; el Coordinador de Calidad funge como asesor técnico y facilitador de los procesos; y el Talento Humano colabora en los componentes de formación, reconocimiento y bienestar. De esta manera, se asegura una gestión clara, participativa y coherente.

El modelo propuesto integra también un mapa de procesos que agrupa las actividades estratégicas, misionales, de apoyo y de evaluación. Los procesos estratégicos incluyen la

planificación de la calidad, la gestión de riesgos y la comunicación institucional; los misionales abarcan el flujo completo de atención desde la admisión hasta la entrega de resultados; los de apoyo comprenden el mantenimiento, la gestión del talento humano y los recursos logísticos; y finalmente, los procesos de evaluación se centran en la auditoría interna, el análisis de no conformidades y la implementación de acciones de mejora continua.

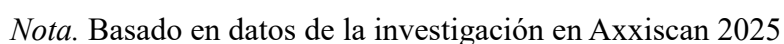
Los indicadores de desempeño (KPI) se organizan en correspondencia con las dimensiones del clima organizacional, buscando elevar los puntajes promedio y reducir los niveles de neutralidad. Se incluyen metas concretas para comunicación, retroalimentación, capacitación, reconocimiento, estrés laboral, carga de trabajo, disponibilidad de equipos y orgullo institucional. Cada indicador tiene una meta semestral y anual que permite monitorear el progreso de forma objetiva y continua. Adicionalmente, se integran indicadores asistenciales como tiempos de ciclo, repetición de estudios por error, cumplimiento de horarios y resolución de quejas, fortaleciendo así la vinculación entre calidad técnica y clima organizacional.

Finalmente, la estructura se consolida mediante políticas institucionales de comunicación, retroalimentación, reconocimiento, bienestar y resolución de conflictos, que estandarizan los comportamientos esperados y promueven una cultura de transparencia. El sistema de gestión de calidad se complementa con herramientas como el formato SBAR para los traspasos de turno, los tableros visuales de desempeño, el análisis de Pareto y los diagramas de causa-efecto para el tratamiento de no conformidades.

Este modelo funcional a la calidad no solo busca mejorar los indicadores técnicos, sino también fortalecer el sentido de pertenencia, la motivación y la identidad institucional del personal. Al integrar la calidad con el bienestar laboral, la comunicación efectiva y la formación continua, se garantiza un entorno de trabajo más saludable, eficiente y humano. En síntesis, la estructura propuesta transforma la calidad en un eje operativo y cultural, convirtiéndose en una herramienta de gestión estratégica que favorece la excelencia en la prestación de servicios de salud y consolida al área de Imagenología Axxiscan como un modelo de referencia dentro del Hospital de Especialidades Axxis Quito.

7.2.2. Organigrama Funcional de Calidad

Estructura organizacional funcional a la calidad en Axxiscan



QUITO – ECUADOR | 2025

Tabla 75

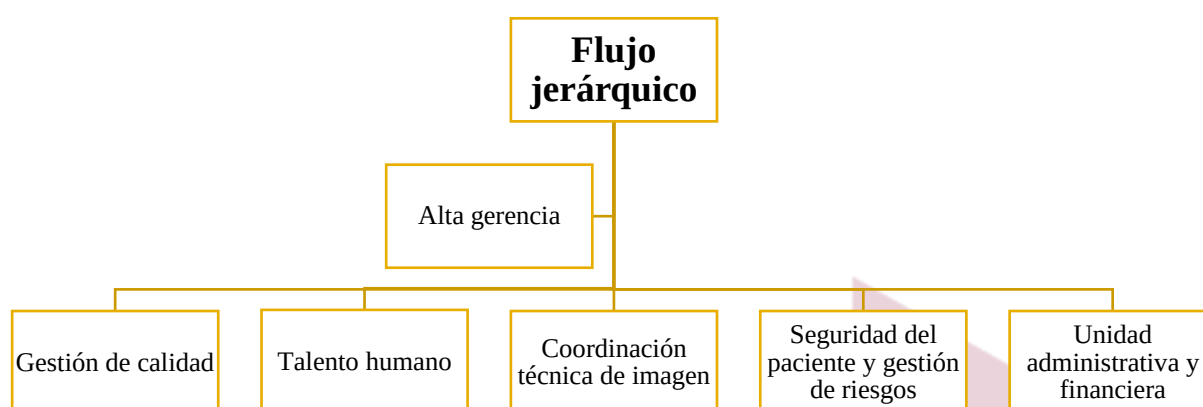
Organigrama

Área	Responsable	Funciones
Alta gerencia	Gerente general	• Garantizar el cumplimiento de estándares establecidos. • Fortalecer el liderazgo participativo, la planificación estratégica junto con el cumplimiento de objetivos a corto, mediano y largo plazo alineados a la misión, visión y valores institucionales. • Asegurar el seguimiento de políticas internas de gestión de calidad y bienestar laboral.
Gestión de calidad	Coordinador de procesos	• Crear un sistema de gestión de calidad con interoperabilidad entre los sistemas HIS/RIS-PACS, que garanticen la recolección, validación y análisis sistemático de la información en tiempo real con datos de calidad. • Optimizar tiempos de espera, agendamiento de citas, percepción de la satisfacción del paciente y del colaborador. • Realizar evaluaciones periódicas de la calidad del servicio (estructura, proceso y resultado) • Diseñar planes institucionales de calidad. • Crear comité de calidad. • Identificar tempranamente áreas de mejora continua y ejecutar intervenciones rápidas para mejorar la calidad de atención del usuario y del clima laboral con la participación activa de todo el equipo de trabajo.
Talento Humano	Jefe de talento humano	• Implementar plataforma de clima laboral, encuestas anónimas semestrales de satisfacción laboral. • Crear comité de clima organizacional • Dar seguimiento y control de KPIs, evaluaciones periódicas por desempeño. • Fortalecer la formación continua a través de capacitaciones en calidad, servicio al cliente, seguridad al paciente, con evaluación por competencias, seguimiento y retroalimentación. • Establecer flujograma de resolución de conflictos, optimizar flujos de trabajo, tener espacios para salud mental, team building,

Nota sobre derechos de autor: Este trabajo y lo que a continuación se expone solo tiene una validez académica, quedando copia de éste en la biblioteca digital de UIDE y EIG. La distribución y uso de este trabajo por parte de alguno de sus autores con otros fines deberá ser informada a ambas Instituciones, a los directores del Máster y resto de autores, siendo responsable aquel que se atribuya dicha distribución.

		motivación, liderazgo, pausas activas, reconocimiento público de logros etc.
Coordinación Técnica de Imagen	Jefe Técnico de imagen	• Organizar, vigilar y monitorear la calidad de los estudios, verificando que se realicen a tiempo. • Coordinar recursos humanos, técnicos y logísticos del servicio de imágenes. • Supervisar la capacitación técnica continua del personal médico y tecnológico para garantizar la calidad del servicio por imágenes.
Seguridad del paciente y gestión de riesgos	Jefe de prevención de riesgos	• Prevenir riesgos laborales y eventos adversos que pongan en peligro la integridad y bienestar del paciente y el profesional a través de normativas internas, protocolos clínicos estandarizados, manuales operativos etc. • Capacitar y formar al personal en materia de seguridad del paciente y prevención de riesgos. • Supervisar el cumplimiento de políticas de seguridad y bienestar laboral. • Crear comité de seguridad, bioseguridad y ética profesional. • Implementar prácticas seguras alineadas a la OMS/OPS
Unidad administrativa y financiera	Administrador del área	• Apoyar la organización administrativa, identificando necesidades de capacitación en comunicación y manejo del estrés. • Gestión financiera, facturación y presupuestos. Evaluar la transparencia en procesos de pagos, tiempos de reembolso o gestión de recursos. • Gestionar citas, agendas, mensajería, logística, coordinación de documentos y comunicación interna.

Nota. Basado en datos de la investigación en Axxiscan 2025

Figura 26*Flujo Jerárquico*

Nota. Basado en datos de la investigación en Axxiscan 2025

7.3. Recomendaciones Sobre Sistemas de Información

7.3.1. Análisis FODA y propuestas de mejora

Desde la perspectiva de la matriz DOFA, revela que el área de imagen Axxiscan dispone de fortalezas relevantes en su infraestructura tecnológica y en el nivel de especialización del talento humano, elementos que constituyen una base sólida para el desarrollo de sistemas de gestión de información y mejora continua. Al mismo tiempo se visualizan debilidades críticas relacionadas con la falta de capacitación sistemática, la ausencia de un área formal de talento humano y deficiencias en el seguimiento del clima organización y la satisfacción del usuario.

El cruce de estos factores y considerando las oportunidades del entorno, como la posibilidad de establecer alianzas académicas y cumplir con estándares de calidad del sector

salud, se plantean las siguientes recomendaciones estratégicas orientadas a fortalecer la gestión del clima laboral y la calidad de los datos institucionales.

1. Mejorar la identificación y engagement del usuario: se propone implementar una plataforma digital integral que permita recopilar y analizar de forma continua los indicadores de clima laboral mediante encuestas anónimas, registros de incidencias y reportes automáticos. Es necesario integrar esta herramienta mediante estándares comunes permitiendo el intercambio seguro y automático de información que garantice la interoperabilidad y acceso a datos actualizados en tiempo real. La implementación de estrategias de engagement, como jornadas de integración, capacitaciones personalizadas y espacios de participación fortalecerá el sentido de pertenencia, reducirá la rotación y mejorará la cohesión del equipo, factores que impactan directamente en la calidad del servicio al usuario externo.
2. Optimizar los registros institucionales
Se plantea fortalecer la infraestructura tecnológica mediante servidores seguros, respaldo en la nube, protocolos de confidencialidad que aseguren la protección de la información, implementar medidas de ciberseguridad (herramientas como Microsoft defender), políticas de manejo de información. La implementación de auditorías internas de registro y la capacitación continua del personal en el uso adecuado de las plataformas digitales, permitirá monitorear errores y su corrección oportuna.
3. Fortalecer los procesos de calidad de datos:
Implementar un sistema de gestión de calidad de datos basados en indicadores de desempeño, supervisión constante y mejora continua, alineado con los estándares del sector salud y las certificaciones ISO vigentes.
4. La creación de un comité de supervisión de calidad de datos, en el clima laboral, permitirá monitorear los indicadores clave de gestión (tiempos de respuesta, satisfacción, cumplimiento de protocolos y errores en registros), además de garantizar la coherencia entre los datos técnicos, administrativos y clínicos. Definir indicadores de calidad, por ejemplo: índice de errores en registros, tiempos de atención y satisfacción del paciente. Implementar cuadro de mando o dashboard digital con seguimiento periódico, además de capacitación continua a los miembros del comité en gestión de calidad y manejo ético de datos.

7.3.2. Análisis del papel de las TIC

Las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) tiene un gran valor estratégico en el sector salud pues contribuyen significativamente a la eficiencia, calidad y sostenibilidad de los servicios sanitarios. Estas herramientas tecnológicas permiten optimizar los procesos clínicos y administrativos, mejorar la trazabilidad de la información y facilitar la coordinación entre los distintos niveles de atención, fortaleciendo a la toma de decisiones basadas en evidencia. Desde una perspectiva de gestión, las TIC constituyen un recurso clave para el control y la planificación institucional, ya que promueven la transparencia en los procesos, la interoperabilidad de los sistemas y la reducción de errores médicos y administrativos. Adicionalmente, su implementación estratégica favorece la integración de la información clínica, la continuidad del cuidado del paciente y el fortalecimiento de la telemedicina, aspectos esenciales en los modelos de salud modernos. En el contexto de un departamento de imagen diagnóstica, como Axxiscan, las TIC adquieren una relevancia particular no solo en el ámbito técnico, sino también en la dimensión humana y organizacional. Sistemas como el RIS (Radiology Information System) y el PACS (Picture Archiving and Communication System) permiten optimizar los flujos de trabajo, reducir la duplicidad de estudios y agilizar la comunicación entre tecnólogos, radiólogos y personal administrativo, lo cual incrementa la eficiencia y la satisfacción del equipo. En el ámbito de evaluación de clima laboral, las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) fortalecen un sistema digital de evaluación de clima laboral al proporcionar herramientas y recursos que mejoran la eficiencia, precisión y alcance del proceso de diagnóstico y seguimiento del ambiente organizacional.

En primer lugar, permiten automatizar la recolección y el procesamiento de datos mediante encuestas en línea, formularios interactivos y sistemas de retroalimentación continua que garantizan mayor participación y transparencia entre los empleados. Facilitan el análisis en tiempo real de los resultados a través de plataformas con paneles dinámicos y reportes gráficos, lo que permite a los directivos identificar tendencias, detectar conflictos o áreas críticas y tomar decisiones inmediatas basadas en evidencia. También promueven la comunicación bidireccional entre la dirección y el personal, fortaleciendo la confianza y la cultura organizacional.

El uso de TIC potencia la seguridad y confidencialidad de la información, asegurando que los datos recopilados sean protegidos y gestionados de forma ética y profesional. Finalmente, al integrar inteligencia artificial, análisis predictivo y herramientas de aprendizaje automático, las TIC permiten anticipar problemas de clima laboral y diseñar estrategias preventivas que contribuyen al bienestar, la motivación y la productividad del equipo, convirtiéndose así en un pilar esencial para la gestión moderna del talento humano. En este sentido, las TIC no solo representan un instrumento de modernización tecnológica, sino también una herramienta de gestión del talento humano que impulsa la motivación, el sentido de pertenencia y el desempeño dentro del área de imagen.

7.3.3. Evaluación de herramientas digitales

El fortalecimiento del Sistema de Información en Salud (SIS) en el área de Imagen Axxiscan, requiere la implementación de herramientas tecnológicas que garanticen la recolección, procesamiento, análisis y visualización de datos de forma confiable, oportuna y

automatizada. A continuación, se realiza una comparación entre varias plataformas digitales, valorando sus ventajas, limitaciones y costos, con el fin de determinar cuál resulta adecuada para iniciar el proyecto y asegurar la sostenibilidad.

LimeSurvey (OpenSource): es una plataforma digital de código abierto, se utiliza para diseñar encuestas digitales personalizadas de satisfacción del usuario interno (personal de salud) y usuario externo (pacientes). Su principal ventaja radica en la posibilidad de recolectar datos de manera anónima y automática, garantizando la confidencialidad de la información. En el contexto del SIS, esta herramienta contribuye al componente de retroalimentación, ya que facilita la medición del clima laboral, la satisfacción del usuario y el cumplimiento de protocolos de atención. Al ser de código abierto, su costo de implementación es bajo y su mantenimiento puede gestionarse internamente, siempre que se cuente con soporte básico para su configuración y alojamiento en un servidor institucional.

PowerBI (MICROSOFT): es útil, por su capacidad de integrar datos de múltiples fuentes (HIS, RIS/PACS, Excel, laboratorios) y transformarlos en paneles dinámicos de control. En gestión hospitalaria, permite visualizar en tiempo real indicadores de productividad, ocupación, tiempos de atención, análisis de KPs, sistemas de gestión y evaluación de clima laboral, indicadores de satisfacción, comunicación, motivación y cumplimiento de metas asistenciales. Su uso fortalece la toma de decisiones gerenciales basadas en evidencia, reduce los tiempos de reporte manual y promueve la transparencia institucional. En costo aproximadamente tendría un valor de 13 dólares por usuario, cada

mes, requiere una licencia de uso y capacitación mínima para su correcta interpretación y aprovechamiento.

Microsoft teams: herramienta digital que contribuye al fortalecimiento de la comunicación interna y la colaboración entre equipos de trabajo. Si bien no evalúa directamente el clima laboral, su uso fomenta el trabajo coordinado, la interacción y la cohesión del personal, aspectos que inciden indirectamente en la mejora del ambiente organizacional. Existen plataformas **como Google Forms y Survey Monkey** que ofrecen opciones simples para la elaboración de encuestas rápidas; sin embargo, su capacidad de personalización y análisis avanzado es limitada en comparación con Lime Survey o Powe Bi, y sus versiones gratuitas restringen el acceso a reportes detallados o análisis estadísticos profundos.

RIS/PACS: correlaciona datos de tiempos de espera, y downtime permitiendo priorizar intervenciones; plataformas de bienestar empresarial.

Se consideran herramientas de analítica y bases de datos: **Metabase y PostgreSQL**, permiten integrar y visualizar información institucional, mediante tableros de control. Estas herramientas son ideales para entornos que ya poseen cierta madurez tecnológica, aunque su uso requiere soporte técnico especializado. En un nivel más avanzado se encuentran plataformas como **Qualtrics o Microsoft Viva Glint** mismas que ofrecen soluciones integrales para la medición de compromiso laboral, experiencias del empleado, pero su alto costo y complejidad de implementación las convierten en opciones viables solo en etapas posteriores al proyecto (Qualtrics 1.500 dólares al año, dependiendo del módulo contratado).

En el ámbito de formación y desarrollo del talento humano, herramientas de **E-learning como Moodle** son altamente recomendables por su carácter gratuito y su capacidad para ofrecer capacitaciones continuas al personal, fortaleciendo así la calidad de atención y el desarrollo profesional. Por otro lado, herramientas como **Freshservice** facilitan la gestión de incidentes y el seguimiento de planes de mejora, promoviendo la resolución de conflictos internos y la trazabilidad de acciones correctivas.

Otro sistema interoperable como **OpenMRS o DHIS2** son esenciales para consolidar la información clínica y administrativa en un solo entorno digital, garantizado, la seguridad bajo estándares internacionales como HL7 y FHIR. La implementación es compleja y el costo del personal técnico especializado.

7.3.4. Herramientas digitales aplicables al proyecto, evaluación del estado actual y su potencial implementación

El área de imagen cuenta con una base tecnológica avanzada como es el sistema RIS-PACS, la misma que está diseñada para mejorar la eficiencia en los departamentos de radiología y facilitar el acceso a imágenes médicas, contribuye en forma indirecta para valorar el clima laboral.

La recolección de datos de clima laboral en la empresa se realiza mediante encuestas anuales, su procesamiento y análisis es manual, sin integración con sistemas de información, la visualización y toma de decisiones es parcial, con reportes internos no automatizados, no se dispone de indicadores en tiempo real. Posterior a un análisis de varias herramientas

tecnológicas, Axxiscan se beneficiaría de un sistema de recolección de datos y visualización automatizada, como lo es Lime Survey + Power BI.

Lime Survey es la herramienta más adecuada para inicial la fase de evaluación del clima organizacional en el área de imagen Axxiscan, ya que permite recolectar la información directa de los colaboradores y pacientes de manera anónima, segura y automatizada. Su estructura OpenSource permite integrarse con bases de datos institucionales (PostgreSQL o incluso Power BI), lo que facilita la conexión con sistemas como RIS-PACS o HIS, sin necesidad de licencias costosas.

Ya consolidada la recolección de datos, la información puede visualizarse en Power BI, mediante tableros gerenciales que muestren indicadores clave de clima laboral, satisfacción del paciente, desempeño y cumplimiento de metas. El costo es bajo y sostenible, no requiere de licencias comerciales, la inversión inicial se concentra en la configuración, capacitación y hosting, lo que la hace sostenible a mediano plazo.

8. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- American College of Radiology. (2018). *ACR practice parameter for communication of diagnostic imaging findings*. Department of Radiology. <https://radiology.wisc.edu/wp-content/uploads/2018/11/ACR-Practice-Parameter.pdf> Department of Radiology
- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2007). The Job Demands-Resources model: State of the art. *Journal of Managerial Psychology*, 22(3), 309–328.
<https://doi.org/https://doi.org/10.1108/02683940710733115>
- Barría-González, N., Sánchez, J., Sepúlveda-Párraga, M., & Vidal, D. (2021). Validación de la escala CLIOR en personal de salud: propiedades psicométricas y estructura factorial. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 53(2), 108–118.
<https://doi.org/https://doi.org/10.14349/rlp.2021.v53.n2.5>
- Bronkhorst, B. A., Tummers, L. G., Steijn, B., & Vijverberg, D. (2015). Organizational climate and employee outcomes: The role of work pressure and work–family conflict. *International Journal of Public Sector Management*, 28(2), 90–104.
- Donabedian, A. (1988). The quality of care: How can it be assessed? *JAMA*, 260(12), 1743–1748. <https://doi.org/https://doi.org/10.1001/jama.1988.03410120089033>
- Ecuador. (2008). *Constitución de la República del Ecuador. Registro Oficial 449 de 20-oct.-2008*.
- Guevara, J., & Bonilla, M. (s.f.). El clima laboral y su relación con la calidad de atención en centros de salud. *Revista Latinoamericana de Gestión en Salud*, 8(1), 55-67.

Institute for Healthcare Improvement. (2023). *Plan–Do–Study–Act (PDSA) Worksheet*.

<https://www.ihi.org/library/tools/plan-do-study-act-pdsa-worksheet> Instituto Mejora
Atención Médica

Institute for Healthcare Improvement. (2023). *Science of improvement: How to improve*.

<https://www.ihi.org/resources/Pages/HowtoImprove/ScienceofImprovementHowtoImprove.aspx>

International Organization for Standardization [ISO]. (2021). *ISO 45003: Occupational health and safety management — Psychological health and safety at work — Guidelines for managing psychosocial risks*. ISO. ISO.

International Organization for Standardization [ISO]. (2021). *ISO 45003:2021 — Psychological health and safety at work — Guidelines for managing psychosocial risks*. ISO. <https://www.iso.org/standard/64283.html> ISO

Lawler, E. E., Hall, D. T., & Oldham, G. R. (1974). *Organizational Climate Questionnaire (OCQ)*. Center for Effective Organizations.

Litwin, G. H., & Stringer, R. A. (1968). *Concepto de clima organizacional*. En: *Escuela de negocios de Harvard, editor. Motivación y clima organizacional* (4 ed.). Boston: Division of Research.

Northouse, P. G. (2018). *Culture and Leadership*. In: *Melinda Masson, editor. Leadership: Theory and practice* (8 ed.). Los Ángeles: Sage Publications.

Peña-Suárez, E., Muñiz, J., Campillo-Álvarez, A., Fonseca-Pedrero, E., & García-Cueto, E. (2013). Assessing organizational climate: Psychometric properties of the CLIOR

scale. *Psicothema*, 25(1), 137–144.

<https://doi.org/https://doi.org/10.7334/psicothema2012.102>

Pérez, A. S., & Reyes González, C. (2017). Instrumento para la evaluación del clima organizacional en salud. *Revista Cubana de Salud Pública*, 43(1), 1-11.

Schaufeli, W. B. (2014). *A critical review of the Job Demands–Resources model*.

<https://www.wilmarschaufeli.nl/publications/Schaufeli/411.pdf> Wilmar Schaufeli

Segredo, M., & Reyes, R. (2015). Clima organizacional en instituciones hospitalarias: percepción del personal de salud. *Revista Cubana de Salud Pública*, 41(3), 340–352.

The Joint Commission. (2017). *Advancing safety culture: The safety culture journey guide*.

<https://www.jointcommission.org>

The Joint Commission. (2021). *Sentinel event alert 60: Developing a reporting culture in health care*. <https://www.jointcommission.org/resources/>

9. ANEXOS

9.1. ANEXO1: ENCUESTA DE CLIMA LABORAL 2020-2024

PARTE I MI PUESTO DE TRABAJO

1. ¿Qué tanto me agrada el trabajo que realizo en LA EMPRESA?
2. ¿Recomendaría a un amigo suyo que hiciera el trabajo que usted hace?
3. ¿Qué tan adecuado y relacionado con sus habilidades y conocimientos considera que es el trabajo que usted realiza?
4. ¿Cómo considera adecuado el espacio físico que LA EMPRESA le proporciona para desarrollar su trabajo?
5. ¿De acuerdo a las responsabilidades de su cargo, tiene usted autoridad en su trabajo para tomar alguna decisión?
6. ¿En qué nivel considera que Ud. cumple con las funciones para las cuales fue contratado?
7. ¿En qué nivel considera que Ud. cuenta con los equipos, herramientas y recursos materiales para cumplir con el trabajo que se le pide?
8. El tiempo de que dispone para realizar su trabajo es suficiente y adecuado
9. ¿En qué nivel considera que Ud. debe atender o realizar varias tareas al mismo tiempo?
10. ¿En qué nivel considera Ud. que está expuesto a situaciones que le afectan emocionalmente?

PARTE II LIDERAZGO

1. ¿Cuánto permite y anima su jefe inmediato a sus colaboradores para que den nuevas ideas y las apliquen al hacer sus tareas?
2. ¿En qué nivel considera Ud. que su jefe inmediato evalúa o hace seguimiento a las tareas y proyectos asignados?
3. ¿En qué nivel considera Ud. que cuando Ud. comete un error en el cumplimiento de sus funciones, su jefe Inmediato, analiza el problema y le da la retroalimentación necesaria para que no vuelva a repetirlo?
4. ¿Cuánto apoyo considera usted, que brinda su jefe a sus colaboradores en asuntos de trabajo? Les orienta, capacita y/o entrena para que puedan realizar mejor su tarea?
5. ¿Cómo es la atención que recibe de su jefe inmediato cuando usted se le acerca para tratar algún asunto de índole laboral o personal?
6. ¿Cómo describiría a su jefe inmediato en cuanto a la capacidad para realizar sus funciones?
7. ¿En qué nivel considera que su jefe inmediato con otras áreas?

8. ¿En qué nivel considera que su jefe inmediato se involucra en el cumplimiento de sus tareas?
9. ¿Cuándo su jefe le asigna una tarea, él le pregunta a usted si la entendió bien para asegurarse que usted cumpla correctamente esa tarea?
10. ¿Cuándo su jefe le asigna una tarea siente que su opinión es escuchada y tomada en cuenta?
11. ¿Su jefe inmediato es accesible, escucha de manera activa y le responde en forma eficaz a sus inquietudes?

PARTE III RELACION DE TRABAJO ENTRE DEPARTAMENTOS Y COMPAÑEROS

1. ¿Cuánta cooperación existe entre los compañeros de su área?
2. ¿Cuánto apoyo y cooperación existe entre las demás áreas y la suya?
3. ¿Considera que en LA EMPRESA todas las áreas trabajan en equipo, coordinadas y apoyándose entre sí?
4. ¿Cómo describiría a los compañeros de su área, en cuanto a capacidad en el desempeño de su trabajo?
5. ¿Cómo califica la iniciativa (dar ideas por adelantado) de sus compañeros de trabajo en su área para cumplir con sus labores?
6. ¿Existe en LA EMPRESA un ambiente de amistad entre todos los empleados?
7. ¿Con qué nivel de responsabilidad describiría a sus compañeros en su área de trabajo?

PARTE IV CAPACITACION Y DESARROLLO

1. Considera adecuada la capacitación que ha recibido en los últimos 12 meses. Considerar capacitación interna.
2. Considera adecuadas las charlas informativas, entrenamiento y retroalimentación que ha recibido en los últimos 12 meses
3. ¿Cómo califica usted el esfuerzo de capacitación por parte de LA EMPRESA en el último año?
4. ¿Qué tan útil siente que ha sido la capacitación que ha recibido para ayudarle a mejorar su desempeño en su área de trabajo?
5. ¿Considera usted, que su competencia a mejorado con la formación recibida en este último año?

PARTE V COMUNICACION

1. ¿Cómo califica la comunicación formal en la empresa (convocatorias, pantallas y carteleras, etc.)?

2. ¿En qué medida considera que son efectivas las comunicaciones entre las diferentes áreas de LA EMPRESA?
3. ¿Considera que ha recibido información sobre productos y servicios nuevos de la organización?
4. ¿Recibe comunicados, noticias y publicidad de la organización?
5. ¿Cuán oportuna es la información de cambios que se introducen en los procesos, protocolos, procedimientos y servicios en los que participa?
6. ¿Le han dado a conocer los beneficios que tiene en la empresa (servicios y descuentos)?

PARTE VI ORGANIZACION

1. ¿En qué medida piensa que están claros y bien definidos los procedimientos, las políticas, los reglamentos, las funciones del personal e instructivos que corresponden a su área de trabajo?
2. ¿En qué medida conoce Ud. las metas y objetivos que se persiguen en su área de trabajo?
3. ¿En qué medida considera que están definidas las funciones y responsabilidades de su puesto de trabajo dentro de LA EMPRESA?
4. ¿En qué medida contribuye al ahorro y buen uso de los recursos asignados por LA EMPRESA?

PARTE VII SUELDOS, BENEFICIOS Y PRESTACIONES

1. ¿Considera adecuado su nivel de remuneración (sueldo) en comparación con empresas de la competencia?
2. Considerando los deberes y responsabilidades de su trabajo ¿Está satisfecho con el salario que recibe?
3. ¿Considera adecuados los beneficios y prestaciones que otorga la empresa?
4. ¿Considera adecuados los uniformes que otorga la empresa?
5. ¿Considera adecuados los agasajos y festividades que realiza la empresa (Fiesta Navideña y bonificaciones)?
6. ¿Considera adecuados los descuentos en los servicios del Hospital que se otorga en la empresa?

PARTE VIII LA EMPRESA EN GENERAL

1. ¿En qué medida se han cumplido sus expectativas laborales dentro de esta institución?
2. ¿Conoce usted la misión, visión y objetivos de LA EMPRESA como empresa?
3. ¿En qué medida se siente usted personalmente identificado con los objetivos de LA EMPRESA?

4. ¿En qué medida siente que LA EMPRESA es un buen lugar para trabajar en comparación con otras empresas?
5. ¿Qué tan comprometido personalmente se siente con el éxito futuro de LA EMPRESA?
6. ¿Cómo siente usted que es la imagen de LA EMPRESA en la ciudad?
7. ¿Cómo es el compromiso o participación de los Gerentes o Propietarios en las actividades de LA EMPRESA?

9.2. ANEXO 2 ANÁLISIS DE ENCUESTAS DE CLIMA ORGANIZACIONAL AXXISCAN 2023 Y 2024 POR PREGUNTA

Análisis por preguntas

DIMENSIÓN 1. LIDERAZGO Y SUPERVISIÓN

1. ¿Qué tanto me agrada el trabajo que realizo en la empresa?

Los resultados muestran una evolución positiva a lo largo del período 2023 Y 2024 con un repunte del 89,0% al 94%. Esto indica que, en general, los colaboradores mantienen un nivel alto de satisfacción con las labores que realizan, y que, a pesar de leves oscilaciones, la tendencia es estable con tendencia ascendente. El repunte de 2024 sugiere que la empresa implementó medidas que reforzaron la motivación laboral. Desde el punto de vista de la gerencia en salud, este indicador es clave, ya que refleja un alto grado de compromiso emocional con las tareas asignadas, lo que se asocia a mejores niveles de productividad y calidad del servicio.

2. ¿Recomendaría a un amigo suyo que hiciera el trabajo que usted hace?

Este indicador complementa el anterior, pues mide no solo la satisfacción personal, sino la voluntad de recomendar el puesto a terceros como un lugar deseable para trabajar. Los resultados evolucionaron de 82.5% en 2023 para finalmente alcanzar 84,0% en 2024. La tendencia evidencia que los colaboradores, en promedio, perciben su trabajo de forma suficientemente positiva como para recomendarlo. Esto implica que el puesto de trabajo ofrece valores atractivos en cuanto a condiciones, ambiente laboral y reconocimiento. La recuperación en 2024 refuerza la idea de que la empresa corrigió aspectos críticos, consolidando la reputación interna del cargo.

3. ¿Qué tan adecuado y relacionado con sus habilidades y conocimientos considera que es el trabajo que usted realiza?

Los resultados muestran una evolución de 69,2% en 2023 a una recuperación del 91,0% en 2024. Esto refleja que, en términos generales, los colaboradores consideran sus funciones relacionadas con sus competencias. La mejora en 2024 sugiere que se fortalecieron los procesos de perfilamiento de puestos y aprovechamiento de habilidades individuales.

4. ¿Cómo considera adecuado el espacio físico que la empresa le proporciona para desarrollar su trabajo?

La percepción fue positiva en 2023 con un 85%, para recuperarse parcialmente en 2024 con 86,0%. Esto indica que las condiciones de infraestructura fueron un punto crítico en 2023, posiblemente asociado a sobrecarga de espacios o deficiencias en instalaciones, pero se lograron mejoras en el último año, consolidando un entorno físico más favorable para el trabajo.

5. ¿De acuerdo a las responsabilidades de su cargo, tiene usted autoridad en su trabajo para tomar alguna decisión?

Los datos reflejan un mantenimiento en la percepción de las responsabilidades con respecto a su cargo manteniéndose en un 65% esto impacta en la motivación y efectividad del desempeño. Lo cual demuestra la necesidad de un cambio en la gestión, probablemente otorgando mayor empoderamiento al personal.

6. ¿En qué nivel considera que usted cumple con las funciones para las cuales fue contratado?

Este indicador se mantiene relativamente estable en estos dos años en 2023 con un 88.33% para aumentar ligeramente en 2024 con un 90%. Esto evidencia que, si bien los trabajadores perciben que cumplen sus funciones, en 2023 existieron dificultades posiblemente ligadas a sobrecarga de tareas o falta de claridad en roles. El aumento en 2024 refleja ajustes positivos en la definición de responsabilidades.

7. ¿En qué nivel considera que usted cuenta con los equipos, herramientas y recursos materiales para cumplir con el trabajo que se le pide?

Se observa una percepción favorable, con resultados en 2023 de 82.5% y una recuperación sólida en 2024 del 91,0%. Estos datos sugieren una mejora sostenida en la dotación de recursos, aunque con episodios de insuficiencia que afectaron la percepción en 2023. El repunte final indica que se realizaron inversiones o redistribuciones de equipos de manera positiva.

8. El tiempo de que dispone para realizar su trabajo es suficiente y adecuado.

Los resultados muestran un ascenso importante en 2023 con 74,1% y llegando a 78,0% en 2024. Esto refleja una mejora progresiva en la percepción de tiempos adecuados para el trabajo.

9. ¿En qué nivel considera que usted debe atender o realizar varias tareas al mismo tiempo?

Este ítem se mantiene en valores adecuados durante todo el período en 2023 con un 75%, para alcanzar el 76,0% en 2024. La estabilidad indica que la multitarea es una característica inherente al trabajo, percibida como normal por los colaboradores. Si bien los

resultados son positivos, deben interpretarse también como un indicador de posible presión laboral.

10. ¿En qué nivel considera usted que está expuesto a situaciones que le afectan emocionalmente?

Los valores se mantienen en un rango bajo: 67.5% en 2023 y un descenso en 2024 del 65%. Esto evidencia que los trabajadores perciben una exposición significativa a factores emocionales, lo que constituye un riesgo psicosocial relevante.

DIMENSIÓN 2. COMUNICACIÓN

1. ¿Cuánto permite y anima su jefe inmediato a sus colaboradores para que den nuevas ideas y las apliquen al hacer sus tareas?

Los resultados muestran una valoración baja: 60.8% en 2023 y recuperación en 2024 del 66.0%. Esto refleja que los colaboradores perciben limitaciones en la apertura a la innovación y en la libertad para proponer ideas. La tendencia general es débil, lo que evidencia una necesidad de fortalecer el liderazgo participativo y motivador.

2. ¿En qué nivel considera Ud. que su jefe inmediato evalúa o hace seguimiento a las tareas y proyectos asignados?

La evolución es positiva con puntajes del 60% al 67% en el periodo de 2023 a 2024 lo que refleja una percepción de menor seguimiento y control de parte de los líderes inmediatos. En 2024 no se evidencian mejoras relevantes, lo que apunta a una debilidad persistente en el monitoreo y retroalimentación de la gestión diaria.

3. ¿En qué nivel considera Ud. que cuando Ud. comete un error en el cumplimiento de sus funciones, su jefe inmediato analiza el problema y le da la retroalimentación necesaria para que no vuelva a repetirlo?

Con resultados por debajo del 70% en los años 2023 y 2024, este ítem muestra una debilidad constante en la retroalimentación constructiva. En 2024 no se evidencia recuperación, lo que indica que los errores siguen percibiéndose más como sanción que como aprendizaje.

4. ¿Cuánto apoyo considera usted que brinda su jefe a sus colaboradores en asuntos de trabajo (orientación, capacitación o entrenamiento)?

Los valores se mantuvieron bajos en todo el período. Esto revela que los colaboradores consideran que sus jefes inmediatos ofrecen un apoyo limitado en capacitación práctica o acompañamiento. La falta de evolución positiva en 2024 confirma la necesidad de un plan de fortalecimiento de mentoría y coaching interno.

5. ¿Cómo es la atención que recibe de su jefe inmediato cuando usted se le acerca para tratar algún asunto de índole laboral o personal?

Este aspecto se percibe de manera moderada, con resultados del 71%. La tendencia no muestra mejoras significativas en el tiempo. Ello sugiere que, aunque los jefes brindan atención básica, aún existen barreras en la accesibilidad y en la calidad de la comunicación interpersonal.

6. ¿Cómo describiría a su jefe inmediato en cuanto a la capacidad para realizar sus funciones?

Los puntajes de este ítem son relativamente mejores, cercanos a 73%. Esto indica que los colaboradores reconocen la competencia técnica de sus jefes inmediatos, aunque la valoración no es sobresaliente. Se requiere reforzar habilidades de liderazgo que complementen el dominio técnico con capacidades blandas.

7. ¿En qué nivel considera que su jefe inmediato coordina con otras áreas?

Con valores por debajo de 76%, este indicador refleja deficiencias en la articulación interdepartamental desde los líderes inmediatos. La falta de coordinación puede afectar la eficiencia y la calidad del servicio. No se observan mejoras relevantes hacia 2024.

8. ¿En qué nivel considera que su jefe inmediato se involucra en el cumplimiento de sus tareas?

Los colaboradores perciben que la participación de los jefes en el seguimiento de tareas se mantiene en niveles moderados, sin alcanzar estándares altos. Esto apunta a un estilo de liderazgo distante o poco comprometido con el trabajo operativo del equipo.

9. ¿Cuándo su jefe le asigna una tarea, él le pregunta a usted si la entendió bien para asegurarse que usted cumpla correctamente esa tarea?

Este ítem refleja valores bajos, con poca variación entre años, aunque ha alcanzado un valor de 73% en el año 2024. Ello indica que los líderes inmediatos no priorizan la verificación de la comprensión de las instrucciones, lo que puede derivar en errores operativos y menor eficiencia.

10. ¿Cuándo su jefe le asigna una tarea, siente que su opinión es escuchada y tomada en cuenta?

Los resultados en este aspecto han sido bajos y estables, cercanos a 66%. Esto refleja una percepción generalizada de escasa consideración de la opinión del colaborador en la planificación o asignación de actividades.

11. ¿Su jefe inmediato es accesible, escucha de manera activa y le responde en forma eficaz a sus inquietudes?

Los puntajes en esta pregunta son bajos. Aun así, se mantiene como un área crítica: los trabajadores no perciben a sus jefes como líderes cercanos, disponibles y receptivos. La accesibilidad y escucha activa deben ser competencias prioritarias por desarrollar en los programas de liderazgo.

DIMENSIÓN 3. TRABAJO EN EQUIPO Y RELACIONES INTERPERSONALES

1. ¿Cuánta cooperación existe entre los compañeros de su área?

La valoración se mantuvo elevada en todo el período, pasando de 67.5% en 2023 a 84% en 2024. Esto refleja que la cooperación interna es una fortaleza del clima organizacional, aunque en 2023 se vivió un deterioro significativo que pudo deberse a tensiones laborales. La recuperación de 2024 evidencia una mejora en la cohesión del equipo.

2. ¿Cuánto apoyo y cooperación existe entre las demás áreas y la suya?

Los resultados presentan un comportamiento paralelo al de la cooperación interna con una caída en 2023 de 67.5% y recuperación en 2024 al 82%. Esto muestra que la cooperación interdepartamental es percibida de forma variable, con momentos de debilidad que afectan la coordinación entre áreas, pero que en el último año se logró fortalecer.

3. ¿Considera que en la empresa todas las áreas trabajan en equipo, coordinadas y apoyándose entre sí?

Este aspecto siempre ha tenido menor valoración que la cooperación interna. Aunque se observan puntajes cercanos a 78% en 2024. El repunte en 2024 indica un esfuerzo gerencial por mejorar la integración transversal entre departamentos.

4. ¿Cómo describiría a los compañeros de su área, en cuanto a capacidad en el desempeño de su trabajo?

Con puntajes altos en 2024 de 84%, esta pregunta refleja que los colaboradores reconocen la competencia técnica de sus compañeros. Es un indicador sólido de confianza interna en la capacidad profesional de cada miembro del área.

5. ¿Cómo califica la iniciativa (dar ideas por adelantado) de sus compañeros de trabajo en su área para cumplir con sus labores?

Los resultados son positivos, aunque con cierta variabilidad. Esto indica que la iniciativa y proactividad existen en el equipo, pero no de forma uniforme en todos los periodos. La mejora en 2024 refuerza la percepción de un clima más participativo y dinámico.

6. ¿Existe en la empresa un ambiente de amistad entre todos los empleados?

Con valores generalmente altos, este aspecto refleja la presencia de un ambiente laboral cordial y amistoso. A pesar de la caída en 2023, el repunte en 2024 confirma que las relaciones interpersonales mejoraron, consolidándose como una fortaleza del clima organizacional.

7. ¿Con qué nivel de responsabilidad describiría a sus compañeros en su área de trabajo?

Este indicador se ha mantenido fuerte en todo el período, mostrando que los trabajadores perciben a sus compañeros como responsables y comprometidos con sus labores. La mejora en 2024 refuerza esta tendencia, siendo un pilar de confianza para el funcionamiento del equipo.

DIMENSIÓN 4. CONDICIONES LABORALES Y RECURSOS

1. ¿Considera adecuada la capacitación que ha recibido en los últimos 12 meses (capacitación interna)?

La valoración inició en 58.3% en 2023, subió a 78,0% en 2024. Esto refleja que la capacitación interna no ha alcanzado niveles satisfactorios y constituye una debilidad estructural. La caída de 2023 evidencia una falta de inversión o de continuidad en programas de actualización.

2. ¿Considera adecuadas las charlas informativas, entrenamiento y retroalimentación que ha recibido en los últimos 12 meses?

Los puntajes han permanecido bajos durante todo el período, sin superar el 72%. La baja de 2023 refuerza la percepción de que las charlas y entrenamientos no son suficientes ni oportunos, y que los espacios de retroalimentación son limitados. Aunque hubo una mejora en 2024, no alcanza un nivel de satisfacción óptimo.

3. ¿Cómo califica usted el esfuerzo de capacitación por parte de la empresa en el último año?

La valoración global de los esfuerzos institucionales se mantuvo baja en los primeros años (64%), pero llegó a su nivel más alto en 2024 (70%). En 2024 hubo una recuperación, aunque el indicador sigue reflejando una percepción de falta de priorización de la capacitación dentro de la estrategia organizacional.

4. ¿Qué tan útil siente que ha sido la capacitación que ha recibido para ayudarle a mejorar su desempeño en su área de trabajo?

Los colaboradores valoraron este aspecto de manera baja, pero la caída de 2023 muestra que la capacitación no solo fue insuficiente, sino también poco útil para el desempeño. La mejora en 2024 al 68% no logra revertir del todo esta percepción, indicando que la empresa debe alinear mejor sus capacitaciones con las necesidades reales del personal.

5. ¿Considera usted que su competencia ha mejorado con la formación recibida en este último año?

Los resultados se mantienen como los más bajos del bloque, con valores alrededor del 57% y un descenso notorio en 2023. La percepción de los trabajadores es que la capacitación recibida no genera un impacto claro en el desarrollo de competencias, lo que limita su motivación y su crecimiento profesional.

DIMENSIÓN 5. DESARROLLO PROFESIONAL

1. ¿Cómo califica la comunicación formal en la empresa (convocatorias, pantallas y carteleros, etc.)?

La valoración fue de 65% en 2023, y un repunte en 2024 del 78%. Esto indica que la comunicación formal es percibida como moderada y con altibajos, reflejando la necesidad de mantener canales claros y actualizados. La recuperación de 2024 muestra avances en el manejo de información visible y oficial.

2. ¿En qué medida considera que son efectivas las comunicaciones entre las diferentes áreas de la empresa?

Los valores se han mantenido en un rango medio (alrededor de 65–72%), con un descenso en 2023 y recuperación en 2024. Esto refleja que la comunicación interdepartamental no siempre es eficaz, lo que genera problemas de coordinación. Sin embargo, la tendencia positiva en 2024 muestra esfuerzos por integrar mejor a las áreas.

3. ¿Considera que ha recibido información sobre productos y servicios nuevos de la organización?

Con puntajes similares al promedio de la dimensión, esta pregunta refleja que no siempre los trabajadores reciben información clara sobre innovaciones o cambios en los servicios. La caída de 2023 señala un déficit en la comunicación estratégica, mientras que la recuperación de 2024 muestra que la empresa ha reforzado la difusión de novedades.

4. ¿Recibe comunicados, noticias y publicidad de la organización?

Este aspecto ha mantenido valores intermedios, con la misma tendencia de caída en 2023 y mejora en 2024. Esto demuestra que la comunicación interna es percibida como suficiente pero no óptima, ya que los canales no siempre aseguran que la información llegue a todos los colaboradores.

5. ¿Cuán oportuna es la información de cambios que se introducen en los procesos, protocolos, procedimientos y servicios en los que participa?

La oportunidad de la comunicación se percibe como un área débil, con descenso marcado en 2023. Aunque en 2024 se observa una mejora, sigue siendo un reto garantizar que los cambios en protocolos y procedimientos se comuniquen con claridad y en tiempo real, aspecto crítico en instituciones de salud.

6. ¿Le han dado a conocer los beneficios que tiene en la empresa (servicios y descuentos)?

Los resultados de esta pregunta se encuentran dentro del rango intermedio, pero muestran que la información sobre beneficios no siempre llega adecuadamente a los trabajadores. El repunte parcial de 2024 refleja una mayor preocupación de la empresa por informar al personal sobre incentivos y prestaciones, contribuyendo así a mejorar la motivación laboral.

DIMENSIÓN 6. RECONOCIMIENTO Y COMPENSACIÓN

1. **¿En qué medida piensa que están claros y bien definidos los procedimientos, las políticas, los reglamentos, las funciones del personal e instructivos que corresponden a su área de trabajo?**

Los resultados muestran una tendencia positiva con un valor de 75% en 2023 y un repunte en 2024 del 78%. Esto indica que los colaboradores perciben cada vez mayor claridad en la definición de procesos y políticas, consolidándose como una fortaleza organizativa.

2. **¿En qué medida conoce Ud. las metas y objetivos que se persiguen en su área de trabajo?**

Los puntajes se mantienen altos y relativamente estables en todos los años, con valores entre 75% y 76%. Esto refleja que los trabajadores tienen un conocimiento adecuado de los objetivos de su área, lo que favorece la alineación con las metas institucionales. La mejora en 2024 confirma que la planificación estratégica es comunicada con mayor claridad.

3. **¿En qué medida considera que están definidas las funciones y responsabilidades de su puesto de trabajo dentro de la empresa?**

Este indicador mantiene un comportamiento similar, con valores entre 75% y 83% en los dos años analizados. Ello refleja que la definición de roles y responsabilidades es clara y estable, un factor clave para la eficiencia operativa y la reducción de conflictos laborales.

4. **¿En qué medida contribuye al ahorro y buen uso de los recursos asignados por la empresa?**

La percepción de esta pregunta también se mantiene en un rango alto de entre el 77 a un 82%, lo que evidencia un sentido de responsabilidad institucional en los colaboradores hacia el uso racional de recursos. Esto es especialmente relevante en el ámbito de la salud, donde la eficiencia en la gestión de insumos impacta directamente en la sostenibilidad de la organización.

DIMENSIÓN 7. Bienestar y Salud Laboral

1. **¿Considera adecuado su nivel de remuneración (sueldo) en comparación con empresas de la competencia?**

La valoración pasó de 68% en 2023 a 69% en 2024. Esto refleja un reconocimiento progresivo de que los sueldos se acercan a estándares del mercado, aunque persiste la percepción de cierta inequidad salarial frente a la competencia.

2. **Considerando los deberes y responsabilidades de su trabajo ¿Está satisfecho con el salario que recibe?**

Los puntajes han seguido la misma tendencia, con valores bajos cercanos al 70%. La valoración de 2024 muestra que los colaboradores reconocen mayor coherencia entre la carga laboral y la remuneración, aunque no alcanza los niveles óptimos.

3. **¿Considera adecuados los beneficios y prestaciones que otorga la empresa?**

Con valores cercanos al 75% en 2023, ascendiendo a 78% en 2024. Este aspecto refleja un avance en la percepción de beneficios complementarios, como seguros, apoyos o permisos. No obstante, aún hay espacio para fortalecer el paquete de prestaciones.

4. ¿Considera adecuados los uniformes que otorga la empresa?

La valoración de los uniformes ha sido intermedia alcanzando en 2024 su punto mas alto con una valoración de 72%. Esto refleja que, aunque los colaboradores perciben una dotación aceptable, todavía existen oportunidades de mejora en la calidad, comodidad o reposición de uniformes.

5. ¿Considera adecuados los agasajos y festividades que realiza la empresa (Fiesta Navideña y bonificaciones)?

Este ítem ha tenido una buena aceptación, con resultados en ascenso hasta 2024 estabilizándose en niveles positivos cercanos al 80%. Esto muestra que los colaboradores valoran las iniciativas recreativas y de reconocimiento social.

6. ¿Considera adecuados los descuentos en los servicios del Hospital que se otorga en la empresa?

La percepción de los descuentos ha sido moderada. Aunque no se encuentra entre los indicadores más altos, refleja un beneficio valorado, especialmente en un entorno de salud, pero que podría fortalecerse para aumentar la satisfacción del personal.

DIMENSIÓN 8. IDENTIFICACIÓN CON LA INSTITUCIÓN

1. ¿En qué medida se han cumplido sus expectativas laborales dentro de esta institución?

La percepción ha sido consistentemente alta, iniciando 80% en 2024, con un leve incremento en 2024 alcanzando 82%. Esto refleja que la mayoría de los colaboradores consideran que la empresa ha respondido a sus expectativas laborales, consolidando confianza y estabilidad organizacional.

2. ¿Conoce usted la misión, visión y objetivos de la empresa?

Los valores se han mantenido por encima del 80% durante todo el período, lo que evidencia una buena comunicación institucional de la filosofía corporativa. En 2024 la valoración se fortaleció aún más, mostrando que los colaboradores reconocen claramente la identidad y rumbo estratégico de la empresa.

3. ¿En qué medida se siente usted personalmente identificado con los objetivos de la empresa?

Con puntajes siempre superiores al 80%, este indicador confirma un alto nivel de identificación y pertenencia de los colaboradores hacia la organización. En 2024 se alcanza uno de los valores más altos, lo que sugiere un compromiso consolidado con los fines institucionales.

4. ¿En qué medida siente que la empresa es un buen lugar para trabajar en comparación con otras empresas?

Este aspecto muestra una percepción muy favorable ya que los resultados se mantuvieron altos, y en 2024 alcanzaron su punto máximo con 84%, consolidando la imagen de la institución como un empleador atractivo y competitivo frente a otras organizaciones.

5. ¿Qué tan comprometido personalmente se siente con el éxito futuro de la empresa?

Los colaboradores han mantenido un nivel de compromiso elevado a lo largo del período, con valores sobre el 80%. La cifra de 2024 confirma que el personal no solo está satisfecho con la empresa, sino que además se proyecta a futuro como parte de su crecimiento y sostenibilidad.

6. ¿Cómo siente usted que es la imagen de la empresa en la ciudad?

La percepción de imagen externa es igualmente positiva, con valoraciones altas en todos los años y consolidación en 2024. Esto indica que los trabajadores consideran que la organización mantiene un prestigio favorable en la comunidad, lo que fortalece la reputación institucional.

7. ¿Cómo es el compromiso o participación de los Gerentes o Propietarios en las actividades de la empresa?

Este aspecto, aunque en general bien valorado, ha mostrado cierta variabilidad, con descensos en 2023 con valores de 78%. Sin embargo, en 2024 los resultados se recuperan con un 83%, lo que refleja un mayor involucramiento de la alta dirección. Esto es clave porque el liderazgo visible y cercano de la gerencia fortalece la confianza y cohesión interna.

En general, el clima organizacional muestra una trayectoria ascendente, alcanzando en 2024 el nivel más alto del quinquenio con un 75,6%. Si bien en 2023 se produjo un descenso importante al 71,2%, el repunte posterior refleja la implementación de estrategias correctivas que generaron resultados positivos. Esta tendencia demuestra la capacidad de la institución para adaptarse y responder a las necesidades internas de su personal, consolidando un entorno laboral más favorable.

9.3. ANEXO 3 ENCUESTA DE CLIMA LABORAL APLICADA 2025

ENCUESTA DE DIAGNÓSTICO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL: Área de Imagen Axxiscan - Hospital de Especialidades Axxis Quito

Instrucciones:

Estimado/a colaborador/a: Esta encuesta busca conocer su percepción sobre el ambiente laboral en nuestra área. Sus respuestas son ****anónimas y confidenciales**** y serán

usadas únicamente para mejorar nuestro entorno de trabajo. Por favor, marque con una (X) la opción que mejor refleje su opinión, usando la siguiente escala:

- 1 = Totalmente en desacuerdo
- 2 = En desacuerdo
- 3 = Neutral / Indeciso
- 4 = De acuerdo
- 5 = Totalmente de acuerdo

I. Liderazgo y Supervisión

1. Mi jefe/a directo/a comunica claramente los objetivos y expectativas del área.
☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5
2. Recibo retroalimentación constructiva que me ayuda a mejorar mi desempeño.
☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5
3. La dirección del área está abierta a escuchar sugerencias del personal.
☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

II. Comunicación

4. La información relevante (cambios, decisiones, metas) se comunica oportunamente.
☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5
5. Existe buena comunicación entre diferentes turnos/equipos dentro de Axxiscan.
☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5
6. Me siento cómodo/a expresando mis opiniones o inquietudes sin temor a represalias.
☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

III. Trabajo en Equipo y Relaciones Interpersonales

7. En mi área, colaboramos y nos apoyamos entre compañeros para lograr los objetivos.
☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5
8. Existe respeto y confianza entre el personal de Axxiscan.
☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5
9. Los conflictos se manejan de manera constructiva y justa.
☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

IV. Condiciones Laborales y Recursos

10. Contamos con el equipo técnico e insumos necesarios para realizar nuestro trabajo eficientemente.

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

11. La carga de trabajo es equilibrada y razonable.

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

12. El ambiente físico (iluminación, limpieza, seguridad) es adecuado para nuestras funciones.

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

V. Desarrollo Profesional

13. Tengo oportunidades de capacitación para mejorar mis habilidades.

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

14. Mi trabajo me permite aplicar y desarrollar mis conocimientos profesionales.

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

15. Existen posibilidades de crecimiento profesional dentro del hospital.

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

VI. Reconocimiento y Compensación

16. Mi salario es justo en comparación con mi responsabilidad y experiencia.

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

17. Los esfuerzos y logros individuales/equipo son reconocidos por la jefatura.

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

18. Los beneficios adicionales (bonos, salud, etc.) son satisfactorios.

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

VII. Bienestar y Salud Laboral

19. El área promueve prácticas que previenen el estrés laboral y el burnout.

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

20. Se respetan mis horarios de descanso y tiempo libre.

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

VIII. Identificación con la Institución

21. Me siento orgulloso/a de pertenecer al equipo de Axxiscan y al Hospital Axxis.

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

22. Recomendaría este lugar como un buen sitio para trabajar.

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

Preguntas Abiertas:

23. ¿Qué es lo que más valora de trabajar en el área de Imagen Axxiscan?

24. ¿Qué aspecto considera URGENTE mejorar en el clima laboral de esta área?

25. Sugerencias concretas para fortalecer el trabajo en equipo:
