

**DETERMINAR LA RELACIÓN ENTRE CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA
PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE SALUD DE LA ESE
HOSPITAL MUNICIPAL ALGECIRAS 2018**

RUTH ESTELA BOLAÑOS ALVAREZ

MARIA DEL PILAR SANCHEZ ZULETA

JULIAN FORERO MOLINA

GERSON RENE FRANCO PINTO

**UNIVERSIDAD CATÓLICA DE MANIZALES
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA DE ADMINISTRACION EN SALUD
MANIZALES**

AGRADECIMIENTOS

Al culminar otra etapa en el camino de nuestra existencia, agradecemos a Dios por la disposición y por la voluntad de permitirnos subir otro escalón en la carrera de la vida de cada uno de quienes hacemos parte de este grupo de trabajo.

A la Universidad Católica de Manizales, por permitirnos hacer parte de esta gran familia y lo más importante ser partícipes de su Proyecto Educativo Universitario un proyecto de amor que apunta a la excelencia. De igual modo a cada uno de los tutores quienes participaron y fueron pieza fundamental en el proceso de formación de cada uno de nosotros.

Al Dr. Jose Alexander Moreno Córdoba Gerente de la ESE Hospital Municipal de Algeciras Huila, quien estuvo siempre presto y dispuesto a apoyarnos en el proceso investigativo que acá entre las siguientes líneas se concluye.

A cada una de nuestras familias y amigos quienes fueron un baluarte y apoyo en los momentos cuando sentíamos desfallecer y a quienes agradecemos siempre su incondicional compañía y sostén en cada momento vivido en el transcurso de la especialización.

CONTENIDO

AGRADECIMIENTOS	2
2. INFORMACIÓN GENERAL DEL PROYECTO	6
3. INTRODUCCIÓN.....	7
4. OBJETIVOS	9
4.1. OBJETIVO GENERAL	9
4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	9
5. REFERENTE TEÓRICO	10
5.1 MARCO TEÓRICO	10
5.2 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....	13
5.3 MARCO CONTEXTUAL.....	17
5.4 BASE TEÓRICA.....	18
5.4.1 CLIMA ORGANIZACIONAL	18
5.4.2 CARACTERÍSTICAS DEL CLIMA ORGANIZACIONAL.....	19
5.4.3 TEORÍAS DEL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LIKERT	19
5.4.4 BASES CRITICAS DEL CLIMA ORGANIZACIONAL.....	21
5.4.5 CALIDAD DEL SERVICIO.....	24
5.5.1 DIMENSIONES DE CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	25
5.5.2 MODELO SERVQUAL	26
5.5.2.1 DIMENSIONES DEL MODELO SERVQUAL	26
5.6 MARCO LEGAL.....	27
5.7 MARCO CONCEPTUAL.....	28
6. METODOLOGÍA.....	29
6.1.1 POBLACIÓN OBJETO.....	30
6.1.2 TAMAÑO DE LA MUESTRA.....	31
6.1.3 MUESTRA DEFINITIVA A TRABAJAR TENIENDO EN CUENTA LA POBLACIÓN TOTAL	31
6.1.4 CRITERIOS DE INCLUSIÓN Y EXCLUSIÓN	32
6.1.5 RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN: FECHAS Y TIEMPOS	33
6.1.6 INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN.....	33
6.2.1 INSTRUMENTO A APLICAR CLIMA ORGANIZACIONAL	34
6.2.2 METODOLOGÍA	39
6.3 CUESTIONARIO DE CALIDAD	53
6.3.1 PLAN DE ANÁLISIS.....	56
6.3.2 METODOLOGÍA	56
7. RESULTADOS O DISCUSIÓN.....	63
7.1 ANÁLISIS CLIMA ORGANIZACIONAL DE LA ESE HOSPITAL DE ALGECIRAS HUILA.....	63
8. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	120
8.1 CONCLUSIONES	120
8.2 RECOMENDACIONES.....	121
9. REFERENCIAS BIBLIOGRAFÍAS.....	122

TABLAS

TABLA 1: DISTRIBUCION DE EMPLEADOS ESE HOSPITAL MUNICIPAL ALGECIRAS	30
TABLA 2: LIDERAZGO	34
TABLA 3: MOTIVACIÓN	35
TABLA 4: RECIPROCIDAD	35
TABLA 5: PARTICIPACIÓN.....	35
TABLA 6. DISTRIBUCIÓN ALEATORIA DE ÍTEMS DE LA VARIABLE LIDERAZGO EN SUS CUATRO DIMENSIONES, VALOR DE LA RESPUESTA Y TOTAL DE ÍTEMS POR CADA UNO.	39
TABLA 7. DISTRIBUCIÓN ALEATORIA DE ÍTEMS DE LA VARIABLE MOTIVACIÓN EN SUS CUATRO DIMENSIONES, VALOR DE LA RESPUESTA Y TOTAL DE ÍTEMS POR CADA UNO.....	40
TABLA 8. DISTRIBUCIÓN ALEATORIA DE ÍTEMS DE LA VARIABLE RECIPROCIDAD EN SUS CUATRO DIMENSIONES, VALOR DE LA RESPUESTA Y TOTAL DE ÍTEMS POR CADA UNO.....	42
TABLA 9. DISTRIBUCIÓN ALEATORIA DE ÍTEMS DE LA VARIABLE PARTICIPACIÓN EN SUS CUATRO DIMENSIONES, VALOR DE LA RESPUESTA Y TOTAL DE ÍTEMS POR CADA UNO.....	43
TABLA 10: RESULTADOS VARIABLE MOTIVACION:	64
TABLA 11: RESULTADOS VARIABLE DE LIDERAZGO	67
TABLA 12: RESULTADOS VARIABLE RECIPROCIDAD.....	70
TABLA 13: RESULTADOS VARIABLE PARTICIPACIÓN	74
TABLA 14: CARACTERÍSTICAS DE SERVICIOS DE SALUD SEGÚN IMPORTANCIA	113

GRÁFICAS

GRÁFICA 1: COMPARATIVO CLIMA ORGANIZACIONAL ADMINISTRATIVO- ASISTENCIAL VARIABLE MOTIVACIÓN.....	65
GRÁFICA 2: COMPARATIVO CLIMA ORGANIZACIONAL ADMINISTRATIVO- ASISTENCIAL VARIABLE LIDERAZGO.....	68
GRÁFICA 3: COMPARATIVO CLIMA ORGANIZACIONAL ADMINISTRATIVO- ASISTENCIAL VARIABLE RECIPROCIDAD	72
GRÁFICA 4: COMPARATIVO CLIMA ORGANIZACIONAL ADMINISTRATIVO- ASISTENCIAL VARIABLE PARTICIPACIÓN	76
GRÁFICA 5: PREGUNTA 1 EXPECTATIVA VS PERCEPCIÓN	80
GRÁFICA 6: PREGUNTA 2 EXPECTATIVA VS PERCEPCIÓN	81
GRÁFICA 7: PREGUNTA 3 EXPECTATIVA VS PERCEPCIÓN	82
GRÁFICA 8: PREGUNTA 4 EXPECTATIVA VS PERCEPCIÓN	83
GRÁFICA 9: PREGUNTA 5 EXPECTATIVA VS PERCEPCIÓN	85

GRÁFICA 10: PREGUNTA 6 EXPECTATIVA VS PERCEPCIÓN	86
GRÁFICA 11: PREGUNTA 7 EXPECTATIVA VS PERCEPCIÓN	87
GRÁFICA 12: PREGUNTA 8 EXPECTATIVA VS PERCEPCIÓN	88
GRÁFICA 13: PREGUNTA 9 EXPECTATIVA VS PERCEPCIÓN	89
GRÁFICA 14: PREGUNTA 10 EXPECTATIVA VS PERCEPCIÓN	95
GRÁFICA 15: PREGUNTA 11 EXPECTATIVA VS PERCEPCIÓN	96
GRÁFICA 16: PREGUNTA 12 EXPECTATIVA VS PERCEPCIÓN	97
GRÁFICA 16: PREGUNTA 13 EXPECTATIVA VS PERCEPCIÓN	98
GRÁFICA 17: PREGUNTA 14 EXPECTATIVA VS PERCEPCIÓN	100
GRÁFICA 18: PREGUNTA 15 EXPECTATIVA VS PERCEPCIÓN	101
GRÁFICA 19: PREGUNTA 16 EXPECTATIVA VS PERCEPCIÓN	101
GRÁFICA 20: PREGUNTA 17 EXPECTATIVA VS PERCEPCIÓN	102
GRÁFICA 21: PREGUNTA 18 EXPECTATIVA VS PERCEPCIÓN	106
GRÁFICA 22: PREGUNTA 19 EXPECTATIVA VS PERCEPCIÓN	107
GRÁFICA 23: PREGUNTA 20 EXPECTATIVA VS PERCEPCIÓN	108
GRÁFICA 24: PREGUNTA 21 EXPECTATIVA VS PERCEPCIÓN	109
GRÁFICA 25: PREGUNTA 22 EXPECTATIVA VS PERCEPCIÓN	110
GRÁFICA 26: CARACTERÍSTICAS DE SERVICIOS DE SALUD SEGÚN IMPORTANCIA.....	114
GRÁFICA 27: EXPECTATIVAS PERCEPCIÓN DEL SERVICIOS (SERVICIO DESEADO Y SERVICIO PERCIBIDO), EFICIENCIA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.....	116
GRÁFICA 28: EXPECTATIVAS PERCEPCIÓN DEL SERVICIOS (SERVICIO DESEADO Y SERVICIO PERCIBIDO), EFICIENCIA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.....	117
GRÁFICA 29: EXPECTATIVAS PERCEPCIÓN DEL SERVICIOS (SERVICIO DESEADO Y SERVICIO PERCIBIDO), EFICIENCIA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.....	118



Universidad
Católica
de Manizales

VICERRECTORÍA ACADÉMICA
CENTRO INSTITUCIONAL DE INVESTIGACIÓN, PROYECCIÓN Y
DESARROLLO

2. INFORMACIÓN GENERAL DEL PROYECTO

Título: Determinar la relación entre clima organizacional y la percepción de la calidad de los servicios de salud de la ESE Hospital Municipal Algeciras 2018

Investigador Principal: RUBEN DARIO AUDELO LOAIZA

Coinvestigador. Paula Peña

Dedicación: TC TP MT

Coinvestigador. Felipe Gallego

Dedicación: TC TP MT

Coinvestigador

Dedicación: TC TP MT

Asistente de Investigación: Ruth
Estela Bolaños Álvarez, María Del
Pilar Sánchez Zuleta, Gerson Rene
Franco Pinto, Julián Forero Molina

Trabajo de Grado
Semillero

Asistente de Investigación

Trabajo de Grado
Semillero

Línea de Investigación: Gestión de la calidad

Área de conocimiento a la que aplica: Administración de la Salud

Programa de Posgrado al que se articula: Especialización Administración de la Salud

Lugar de Ejecución del Proyecto:

Ciudad: **Algeciras** Departamento: **Huila**

Duración del Proyecto (periodos académicos): 1 Año

3. INTRODUCCIÓN

Hablar de clima organizacional es un proceso sistemático donde no solo se abordan la relación laboral como muchos pensamos si no también el cumplimiento de las funciones que desempeñamos dentro de la empresa el interés la participación y liderazgo que tenemos en el mismo. El clima laboral tiene gran trascendencia social por los diferentes factores, ambientes y contextos que se abordan. Por tal motivo, es necesario abordar el tema de clima organizacional como recurso fundamental para el fortalecimiento de los procesos misionales de la organización para generar un ambiente positivo dentro de la entidad, el cual se podrá ver reflejado en la calidad de los servicios que se prestan a la comunidad.

Por otra parte, la organización es una estructura social, en la cual cada una de sus partes interactúa sinérgicamente con el propósito de lograr un objetivo en común, a través de la división del trabajo y funciones en diferentes niveles; es allí donde surge la inquietud de conocer el entorno laboral y como está interactuando dicha estructura, para así poder obtener información importante y ser aplicada en la toma de decisiones para mejorar la estructura interna y prestar un servicios con calidad.

En la actualidad es crucial que en las organizaciones de salud la percepción de la calidad debe ir de la mano con el clima organizacional, más cuando la mayor parte del objeto social de las organizaciones de salud es atender personas, el trato con cada usuario debe ser característico y diferenciador para poder sobre salir en un campo tan competitivo como se ha convertido la salud día a día. En este sentido se ve la necesidad de que así como se establecen normas, políticas y programas para tener a gusto al cliente externo, también se debe regular y poner en cintura de análisis crítico la situación de

cómo se está tratando al cliente interno de cada organización como los son los trabajadores propiamente dicho. En tal relación, se pueden ver muchos casos que hacen que la percepción de la calidad se vea afectada por climas organizaciones hostiles, autoritarios donde no se valora el estado anímico que puede tener cada persona en el desarrollo propio de las funciones misionales de la organización. Dicha relación calidad – clima guarda una estrecha relación puesto que es imposible poder aumentar un indicador de una estas variables sin la ayuda de la otra.

La revista cubana de información en ciencias de la salud (ACIMED) en uno de sus artículos resume que “El clima y la cultura organizacional constituyen dos componentes de esencial importancia para la elevación de la productividad laboral. El clima organizacional es un componente esencial del proceso de socialización del conocimiento y la cultura. La socialización de la cultura y del conocimiento en una organización es una premisa fundamental de su éxito en tiempos donde la colaboración es fuente de ventajas competitivas”¹. En síntesis del clima organizacional depende la productividad de la organización y estos en conjunto son los que posicionan en el éxito permanente a la organización, de tal modo que teniendo climas organizacionales acogedores donde el trabajador se sienta a gusto, aumenta la buena energía y el buen trato hacia nuestros clientes externos.

La conveniencia de este proyecto es determinar el papel del clima organizacional en la percepción de la calidad de la prestación del servicio, del hospital de Algeciras permitiendo diseñar acciones de mejora continua y pueda ser replicado en diferentes entidades de salud pública en los diferentes municipios del Huila y a nivel nacional abordando de forma integral las diferentes deficiencias que se pueden presentar en el sector de salud .

4. OBJETIVOS

4.1. OBJETIVO GENERAL

Determinar la relación entre clima organizacional y la percepción de la calidad de los servicios de salud de la ESE Hospital Municipal de Algeciras Huila correspondientes a la Especialización de Administración de la Salud 2018.

4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Medir la percepción de los colaboradores frente a las áreas críticas del clima organizacional en La ESE Hospital Municipal de Algeciras en el año 2018.
- Describir la percepción de los clientes frente a las dimensiones de calidad en la institución objeto de estudio.
- Establecer la relación entre las áreas críticas del clima organizacional y las dimensiones de la calidad del servicio en salud percibido por los clientes en la ESE Hospital Municipal de Algeciras.

5. REFERENTE TEÓRICO

5.1 MARCO TEÓRICO

“las investigaciones realizadas a lo largo de la historia humana demuestra que las organizaciones siempre han existido. Probablemente su importancia y trascendencia no fueran tan reconocidas como lo son actualmente. No obstante, la necesidad inevitable que tenían las personas por reunirse unos con otros para obtener fines personales, ha ocasionado que a lo largo de los años se formaran grupos y asociaciones de individuos para facilitar la consecución de resultados, debido a que resulta más productivo y menos costoso realizar las actividades al formar parte de una organización”² desde mismo sentido podemos concluir:

Abordar el clima organizacional, no es un proceso sencillo con se requiere de una interpretación conjunto con un sentido constructivo, enfocados en los objetivos misionales, visionales principio de calidad de la identidad y es precisamente donde se apuntó a construir un clima organización integral. Ahora bien Sotelo hace referencia que “En la actualidad las organizaciones se encuentran en una etapa de competencias, debido a lo cual tienen que estar en óptimas condiciones desde su interior para brindar un buen servicio, de ahí que los conceptos de clima organizacional y calidad en el servicio sean fundamentales para fortalecer su razón de ser y por consecuencia poder tomar decisiones que las lleven a desarrollarse dentro del contexto de la competitividad y sus directivos coadyuven a la mejora de las instituciones”³ permitiéndonos desenfocar de un paradigma en el cual hemos abordado durante años el clima organizacional “como son única y exclusivamente las relaciones laborales” si no que también participa de forma positiva o negativa en aspectos como la competitividad. El cumplimiento de funciones, el logro de objetivos comunes en la empresa, la calidad del servicio y la satisfacción de los clientes.

Otros investigadores como Maldonado en su trabajo sobre Clima Organizacional y Gerencia, citado por Visbal concuerdan que existen tres razones que justifican la aplicación del estudio de Clima Organizacional describe “El Clima Organizacional, permite la auto-reflexión de la percepción compartida en los trabajadores consultados. Debido a esto se facilita el diseño de acciones compartidas y constructivas, motivando el trabajo en equipo y generando eficacia dentro la organización”⁴ recordemos que durante la realización de nuestro proyecto se centró específicamente en el análisis de descriptivo de la relación existente entre el clima organizacional y la percepción de calidad de servicio como base elemental donde se formó ambientes competitivos y sostenibles donde se enfocó en la satisfacción de nuestros empleados y clientes que reciben el servicio .

Rodríguez cita a Litwin y stringer quien aborda de una manera clara y concisa en su investigación diferentes constructos psicológicos como son la motivación en donde “las percepciones y respuestas que abarcan el clima organizacional se originan en una gran variedad de factores. Unos abarcan los factores de liderazgo y prácticas de dirección como tipos de supervisión autoritaria, participativa. Otros factores están relacionados con el sistema formal y la estructura de la organización como el sistema de comunicación, relaciones de dependencia, promociones, remuneraciones, entre otros y otros son las consecuencias del comportamiento en el trabajo como sistemas de incentivo, apoyo social, interacción con los demás miembros, entre otros”⁵.

Son muchas las percepciones que rigen la calidad de una prestación del servicio de los ámbitos organizacionales Gálvez define “La calidad del servicio ha alcanzado gran relevancia a partir de la década de los 90. Su creciente importancia radica en el hecho de que ha dejado de ser una estrategia diferenciadora empleada para aumentar la productividad, pasando a ser un instrumento para ganar la lealtad de los clientes o para mejorar la imagen de la organización y por tanto, lograr cuota y

presencia en el mercado lo cual con lleva a la obtención de una ventaja competitiva”⁶.

El presente proyecto investigativo se orientó a describir percepción de calidad que tiene nuestros usuarios del Hospital de Algeciras que nos permitió reconocer su nivel de satisfacción y la relación de las diferentes premisas organizacionales que conforman la prestación integral del servicio.

Visbal concluye en su estudio que “el análisis cualitativo realizado a los hábitos, aborda la percepción en el reconocimiento institucional, relacionada a los factores de sentido de pertenencia y calidad profesional”⁴ lo cual deduce que si no se genera un clima laboral integral positivo donde se evidencia una buena participación, colaboración y trabajo en equipo es muy complicado despertar un sentido de pertenencia y humano en la prestación del servicio como lo plantea. Ortiz en la conclusión de su proceso investigativo “El clima de trabajo en el cual se desempeñan los trabajadores, no sólo tomando en cuenta a las trabajadores de piso, sino también a los mismos jefes, a los trabajadores de las áreas de gerencia y de recursos humanos. Ya que si existe un mal clima laboral desde los altos mandos como gerencia o recursos humanos se verá reflejado en las demás áreas dependientes de esta”⁷ todos desempeñan un papel fundamental en el clima organizacional los directivos diseñan las estrategias para cumplir los objetivos en común y los empleados son los encargados de dinamizar y llevar a cabo dichas propuestas y darla de conocer a sus cliente.

Las investigaciones realizadas Santa Eulalia Mainegra José Marcos correlaciona que la “salud pública se le da gran importancia a la valoración del clima organizacional en las instituciones, porque constituye un elemento esencial en el desarrollo de su estrategia organizacional planificada, posibilitándole al directivo una visión futura de la organización, y como elemento diagnóstico de la realidad cambiante del entorno, lo que permite identificar las necesidades reales de la misma

en relación con el futuro deseado, para de esta forma trazar las acciones que deben iniciarse en el presente que permitan alcanzar la visión del futuro diseñado para la institución”⁸ es necesario tener en cuenta que la salud pública es una de los principales sectores que más están expuestos a cambios, por diferentes indicadores desde la perspectiva de las necesidades de atención que requieren de un clima organizacional integral que se adapte a la realidad y la demanda de los servicios de salud pública.

En conclusión Bernal, Pedraza y Sánchez comentan que el trabajo realizado por Elton Mayo entre los años 1927 a 1939, en las fábricas de Hawthorne pertenecientes a la compañía General Electric, considerado el primer aporte en la historia del Clima Organizacional, manifiesto la importancia de las relaciones humanas y otras variables de percepción, tales como las condiciones de trabajo, los sentimientos de los empleados, el sentido de pertenencia y los intereses colectivos, como factores determinantes de la productividad y de la satisfacción de los empleados, aspectos que, entre ellos, forman parte del Clima Organizacional”⁹.

5.2 Antecedentes de la Investigación

Desde este sentido Bernal Gonzales Idolina refiere primera instancia que diagnosticar el clima organizacional y la calidad de los servicios públicos de salud es un tema que hoy en día se hace imprescindible para las instituciones médicas de países latinoamericanos, debido al desafío que se tiene por trabajar con excelencia, lograr ventajas competitivas y sobre todo construir una cultura de servicio eficaz y eficiente para la sociedad en general.⁹ Es decir, los retos que enfrenta la gestión hospitalaria, tales como el logro de la eficiencia, calidad y equidad en la prestación de los servicios, la implementación de mejoras continuas, la gestión de procesos eficaces, la asistencia centrada en el paciente y la gestión del conocimiento por competencias, entre otros, obligan a las instituciones de salud a crear sistemas administrativos que capten las necesidades de los pacientes y brinden atención

médica oportuna y segura.

Es necesario resaltar que las bases metodológicas y teóricas que se plantearon en esta investigación se refirió a la importancia de detectar las necesidades de los usuarios, de los trabajadores y de la institución en general fue determinante para el logro de los objetivos organizacionales y representa un área de oportunidad para aquellas técnicas y procedimientos susceptibles de mejora. Por ello, se destacó como requisito indispensable para el desarrollo y bienestar de los centros médicos la realización de evaluaciones periódicas que permitieron determinar las percepciones que tanto los usuarios como los propios empleados tienen del proceso y de las condiciones en que se prestan los servicios de salud, con el objetivo fundamental donde se identificó los elementos que contribuyeron u obstaculizaron el cumplimiento de las metas institucionales, lo cual permitió concluir que el clima organizacional en las unidades del sector público de salud, se analizó principalmente a través de las dimensiones de estructura, responsabilidad, recompensa, riesgo, calidez, apoyo, normas, conflicto e identidad; las mismas que, dependiendo de la forma en cómo se experimenten, determinan la satisfacción de los trabajadores en relación con su ambiente de trabajo, lo cual genera efectos dentro y fuera de la organización e incide directamente en la satisfacción de los usuarios en términos de calidad de los servicios, principalmente sobre aspectos como la capacidad de respuesta en la atención médica, la empatía del personal, los elementos tangibles con que cuenta la institución hospitalaria, la confiabilidad del servicio y la seguridad en los procesos de salud, se concluyó de esta manera que existe una relación importante entre el clima organizacional y la calidad de los servicios públicos de salud.

De la misma manera Bentacour Milena en su trabajo de investigación da a conocer herramientas teóricas básicas para este proceso investigativo realizado por diferentes autores como lo son¹⁰.

Segredo Perez, en el estudio de la Percepción del clima organizacional por directores de policlínicos. Evaluaron las cuatro dimensiones tomadas del cuestionario propuesto por la OPS con sus respectivas variables: Liderazgo: dirección (D), estímulo a la excelencia (EE), estímulo al trabajo en equipo (ETE), solución de conflictos (SC). Motivación: realización personal (RP), reconocimiento a la aportación (RA), responsabilidad (R), adecuación a las condiciones de trabajo (ACT). Reciprocidad: aplicación del trabajo (AT), cuidado de bienes de la institución (CBI), retribución (R), equidad (E). Participación: compromiso con la productividad (CP), compatibilización de intereses (CI), intercambio de la información (II), involucración en el cambio (IC). En general, las dimensiones del clima organizacional medidas en los directores de áreas de salud en el país, el mejor comportamiento lo manifiestan en el liderazgo, seguido de la participación y reciprocidad y el peor resultado lo aporta la motivación, con todas sus categorías por debajo del punto mínimo aceptable¹¹.

En el estudio del comportamiento organizacional como instrumento para el mejoramiento continuo de los recursos humanos, el autor destaca la conceptualización del comportamiento organizacional, los fundamentos del comportamiento individual; los valores, actitudes y satisfacción en el trabajo; las habilidades; los conceptos básicos de la motivación, fundamentos del comportamiento de grupo y comunicación. Determina el comportamiento organizacional como un instrumento relevante para que el recurso humano de las empresas mejore continuamente y facilite la eficiencia y eficacia de las organizaciones empresariales¹².

Piña, realizó un estudio descriptivo de corte transversal con el objetivo de caracterizar el clima organizacional del Policlínico Universitario “Cecilio Ruiz de Zarate”, de la Provincia de Cienfuegos. El universo estuvo constituido por la totalidad de trabajadores (381), estratificados por categorías ocupacionales: directivos, profesionales, técnicos de la salud y otros trabajadores. Se estudiaron las cuatro

dimensiones propuestas por la OPS. En los resultados, la dimensión es liderazgo, reciprocidad y participación se comportaron de forma aceptable, a diferencia de la dimensión motivación que se comportó de manera no aceptable. En el grupo de dirigentes encuestados, todas las dimensiones estuvieron entre los límites considerados como aceptables. En los profesionales de la salud, las dimensiones de motivación, reciprocidad y participación, estuvieron por debajo de la puntuación media. En el grupo de los técnicos de la salud, solo estuvo afectada la dimensión motivación. En el grupo de otros trabajadores, también tres dimensiones estuvieron por debajo de la puntuación media aceptable (motivación, reciprocidad y liderazgo). El grupo de profesores, fue el que mostró los mayores valores promedios en todas las dimensiones, así como el valor medio total de clima organizacional que fue de 3.85, lo cual es fundamental para este tipo de institución formadora de recursos humanos, ya que un buen sentido de pertenencia y realización personal en el profesorado que se refleja en la enseñanza, el aprendizaje, la investigación, entre otros aspectos, que da como resultado la formación integral. De las cuatro dimensiones estudiadas la más afectada es la motivación, ya que en 3 de los 5 grupos implicados en el estudio, su valor medio estuvo por debajo del límite inferior aceptable, por lo que el valor medio total de esta dimensión fue 2.87¹³.

El estudio realizado por Cortés Jiménez sobre el Diagnóstico del clima organizacional en el Hospital "Dr. Luis F. Nachón". Xalapa, Veracruz, buscó especificar las 19 percepciones de un grupo, a través de las dimensiones del clima organizacional que propone la OPS: motivación, liderazgo, participación y reciprocidad. En este estudio, todos los grupos expresan una percepción No satisfactoria del clima organizacional, que incluye estas dimensiones con sus respectivas variables. El personal de enfermería es el que expresa mayor nivel de insatisfacción. En las variables de liderazgo y participación se encuentra en todo el personal una percepción del Clima Organizacional (CO) no satisfactoria. En la variable de reciprocidad el personal que presenta mayor insatisfacción es el de

enfermería, y en el de motivación es el administrativo¹⁴.

5.3 Marco contextual

La Empresa Social del Estado, Hospital Municipal de Algeciras Huila, es una entidad pública de primer nivel de complejidad, descentralizada, con personería Jurídica y autonomía administrativa, se encuentra localizada en la CALLE 4 No. 1-40 del barrio Ciudad de Barranquilla en el Municipio de Algeciras, en el Departamento del Huila. Atendiendo su misión la Empresa Social del Estado, brinda atención en salud de baja complejidad, basado en el diagnóstico de la situación de salud del área de influencia y el perfil epidemiológico del Municipio, diseñando estrategias para la prestación de los diferentes servicios y programas de promoción de la salud y prevención de la enfermedad direccionando la gestión de la organización al cumplimiento de los objetivos trazados.

El Hospital Municipal de Algeciras Huila como entidad encargada de prestar los servicios de salud en el municipio, bajo la dirección del Gerente Dr. **José Alexander Moreno Córdoba** reconoce la importancia de tener un personal idóneo, facultado para el adecuado desarrollo de sus funciones y actividades en procura de la consecución y cumplimiento del fin social que rige la institución como lo reza su misión “Somos una institución prestadora de servicios de salud, dentro de un modelo integral fundamentado en la oportunidad de mejora, accesibilidad, pertinencia y seguridad del paciente. Comprometida con la responsabilidad y equidad social, Previniendo y protegiendo la salud del usuario a través de la atención humanizada, con recurso humano íntegro, capacitado y el uso de tecnologías apropiadas”. Para así poder desarrollar y dar cumplimiento a la visión que tiene la ESE la cual contempla “Ser la mejor Institución prestadora de servicios de salud de Baja Complejidad del Norte del Departamento del Huila, reconocida por mantener una población sana, a través del mejoramiento continuo de los procesos y la calidad humana y profesional de sus colaboradores”¹⁵.

El capital humano con que cuenta El Hospital Municipal de Algeciras es de 28 empleados de planta, de los cuales 10 son administrativos y 18 asistenciales; 87 que desarrollan contratos de prestación de servicios, de los cuales 23 son administrativos y 64 asistenciales. Para un total de 115 empleados.

5.4 Base teórica

5.4.1 Clima Organizacional

Existen diferentes definiciones de Clima Laboral, la mayoría de ellas lo ubican en 2 grandes grupos, las que centran su enfoque en los Factores Organizacionales y las que, por el contrario, lo centran en factores Individuales o Psicológicos, una definición que mezcla elementos del individuo y de su ambiente es la que afirma que Según Chiavenato “se refiere al ambiente existente entre los miembros de la organización, está estrechamente ligado al grado de motivación de los empleados e indica de manera específica las propiedades motivacionales del ambiente organizacional, es decir, aquellos aspectos de la organización que desencadenan diversos tipos de motivación entre los miembros” ¹⁶.

Por consiguiente el clima organizacional es favorable cuando proporciona la satisfacción de las necesidades personales y la elevación moral de los miembros y desfavorable cuando no logra satisfacer esas necesidades.

Algunos de los planteamientos más importantes sobre el Clima Organizacional se definen a continuación:

Halpin y Crofts plantean el clima organizacional como la “opinión” que el empleado se forma de la organización. Mencionan como elemento importante la percepción

que el empleado tiene de sus necesidades sociales, si se satisfacen y si gozan del sentimiento de la labor cumplida. Otro factor importante tomado en cuenta, es la consideración, hasta qué punto el empleado juzga que el comportamiento de su superior es sustentado o emocionalmente distante.

Finalmente, según lo define Rodríguez el clima laboral tiene que ver con “las percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, el ambiente físico en qué éste se da, las relaciones interpersonales que tienen lugar en torno a él y las diversas regulaciones formales que afectan a dicho trabajo”¹⁷.

Con las definiciones anteriores de clima laboral podemos ver que los autores no difieren en el concepto, sino al contrario lo enriquecen, y para el desarrollo del presente trabajo, se toma como sustento teórico la teoría de Likert.

5.4.2 Características del clima organizacional

Existen una serie de características del clima laboral, de acuerdo a Rodríguez en un estudio exploratorio de antecedentes organizacionales del acoso psicológico en el trabajo Moreno J, Rodríguez A, que son importantes conocer para poder realizar correctamente un diagnóstico de clima organizacional, el cual se caracteriza porque:

- Es permanente, es decir las empresas guardan cierta estabilidad de clima laboral con ciertos cambios graduales.
- Los comportamientos de los trabajadores son modificados por el clima de una empresa.
- El clima de la empresa ejerce influencia en el compromiso e identificación de los trabajadores¹⁸.

5.4.3 Teorías del Clima Organizacional de Likert

La teoría del clima organizacional, o de los sistemas de organización, de Rensis Likert, permite visualizar en términos de causa y efecto la naturaleza de los climas que se estudian, y permite también analizar el papel de las variables que conforman el clima que se observa.

En esta teoría, citado por Brunet, se plantea que el comportamiento de los subordinados es causado, en parte, por el comportamiento administrativo y por las condiciones organizacionales que éstos perciben y, en parte, por sus informaciones, sus percepciones, sus esperanzas, sus capacidades y sus valores¹⁹. Dice, también, que la reacción de un individuo ante cualquier situación siempre está en función de la percepción que tiene de ésta. Lo que cuenta es cómo ve las cosas y no la realidad subjetiva.

Likert, según Brunet, determina dos grandes tipos de clima organizacional, cada uno de ellos con dos subdivisiones:

- Clima de tipo autoritario: Sistema I Autoritarismo explotador

En este tipo de clima la dirección no tiene confianza en sus empleados. La mayor parte de las decisiones y de los objetivos se toman en la cima de la organización y se distribuyen según una función puramente descendente. Los empleados tienen que trabajar dentro de una atmósfera de miedo, de castigos, de amenazas, ocasionalmente de recompensas, y la satisfacción de las necesidades permanece en los niveles psicológicos y de seguridad. Este tipo de clima presenta un ambiente estable y aleatorio en el que la comunicación de la dirección con sus empleados no existe más que en forma de directrices y de instrucciones específicas.

- Clima de tipo participativo: Sistema consultivo

La dirección que evoluciona dentro de un clima participativo tiene confianza en sus empleados. La política y las decisiones se toman generalmente en la cima pero se permite a los subordinados que tomen decisiones más específicas en los niveles inferiores. La comunicación es de tipo descendente. Las recompensas, los castigos ocasionales y cualquier implicación se utilizan para motivar a los trabajadores; se trata también de satisfacer sus necesidades de prestigio y de estima. Este tipo de clima presenta un ambiente bastante dinámico en el que la administración se da bajo la forma de objetivos por alcanzar.

➤ Clima de tipo participativo: Sistema Participación en grupo

La dirección tiene plena confianza en sus empleados. Los procesos de toma de decisiones están diseminados en toda la organización y muy bien integrados a cada uno de los niveles. La comunicación no se hace solamente de manera ascendente o descendente, sino también de forma lateral. Los empleados están motivados por la participación y la implicación, por el establecimiento de objetivos de rendimiento, por el mejoramiento de los métodos de trabajo y por la evaluación del rendimiento en función de los objetivos. Existe una relación de amistad y confianza entre los superiores y subordinados. En resumen, todos los empleados y todo el personal de dirección forman un equipo para alcanzar los fines y los objetivos de la organización que se establecen bajo la forma de planeación estratégica.

5.4.4 Bases críticas del clima organizacional

Teniendo en cuenta la complejidad del clima organizacional, en donde no solo es necesario hablar del cumplimiento de funciones laborales sino también las relaciones que se establecen dentro del grupo de trabajo para cumplir a cabalidad con las diferentes metas y objetivos en común desde la reciprocidad y liderazgo que permitan adaptarse a los diferentes cambios fundamentales para la prestación del servicio. Desde este sentido el modelo analítico, propuesto por la OPS con base en

esta teoría, se comprende de cuatro áreas críticas: 1. Ambiente 2. Estructura 3. Funcionamiento y 4. Clima organizacional

Dimensión: Liderazgo: Influencia que ejerce un individuo en el comportamiento de otras personas en la búsqueda, eficiente y eficaz, de objetivos previamente determinados, por medio de la habilidad de orientar y convencer a otras para ejecutar, con entusiasmo, las actividades asignadas.

Variables: I. Dirección.- Proporciona el sentido de orientación de las actividades de una unidad de trabajo, estableciendo los objetivos perseguidos e identificando las metas que se deben alcanzar y los medios para lograrlo.

II. Estimulo de la excelencia.- Pone énfasis en la búsqueda de mejorar constantemente, mediante la incorporación de nuevos conocimientos e instrumentos técnicos. Promueve y asume la responsabilidad en cuanto a la calidad de los productos esperados y el impacto efectivo de la actividad institucional.

III. Estimulo del trabajo en equipo.- Busca el logro de objetivos comunes. Conocer y compartir hacia donde se quiere llegar.

IV. Solución de conflictos.- Diferencias de percepciones e intereses que compiten sobre una misma realidad, por lo que el grupo debe confrontar estos problemas para resolverlos.

• **Dimensión: Motivación:** Conjunto de reacciones y actitudes naturales, propias de las personas, que se manifiestan cuando determinados estímulos del medio se hacen presentes.

Variables: I. Realización personal.- Se lleva a cabo dentro de un contexto ocupacional en el cual la persona aplica sus habilidades.

II. Reconocimiento de la aportación.- Cuando la organización reconoce y da crédito al esfuerzo realizado por cada persona, en la ejecución de las tareas asignadas para el logro de los objetivos, posee un alto potencial motivador, ya que satisface las necesidades de realce del ego.

III. Responsabilidad.- Capacidad de las personas a responder por sus deberes y por las consecuencias de sus actos.

IV. Adecuación de las condiciones de trabajo.- Las condiciones ambientales, físicas y psicosociales, en que se realiza el trabajo, así como la calidad y cantidad de los recursos que se suministran para el cumplimiento de las funciones asignadas, debe ser congruente con la naturaleza misma del trabajo.

• **Dimensión: Reciprocidad:** Relación de dar y recibir, mutuamente, entre el individuo y la organización. Variables:

- I. Aplicación del trabajo.- Las personas deben sentir la necesidad de responder, en forma adecuada y favorable, por el desarrollo del medio que los rodea, mediante su trabajo.
- II. Cuidado del patrimonio institucional.- Cuidado que los funcionarios exhiben de los bienes o las cosas materiales de la institución, además del fortalecimiento y defensa del prestigio y valores de la imagen institucional.
- III. Retribución.- La organización tiene que optimizar los contenidos retributivos, de las relaciones laborales, en beneficio de sus empleados, para contribuir a su realización personal y desarrollo social.
- IV. Equidad.- Acceso a las retribuciones por medio de un sistema equitativo que trate a todos en condiciones de igualdad en trabajo y beneficios.

• **Dimensión: Participación:** Contribución de los diferentes individuos y grupos formales e informales, en el logro de objetivos. Variables:

- I. Compromiso por la productividad.- Se da en la medida en que cada individuo y unidad de la organización, realiza con óptima eficacia y eficiencia el servicio que le corresponde, mediante el cumplimiento de las funciones individuales y de las reparticiones conforme a estándares de calidad y cantidad preestablecidos.
- II. Compatibilidad de intereses.- Integrar diversidad de componentes en una

sola dirección y cumplir objetivos institucionales.

- III. Intercambio de información.- La existencia del flujo de información, entre los grupos, es fundamental para el desarrollo de metas comunes.
- IV. Involucramiento en el cambio.- Los organismos se encuentran en constante movimiento y el hombre no puede quedarse atrás, por lo que debe adoptar una postura y una actitud que se comprometa al cambio, lo oriente y promueva, para un buen desarrollo de la organización.

5.4.5 Calidad del servicio

Sostelo⁵ aborda el concepto de calidad se muestra como un concepto de integración en la actividad desarrollada por cualquier organización. Por otra parte, entre algunas de las definiciones de servicio se encuentran las siguientes:

-Aquella actividad que relaciona a la empresa con el cliente, a fin que este quede satisfecho con dicha actividad. Actividades orientadas a una tarea, que no sea la venta proactiva, que incluyen interacciones con los clientes en persona, por medio de telecomunicaciones o por correo. Esta función se debe de diseñar, desempeñar y comunicar teniendo en mente dos objetivos: la satisfacción del cliente y la eficiencia operacional.

-Cualquier actividad o beneficio que una parte puede ofrecer a otra que es esencialmente intangible y no resulta de la propiedad de algo, pudiendo estar asociada no a un producto físico.

- Actividad o serie de actividades que son de naturaleza intangible que normalmente, pero no necesariamente, toman lugar en las interacciones entre el cliente y los empleados y/o recursos o bienes físicos del proveedor del servicio, los cuales son suministrados como una solución a un problema del cliente.

- Cualquier actividad primaria o complementaria que no produce un producto físico directamente, esto es, la parte no tangible de las transacciones entre los clientes y el proveedor.

Para lograr nuestro objetivo de investigación es esencial abordar la calidad como la actividad que busca relación humana con los clientes logrando su satisfacción y una mejora continua en el servicio. Lascurain, cita a Gronroos, quien se menciona que existen tres dimensiones de la calidad en el servicio que son:

- Calidad técnica. Involucra lo que el cliente está recibiendo del proveedor. Esto puede ser medido por parte del cliente de manera más objetiva.

- Calidad funcional. Involucra la manera en que el servicio es entregado. Esto se refiere a la interacción psicológica entre el comprador y el proveedor. Es percibida en una manera bastante subjetiva y pueden influir elementos como: actitud y comportamiento de los empleados, acercamiento del personal de servicio, accesibilidad al servicio, apariencia del personal, relación entre los empleados y relación entre los empleados y el cliente.

- Imagen corporativa. Es la dimensión de la calidad que resulta de cómo los clientes perciben a la empresa y se espera que sea construida principalmente por la dimensión técnica de la calidad ya que afecta la percepción del servicio por parte del cliente

5.5.1 dimensiones de calidad en la prestación del servicio

Montaudon señaló que la calidad según Garvin tiene ocho dimensiones que son: a) desempeño: características principales del producto que permiten que opere en la forma esperada; b) características: todo aquello que no forma parte de la función principal, pero representa un atractivo importante; c) confiabilidad: la probabilidad que el producto falle dentro de un periodo determinado; d) conformidad: es el grado en que el diseño y las características operativas de un producto cumplen con los estándares establecidos; e) durabilidad: mide la vida útil del producto en cuanto a cuestiones económicas y técnicas; f) disposición de servicio: la velocidad de respuesta, cortesía, competencia; g) estética y h) calidad percibida: son meramente subjetivas²⁰.

5.5.2 Modelo Servqual

Definido por Matsumoto El modelo Servqual es una técnica de investigación comercial, que permite realizar la medición de la calidad del servicio, conocer las expectativas de los clientes, y cómo ellos aprecian el servicio²¹.

Este modelo permite analizar aspectos cuantitativos y cualitativos de los clientes. Permite conocer factores incontrolables e impredecibles de los clientes.

El Servqual proporciona información detallada sobre; opiniones del cliente sobre el servicio de las empresas, comentarios y sugerencias de los clientes de mejoras en ciertos factores, impresiones de los empleados con respecto a la expectativa y percepción de los clientes. También éste modelo es un instrumento de mejora y comparación con otras organizaciones.

5.5.2.1 Dimensiones del Modelo Servqual

El modelo Servqual agrupa cinco dimensiones para medir la calidad del servicio ZEITHAML, BITNER y GREMLER:

-Fiabilidad: Se refiere a la habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa. Es decir, que la empresa cumple con sus promesas, sobre entregas, suministro del servicio, solución de problemas y fijación de precios.

-Sensibilidad: Es la disposición para ayudar a los usuarios y para prestarles un servicio rápido y adecuado. Se refiere a la atención y prontitud al tratar las solicitudes, responder preguntas y quejas de los clientes, y solucionar problemas.

-Seguridad: Es el conocimiento y atención de los empleados y sus habilidad para inspirar credibilidad y confianza.

-Empatía: Se refiere al nivel de atención individualizada que ofrecen las empresas a sus clientes. Se debe transmitir por medio de un servicio personalizado o adaptado al gusto del cliente.

-Elementos tangibles: Es la apariencia física, instalaciones físicas, como la infraestructura, equipos, materiales, personal.

5.6 Marco Legal

Norma ISO 90001 2015

Referenciando a Medina las normas de sistema de gestión ISO, proporcionan un modelo a seguir para establecer y operar un sistema de gestión, modelo que es construido en consenso internacional, obteniendo como ventaja la experiencia mundial de gestión y las buenas prácticas²⁴. La familia de normas ISO 9000, trata diversos aspectos de la gestión de la calidad y proporcionan orientación y herramientas para las empresas y organizaciones que quieren asegurarse de que sus productos y servicios cumplen consistentemente con los requerimientos del cliente, y que la calidad se mejora constantemente. Esta familia de normas incluye la norma ISO 9000, la norma ISO 9001, ISO 9004 y la norma ISO 19011. Actualmente la norma ISO 9000 en versión 2015 presenta los principios, términos y definiciones básicas de la calidad, la norma ISO 9001:2015 establece los requisitos de un sistema de gestión de la calidad, siendo este el único estándar la familia ISO 9000, de igual manera la norma ISO 9004: 2009, se centra en cómo hacer que un sistema de gestión de calidad más eficiente por su parte la norma ISO 19011: 2011, presenta una guía sobre las auditorías internas y externas de los sistemas de gestión.

Constitución Política de Colombia 1991: Artículo 48. La Seguridad Social es un servicio público de carácter obligatorio que se prestará bajo la dirección,

coordinación y control del Estado, en sujeción a los principios de eficiencia, universalidad y solidaridad, en los términos que establezca la Ley.

Ley 909 de 2004: Artículo 16. Las Comisiones de Personal. Tienen como función... Proponer en la respectiva entidad la formulación de programas para el diagnóstico y medición del clima organizacional.

Decreto 1567 de 1998: Artículo 75. De conformidad con el artículo 24 del decreto 1567 de 1998 y con el fin de mantener niveles adecuados de la calidad de vida laboral; las entidades deberán efectuar los siguientes programas:

- Medir el clima laboral, por lo menos cada dos años y definir, ejecutar y evaluar estrategias de intervención.
- Preparar a los pensionados para el retiro del servicio.
- Fortalecer el trabajo en equipo.
- Adelantar programas de incentivos.
- Evaluar la adaptación al cambio organizacional y adelantar acciones de preparación frente al cambio y desvinculación laboral asistida o readaptación laboral cuando se den procesos.

5.7 Marco conceptual

Liderazgo: Factor esencial dentro de los entornos organizacionales que buscan el cumplimiento de metas logros y objetivos en común desde la creatividad e innovación, todo líder debe tener la habilidad y destreza de crear mecanismos de comunicación con sus empleados y clientes.

Participación: principal mecanismo para lograr los objetivos empresariales se caracteriza por el establecimiento de relaciones conjuntas y asertivas de todos los miembros directivos y empleados en busca de estrategias de calidad que generen satisfacción.

Reciprocidad: la reciprocidad en términos coloquiales es la relación la comunicación que se puede establecer en un entorno desde el contexto

organizacional la reciprocidad es un factor que está en constante cambio porque depende específicamente de los aportes que podemos realizar desde nuestras funciones hacia la empresa, logrando objetivos y metas en común para que exista una reciprocidad es necesario despertar el interés y la motivación en los empleados y clientes.

Motivación : constructo ligado a la satisfacción que tiene los empleados dentro de la empresa y el cliente en la calidad de la prestación del servicio manteniendo un estímulo positivo que permita el cumplimiento de objetivos en común.

Calidad: sistema de gestión donde se construyen los diferentes mecanismos organizacionales y misionales que generen una relación mutua con los clientes, partiendo de la atención prestada que permita determinar cómo se presta el servicio y diseñar acciones de mejora.

Servqual es una herramienta desarrollada por Valerie A. Zeithaml, A. Parasuraman y Leonard L. Berry, como uno de sus resultados obtenidos de una investigación iniciada en 1983, con el apoyo del Marketing Science Institute de Cambridge, Massachusetts, la cual constituye una de las primeras investigaciones formales en materia de Calidad en el Servicio.

6. METODOLOGÍA

Desde el punto de vista conceptual los parámetros metodológicos de todo proceso investigativo se centra en el alcance de los objetivos planteados de este proyecto investigativo, el cual se basó en un tipo de investigación no experimental de tipo cuantitativo donde se establece un análisis analítico descriptivo de corte transversal, logrando establecer la relación conjunta de variables dependientes dentro de este proceso investigativo como lo es el liderazgo, motivación, reciprocidad, participación y las variables de percepción de la calidad como lo es Fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles, en la ESE Hospital Municipal de Algeciras Huila.

Basándonos en la técnica de recolección de datos, como es un instrumento (cuestionario) de medición del clima organizacional estableciendo relaciones entre las variables analizadas con un nivel de confiabilidad del 95% y un margen de error del 0,5 %

6.1.1 Población objeto

Empleados el hospital de Algeciras cuenta con un personal altamente calificado de los cuales el 35.65% pertenecen a personal administrativo un 64.35% corresponde a un personal asistencial. De la muestra total (100%) son de género femenino el 66,4% y corresponde al género masculino el 33,6% restante, personal del cual un 90 % cuenta con formación profesional, técnica o tecnológica. Para un total de 113 empleados teniendo en cuenta lo anterior para nuestro trabajo de investigación se trabajará con el 100% de empleados.

**TABLA 1: DISTRIBUCION DE EMPLEADOS ESE
HOSPITAL MUNICIPAL ALGECIRAS**

MODALIDAD CONTRACTUAL	AREA OPERATIVA	No. EMPLEADOS	%
PLANTA	ASISTENCIAL	10	8,7
	ADMINISTRATIVO	15	13,2
PRESTACION DE SERVICIOS	ASISTENCIAL	52	46,3
	ADMINISTRATIVO	36	31,8
TOTAL		113	100,00

Fuente. Elaboración propia

Usuarios la población a abordar durante la investigación hace referencia a la población del municipio de Algeciras que asistieron durante los meses de enero,

Febrero y Marzo del 2018 e hicieron uso de algún servicio que ofrece el centro hospitalario y cuyos usuarios sean mayores de 18 años. Para tal fin y siguiendo la condicional dada, encontramos que para el mes de enero se registraron 9.255 atenciones, en Febrero 11.435 atenciones y en Marzo 10.628 atenciones para un total durante el I trimestre del 2018 de 31.318 atenciones a usuarios mayores de 18 años.

6.1.2 Tamaño de la Muestra

Empleados:

Se aplicará al 100% de los empleados asistenciales y administrativos.

Muestra total: 113 Empleados

Empleados de planta: 25 Empleados

Empleados por contrato: 88 Empleados

Usuarios:

Se aplicó el cálculo muestral para poblaciones finitas, contemplando un 95% de confiabilidad y un 5% de error, del total de usuarios mayores de 18 años que utilizaron algún servicio que ofrece la ESE Hospital Municipal de Algeciras durante el I trimestre del 2018, cuyo total estimado fue de 31.318 servicios. Aplicando el cálculo muestral nos arroja una muestra de 384 usuarios a los cuales se les debe aplicar el cuestionario.

6.1.3 Muestra definitiva a trabajar teniendo en cuenta la población total

Funcionarios: 113 personas

Usuarios: 384 personas

6.1.4 Criterios de inclusión y exclusión

Desde este sentido es necesario recordar que con este documento investigativo se busca describir de forma cuantitativa las variables del clima organizacional y la percepción de calidad en el Centro Hospitalario del Municipio de Algeciras en donde es necesario trabajar con población diferente que nos permita alcanzar los objetivos y metas planteadas.

En este sentido se tienen estimadas las siguientes características que determinan los criterios de Inclusión y Exclusión de la muestra tanto de los empleados como usuarios.

Inclusión:

- Colaboradores que lleve más de seis meses de labores
- Personal asistencial y administrativo
- Colaboradores que acepten participar voluntariamente en la investigación.
- Clientes que hayan recibido servicios en salud y acepten participar voluntariamente de la investigación.
- Usuarios mayores de 18 años

Exclusión:

- Colaboradores que tenga menos de seis meses de labores en la institución
- Colaboradores que se encuentre de vacaciones en el periodo de aplicación del instrumento.
- Colaboradores que se encuentre fuera de la institución en el momento de la aplicación.
- Clientes con presencia de patologías mentales o alteraciones de conciencia.
- Asistentes de investigación participantes en la realización de la investigación.

6.1.5 Recolección de la información: fechas y tiempos

La recolección de la información brindada inició en el mes de Octubre de 2018 aplicando a la totalidad de la población objeto de estudio de nuestro proyecto como son los empleados y los usuarios que hacen uso de los servicios de salud que ofrece la E.S.E de Algeciras Huila

La aplicación de la encuesta correspondiente al personal de contrato y de planta que labora en la ESE Hospital Municipal Algeciras se llevó a cabo en el mes de Octubre de 2018; la encuesta de percepción de la calidad se aplicó durante el mes de Noviembre a todos los usuarios que cumplan con los criterios de inclusión una vez terminada la prestación del servicio.

Dicha aplicación de encuestas se realizó previa autorización de la Gerencia de la ESE Hospital Algeciras, a quien con antelación se le realizó una socialización del macroproyecto y objetividad de la investigación.

6.1.6 Instrumento de Recolección

Tamayo define un instrumento de recolección dentro de clima organizacional necesario un constructo teórico que, ajustado a un procedimiento metodológico, permita detectar los requerimientos necesarios en el cliente interno en lo referente al ambiente laboral, los atributos necesarios que pueden articular con la gestión de capital humano y al buen desempeño organizacional”⁹. Desde este sentido el instrumento de recolección es un cuestionario con un grado de validez y confiabilidad establecido que permiten abordar las diferentes variables como el clima organizacional, percepción y calidad desde factores como la participación, la motivación, reciprocidad, liderazgo desde este sentido encontramos a continuación los diferentes instrumentos aplicar en nuestro proceso investigativo desde los

paramentos de clima organizacional y calidad

6.2.1 Instrumento a Aplicar clima organizacional

Instructivo para la aplicación del instrumento “Cuestionario sobre mi trabajo” que evalúa clima organizacional

Este instrumento para evaluar el clima organizacional fue diseñado por la Organización Panamericana de la Salud (OPS). Es una prueba de lápiz y papel que consta de 80 reflexiones, seleccionadas de un pool de 167 preguntas y que representan la evaluación de 4 áreas críticas para describir el clima de una institución: liderazgo, motivación, reciprocidad y participación. Cada una de ellas se desglosa en 4 subvariables para un mejor análisis de las mismas y por cada subvariable existen 5 afirmaciones en el instrumento, intercalándose de forma aleatoria e instrumentándose de la siguiente forma:

TABLA 2: Liderazgo

Subvariables	Afirmaciones
Dirección	1 - 14 - 33 - 51 - 67
Estímulo a la excelencia	15 - 30 - 34 - 52 - 70
Estímulo al trabajo en equipo	2 - 17 - 35 - 50 - 73
Solución de conflictos	16 - 31 - 36 - 55 - 68

Fuente. Elaboración propia

TABLA 3: Motivación

Subvariables	Afirmaciones
Realización personal	3 - 18 - 37 - 49 - 74
Reconocimiento de la aportación	19 - 32 - 40 - 56 - 69
Responsabilidad	4 - 20 - 43 - 57 - 75
Adecuación de las condiciones de trabajo	5 - 21 - 41 - 59 - 65

Fuente. Elaboración propia

TABLA 4: Reciprocidad

Subvariables	Afirmaciones
Aplicación al trabajo	6 - 22 - 42 - 58 - 71
Cuidado del patrimonio institucional	7 - 23 - 44 - 60 - 72
Retribución	8 - 24 - 39 - 54 - 66
Equidad	9 - 25 - 45 - 53 - 76

Fuente. Elaboración propia

TABLA 5: Participación

Subvariables	Afirmaciones
Compromiso con la productividad	10 - 26 - 46 - 61 - 77
Compatibilidad de intereses	11 - 27 - 47 - 62 - 78
Intercambio de información	12 - 28 - 48 - 63 - 79
Involucración al cambio	13 - 29 - 38 - 64 - 80

Fuente. Elaboración propia

Definición de áreas críticas y subvariables

- 1. Liderazgo. Influencia que ejerce un individuo por medio de la capacidad de orientar y convencer a los otros, para llevar a cabo eficientemente los objetivos de la institución y lograr resultados.**
 - 1.1 Dirección. Es el sentido en que se orienta la actividad, fijándose las metas y los medios para lograrlo.
 - 1.2 Estímulo por la excelencia. Incorporación de nuevos conocimientos e instrumentos técnicos para que el trabajador asuma las responsabilidades de la calidad del producto.
 - 1.3 Estímulo del trabajo en equipo. Es crear un ambiente de ayuda mutua donde la participación organizada no sea individual sino de complementación de conocimientos y experiencias del equipo de trabajo.
 - 1.4 Solución de conflictos. Capacidad de solucionar conflictos que surgen en la institución por síntesis de referencia.

- 2. Motivación. Conjunto de reacciones y actitudes encaminadas a satisfacer las necesidades del trabajador en la institución.**
 - 2.1 Realización personal. El trabajador habrá de conocer todas las oportunidades de autorrealización que tiene en su trabajo y tomará conciencia de la trascendencia histórica de su aportación.
 - 2.2 Reconocimiento de la aportación. Cuando la institución de crédito al esfuerzo realizado por cada persona o grupo en la ejecución de una tarea, incentivando al trabajador.
 - 2.3 Responsabilidad. Capacidad del trabajador de responder por sus deberes y actos, a partir del conocimiento, de su ubicación y proyección en la empresa.
 - 2.4 Adecuación de las condiciones de trabajo. Condiciones ambientales, físicas y

psicosociales así como la calidad de los recursos y el estado óptimo de los equipos para realizar el trabajo.

3. Reciprocidad. Relación mutua de dar y recibir entre el individuo y la organización.

- 3.1. Aplicación al trabajo. Cuando el trabajador se encuentra identificado con su trabajo y con la institución manifestando alto nivel de responsabilidad y de ingenio creativo para solucionar los problemas institucionales.
- 3.2. Cuidado del patrimonio institucional. Cuidadote los bienes, equipos y materiales de la institución por los trabajadores.
- 3.3. Retribución. Sistema de renumeración, promoción de reconocimientos, y la capacitación y desarrollo humano de los trabajadores.
- 3.4. Equidad. Igualdad de condiciones para poder optar por cualquier beneficio institucional.

4. Participación. Involucración de los trabajadores en la actividad de la institución aportando cada cual la parte que le corresponde para darle cumplimiento a los objetivos institucionales.

- 4.1. Compromiso con la productividad. La productividad se da en la medida que la interacción de todas las partes realicen de forma óptima con eficiencia y calidad los productos.
- 4.2. Compatibilidad de intereses. Función básica de integrar la diversidad de intereses de los componentes en una sola dirección.
- 4.3. Intercambio de información. Comunicación necesaria entre las personas y grupos para lograr una acción coordinad.
- 4.4. Involucración al cambio. La actitud de promoción y compromiso ante las decisiones del cambio, su participación, aportes de sugerencias y adopción de nuevos hábitos, definen a las personas involucradas al cambio.

Para la calificación se construye una plantilla que lleva implícitas las respuestas

correctas (sean V o F) de cómo debe ser percibido el clima ideal. Las respuestas correctas tienen el valor de un punto y las respuestas incorrectas se igualan a cero. Esto arroja un total de puntos por subvariables máximo de 5 puntos que sumado a las demás subvariables contenidas en cada área crítica alcanzarían el valor de 20. En total sumarían 80 puntos igual al número de reflexiones planteadas en el instrumento.

Análisis estadístico:

Análisis univariado: Se medirán las variables (área de trabajo, edad, sexo, estado civil, escolaridad, tipo de contrato, cargo, horas laboradas en el día, tiempo laborado en la institución, tiempo laborado en su actual área, tiempo laborado en su cargo actual) a través de estadígrafos descriptivos y porcentuales.

Frente a la descripción de las áreas críticas y el análisis de los ítems clima organizacional se construirán GRÁFICAS por cada área crítica, donde el eje de las X se colocaría las subvariables y en el eje de las Y los valores alcanzados por éstas, entre 0 y 5. Reunirán los puntos de los valores alcanzados con una línea de manera que quede confeccionado el perfil que representará como se percibe el clima en esa área. Si el valor alcanzado por la subvariables menor que 2,5 entonces el clima en dicha subvariable es insatisfactorio, entre 2,5 y 3 es nivel medio (medianamente satisfactorio) y mayor a 3 satisfactorio.

Análisis bivariado: Se establecerán las diferencias del clima organizacional por área de trabajo, tipo de contrato, cargo y tiempo laborado en su cargo actual según las áreas críticas contempladas en el estudio (liderazgo, motivación, reciprocidad y participación)

6.2.2 Metodología

El cuestionario a aplicar consta de 80 preguntas correspondientes a 4 variables, desglosadas en subvariables. Las variables son liderazgo, motivación, reciprocidad y participación.

La variable liderazgo tiene como subvariables: dirección, estímulo a la excelencia, estímulo al trabajo en equipo y solución de conflictos.

La variable motivación está caracterizada en cuatro subvariables que son: la realización personal, el reconocimiento a la aportación, la responsabilidad y adecuación de las condiciones de trabajo.

La variable reciprocidad se caracteriza por: aplicación al trabajo, cuidado del patrimonio institucional, retribución y equidad.

La participación se refiere al compromiso con la productividad, compatibilidad de intereses, intercambio de información e involucración al cambio.

Tabla 6. Distribución aleatoria de ítems de la variable liderazgo en sus cuatro dimensiones, valor de la respuesta y total de ítems por cada uno.

VARIABLES	SUBVARIABLES	NO. ITEM			TOTAL
		AFIRMACIONES	V	F	
LIDERAZGO	DIRECCION	1	1	0	5
		14	0	1	

		33	0	1		
		51	0	1		
		67	0	1		
	ESTIMULO A LA EXCELENCIA	15	1	0	5	
		30	0	1		
		34	1	0		
		52	0	1		
		70	0	1		
	ESTIMULO TRABAJO EN EQUIPO	2	1	0	5	
		17	1	0		
		35	0	1		
		50	0	1		
		73	0	1		
	Solución de conflictos	16	1	0	5	
		31	0	1		
		36	0	1		
		55	1	0		
		68	0	1		
	Total					20

Fuente: elaboración a partir del instrumento de análisis del clima organizacional propuesto por la OPS.

Tabla 7. Distribución aleatoria de ítems de la variable motivación en sus cuatro dimensiones, valor de la respuesta y total de ítems por cada uno.

VARIABLES	SUBVARIABLES	NO. ITEM			TOTAL
		AFIRMACIONES	V	F	
MOTIVACIÓN	REALIZACIÓN PERSONAL	3	1	0	5
		18	1	0	
		37	0	1	
		49	1	0	
		74	1	0	
	RECONOCIMIENTO DE LA APORTACIÓN	19	1	0	5
		32	1	0	
		40	0	1	
		56	1	0	
		69	1	0	
	RESPONSABILIDAD	4	1	0	5
		20	0	1	
		43	1	0	
		57	0	1	
		75	1	0	
	ADECUACION DE LAS CONDICIONES DE TRABAJO	5	0	1	5
		21	1	0	
		41	0	1	
		59	1	0	
		65	1	0	
Total				20	

Fuente: elaboración a partir del instrumento de análisis del clima organizacional propuesto por la OPS.

Tabla 8. Distribución aleatoria de ítems de la variable reciprocidad en sus cuatro dimensiones, valor de la respuesta y total de ítems por cada uno.

VARIABLES	SUBVARIABLES	NO. ITEM			TOTAL
		AFIRMACIONES	V	F	
RECIPROCIDAD	APLICACIÓN AL TRABAJO	6	1	0	5
		22	1	0	
		42	0	1	
		58	1	0	
		71	1	0	
	CUIDADO DEL PATRIMONIO INSTITUCIONAL	7	0	1	5
		23	1	0	
		44	1	0	
		60	1	0	
	RETRIBUCIÓN	72	1	0	5
		8	1	0	
		24	1	0	
		39	1	0	
		54	1	0	
	EQUIDAD	66	1	0	5
		9	0	1	
		25	0	1	
		45	0	1	
		53	0	1	
	Total		76	1	0

Fuente: elaboración a partir del instrumento de análisis del clima organizacional

propuesto por la OPS.

Tabla 9. Distribución aleatoria de ítems de la variable participación en sus cuatro dimensiones, valor de la respuesta y total de ítems por cada uno.

VARIABLES	SUBVARIABLES	NO. ITEM			TOTAL
		AFIRMACIONES	V	F	
PARTICIPACIÓN	COMPROMISO CONLA PRODUCTIVIDAD	10	1		5
		26	1	0	
		46	0	1	
		61	1	0	
		77	0	1	
	COMPATIBILIDAD DE INTERESES	11	1	0	5
		27	0	1	
		47	0	1	
		62	1	0	
		78	0	1	
	INTERCAMBIO DE INFORMACION	12	0	1	5
		28	0	1	
		48	0	1	
		63	0	1	
		79	0	1	
	INVOLUCRACIÓN AL CAMBIO	13	0	1	5
		29	0	1	
		38	0	1	
		64	0	1	
		80	0	1	
Total				20	

Fuente: elaboración a partir del instrumento de análisis del clima organizacional propuesto por la OPS.

CUESTIONARIO SOBRE MI TRABAJO.

Área: _____.

Estamos realizando una investigación sobre el clima socio psicológico en la empresa. Esta técnica contiene un conjunto de reflexiones. Su tarea consiste en relacionar estas reflexiones con lo que ocurre en el centro laboral. No hay respuestas correctas ni incorrectas. Rogamos sea lo más sincero posible, pues su ayuda contribuirá a mejorar y desarrollar las condiciones en su centro de trabajo. No es necesario que ponga su nombre.

Gracias por su colaboración.

“CUESTIONARIO SOBRE MI TRABAJO”.

Estamos realizando una investigación el clima organizacional en la institución. Esta técnica contiene un conjunto de reflexiones. Su tarea consiste en relacionar estas reflexiones con lo que ocurre en el centro laboral. No hay respuestas correctas ni incorrectas. Rogamos sea lo más sincero posible, pues su ayuda contribuirá a mejorar y desarrollar las condiciones en su centro de trabajo. No es necesario que ponga su nombre.

Gracias por su colaboración.

Datos generales de la institución

1. Nombre de la institución

2. Tipo de Institución

1. Mixta

2. Privada

3. Publica

3. Denominación de los servicios instituciones en salud

1. Baja Complejidad

2. Mediana complejidad

3. Alta complejidad

Datos generales de identificación del participante

4. Área de trabajo. Marque UNA SOLA OPCIÓN.

4.1 Directivos ____ 4.2 Apoyo operativo ____ 4.3 Asistencial ambulatorio ____

4.4 Asistencial hospitalario ____ 4.5 Apoyo diagnóstico y terapéutico ____

5. Edad (años cumplidos) _____

6. Sexo

6.1. Hombre ____ 6.2 Mujer _____

7. Estado civil.

7.1 Casado ___ 7.2 Separado ___ 7.3 Soltero ___ 7.4 Unión Libre ___

7.5 Viudo ___

8. Escolaridad.

8.1 Primaria ___ 8.2 Secundaria ___ 8.3 Técnico ___ 8.4 Universitaria ___ 8.5

Posgrado ___

9. Termino de contratación.

9.1 Prestación de servicios ___ 9.2 Término fijo ___ 9.3 Término indefinido ___

10. Tipo de contrato.

10.1 Carrera administrativa ___ 10.2 Por Cooperativa o asociación ___ 10.3 Por la
institución ___ 10.4 Prestación de servicios ___ 10.5 Otra ___

11. Horas laboradas en el día en la institución.

11.1 1-4 horas ___ 11.2 5-8 horas ___ 11.3 9-12 horas ___ 11.4 Más de 12
horas ___

12. Tiempo Laborado en la institución

12.1 Menos de 1 año

12.2 De 1 a 5 años

12.3 De 6 a 10 años

12.4 11 años o más

13. Tiempo Laborado en su actual área/ servicio

13.1 Menos de 1 año

13.2 De 1 a 5 años

13.3 De 6 a 10 años

13.4 11 años o más

14. Tiempo laborado en su cargo actual.

14.1 Menos de 1 año

14.2 De 1 a 5 años

14.3 De 6 a 10 años

14.4 11 años o más

ÍTEMS CLIMA ORGANIZACIONAL

No	Reflexiones	Respuesta	
		V	F
1	El jefe se preocupa porque entendamos bien nuestro trabajo		
2	Generalmente todos aportamos ideas para mejorar nuestro trabajo		
3	La mayoría del trabajo de esta unidad exige raciocinio		
4	En esta organización se busca que cada cual toma decisiones de cómo realizar su propio trabajo.		
5	El ambiente que se respira en esta institución es tenso.		
6	La gente se esfuerza por cumplir a cabalidad con sus obligaciones		
7	Con frecuencia nuestros compañeros hablan mal de la institución		
8	Esta institución ofrece buenas oportunidades de capacitación		

9	Aquí las promociones carecen de objetividad		
10	Los problemas que surgen entre los grupos de trabajo se resuelven de manera óptima para la institución.		
11	Los objetivos de los departamentos son congruentes con los objetivos de la organización.		
12	La información requerida por los diferentes grupos fluye lentamente.		
13	La adopción de nuevas tecnologías se mira con recelos.		
14	Ocurre con frecuencia que cuando se presenta un problema especial no se sabe quién tiene que resolverlo.		
15	Aquí se preocupan por mantener informado al personal de las nuevas técnicas relacionadas con el trabajo, con el fin de mejorar la calidad del mismo.		
16	Aquí todos los problemas se discuten de manera constructiva.		
17	Para cumplir con las metas del trabajo tenemos que recurrir a todas nuestras capacidades.		
18	En este trabajo me siento realizado profesionalmente.		
19	En esta institución se estimula a la persona que trabaja bien.		
20	En realidad nunca se ejecutan las ideas que damos sobre el mejoramiento del trabajo.		
21	Las condiciones de trabajo son buenas.		
22	Aquí uno se siente auto motivado con el trabajo.		
23	Da gusto ver el orden que reina en nuestro local de trabajo.		
24	Yo me siento muy motivado por formar parte de este grupo.		
25	Las normas disciplinarias se aplican con subjetividad.		
26	Cuando hay un reto para la organización todos los departamentos participan activamente en la solución.		
27	Lo importante es cumplir los objetivos del departamento, lo		

	demás no interesa.		
28	Generalmente, cuando se va a hacer algo mi departamento es el ultimo en enterarse.		
29	Las iniciativas de los grupos no reciben respaldo de los niveles superiores.		
30	Si un trabajo parece difícil se retarda hasta que se pueda.		
31	A nuestro superior solo le podemos decir los que quiere oír.		
32	En este departamento se reconoce lo valioso de los trabajadores.		
33	No existe una determinación clara de las funciones que cada uno debe desempeñar.		
34	Casi nadie ahorra esfuerzo en el cumplimiento de sus obligaciones.		
35	Cuando uno no sabe como hacer algo nadie le ayuda.		
36	Cuando tenemos un problema de índole laboral nadie se interesa en resolverlo.		
37	Existen grupos cuyas normas y valores no favorecen el trabajo de la institución.		
38	Los programas de desarrollo de esta empresa preparan al trabajador para avanzar dentro de una carrera ocupacional determinada.		
39	Aquí únicamente están pendiente de los errores.		
40	Aquí se traslada o se expulsa al trabajador con facilidad.		
41	En general el trabajo se hace superficial o mediocrementemente.		
42	Casi todos hacen su trabajo como mejor le parece.		
43	Realmente nos preocupa el prestigio de la empresa.		
44	La eficiencia en el trabajo no implica reconocimiento de ninguna clase.		
45	Aquí cada departamento trabaja por su lado.		

46	Aquí el poder esta concentrado en unos pocos departamentos.		
47	Periódicamente tenemos problemas debido a la circulación de información inexacta (chismes).		
48	Aquí uno puede desarrollar su ingenio y creatividad.		
49	Nuestro jefe es comprensivo pero exige muy poco.		
50	A menudo se inician trabajos que no se sabe porque se hacen.		
51	El jefe no se preocupa porque se aporten ideas que mejoren la calidad del trabajo.		
52	Los programas de capacitación son para pocos.		
53	En esta organización ser promovidos significa poder enfrentar desafíos mayores.		
54	Existe poca libertad de acción para la realización del trabajo.		
55	Los problemas se analizan siguiendo métodos sistemáticos para encontrar soluciones creativas.		
56	La dedicación de este grupo merece reconocimiento.		
57	Toda la decisión que se toma es necesario consultarla con los superiores antes de ponerla en práctica.		
58	Normalmente las personas se responsabilizan de controlar su propio trabajo.		
59	La mayoría significativa de los funcionarios de esta institución nos sentimos satisfechos con el ambiente físico del departamento.		
60	Defendemos con vehemencia el trabajo y la imagen de nuestro departamento.		
61	El espíritu de equipo de esta organización es excelente.		
62	Los recursos limitados de nuestro departamento los compartimos fácilmente con otros grupos de la organización.		
63	Los que poseen información no la dan a conocer fácilmente.		

64	En esta organización existen grupos que se oponen a todos los cambios.		
65	Cada uno cuenta con los elementos necesarios de trabajo.		
66	Por lo general, las personas que trabajan bien son reconocidas en la institución.		
67	Por lo general, tenemos muchas cosas por hacer y no sabemos por cual empezar.		
68	Cuando analizamos un problema las posiciones que adoptan algunos de mis compañeros no siempre son sinceras.		
69	Normalmente se da un reconocimiento especial al buen desempeño del trabajo.		
70	A mi jefe no le preocupa la calidad del trabajo.		
71	A la gente le gusta hacerse cargo de los trabajos importantes.		
72	En general todos tratan con cuidado los bienes de la institución.		
73	Aquí los resultados son fruto del trabajo de unos pocos.		
74	Los obreros se sienten orgullosos de pertenecer a esta institución.		
75	Cada uno es considerado como conocedor de su trabajo y se le trata como tal.		
76	El desempeño de las funciones es correctamente evaluado.		
77	Los diferentes niveles jerárquicos de la institución no colaboran entre ellos.		
78	Aquí todos los departamentos viven en conflicto permanentemente.		
79	Aquí la información está concentrada en unos pocos grupos.		
80	Los niveles superiores no propician cambios positivos para la institución.		

Fuente. Elaboración propia

Respuestas al “Cuestionario Sobre Mi Trabajo”

Indique el número de respuestas V o F por cada reflexión, en el lugar correspondiente de la respuesta (Verdadero o Falso) según corresponda.

No	V	F	No	V	F	No	V	F	No	V	F	No	V	F
1.			17.			33.			49.			65.		
2.			18.			34.			50.			66.		
3.			19.			35.			51.			67.		
4.			20.			36.			52.			68.		
5.			21.			37.			53.			69.		
6.			22.			38.			54.			70.		
7.			23.			39.			55.			71.		
8.			24.			40.			56.			72.		
9.			25.			41.			57.			73.		
10.			26.			42.			58.			74.		
11.			27.			43.			59.			75.		
12.			28.			44.			60.			76.		
13.			29.			45.			61.			77.		
14.			30.			46.			62.			78.		
15.			31.			47.			63.			79.		
16.			32.			48.			64.			80.		

Fuente. Elaboración propia

ANEXO RESPUESTAS DEL CLIMA IDEAL. CRITERIOS DE EXPERTOS

No	V	F	No	V	F	No	V	F	No	V	F	No	V	F
1.	1	0	17.	1	0	33.	0	1	49.	0	1	65.	1	0
2.	1	0	18.	1	0	34.	1	0	50.	0	1	66.	1	0
3.	1	0	19.	1	0	35.	0	1	51.	0	1	67.	0	1
4.	1	0	20.	0	1	36.	0	1	52.	0	1	68.	0	1
5.	0	1	21.	1	0	37.	0	1	53.	1	0	69.	1	0
6.	1	0	22.	1	0	38.	1	0	54.	0	1	70.	0	1
7.	0	1	23.	1	0	39.	0	1	55.	1	0	71.	1	0
8.	1	0	24.	1	0	40.	0	1	56.	0	1	72.	1	0
9.	0	1	25.	0	1	41.	0	1	57.	0	1	73.	0	1
10.	1	0	26.	1	0	42.	0	1	58.	1	0	74.	1	0
11.	1	0	27.	0	1	43.	1	0	59.	1	0	75.	1	0
12.	0	1	28.	0	1	44.	0	1	60.	1	0	76.	1	0
13.	0	1	29.	0	1	45.	0	1	61.	1	0	77.	0	1
14.	0	1	30.	0	1	46.	0	1	62.	1	0	78.	0	1
15.	1	0	31.	0	1	47.	0	1	63.	0	1	79.	0	1
16.	1	0	32.	1	0	48.	1	0	64.	0	1	80.	0	1

Fuente. Elaboración propia

6.3 Cuestionario De Calidad

CUESTIONARIO SERVQUAL

CUESTIONARIO SERVQUAL

EXPECTATIVAS

En primer lugar, califique las EXPECTATIVAS, que se refieren a la importancia que usted le otorga al servicio que espera recibir. Utilice una escala numérica del 1 a 7. Considere a 1 como la más baja calificación y 7 como la más alta calificación.

N°	PREGUNTAS	1	2	3	4	5	6	7
01	E	Que el personal de informes le oriente y explique de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa.						
02	E	Que la consulta con el médico se realice en el horario programado						
03	E	Que la atención se realice respetando la programación y el orden de llegada.						
04	E	Que su historia clínica se encuentre disponible en el consultorio para su atención.						
05	E	Que las citas se encuentren disponibles y se obtengan con facilidad.						
06	E	Que la atención en caja o en módulo de admisión del seguro integral de salud (SIS) sea rápida.						
07	E	Que la toma de muestras para análisis de laboratorio sea rápida						
08	E	Que la toma de exámenes radiológicos (radiografía, ecografías, otros) sea rápida.						
09	E	Que la venta o suministro de medicinas y/o insumos en farmacia sea rápida.						
10	E	Que durante su atención en consultorio se respete su privacidad.						
11	E	Que el médico le realice un examen físico completo y minucioso por el problema de salud que motiva su atención.						
12	E	Que el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud.						
13	E	Que el médico que atenderá su problema de salud, le inspire confianza						
14	E	Que el personal de consulta externa le trate con amabilidad. Respeto y paciencia						
15	E	Que el médico que le atenderá, muestre interés en solucionar su problema de salud.						
16	E	Que Ud. comprenda la explicación que el médico le brindara sobre el problema de salud o resultado de atención.						
17	E	Que Ud. comprenda la explicación que el médico le brindara sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos.						
18	E	Que Ud. comprenda la explicación que el médico le brindara sobre los procedimientos o análisis que le realizaran.						
19	E	Que los carteles, letreros y flechas de la consulta externa sean adecuados para orientar a los pacientes.						
20	E	Que la consulta externa cuente con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes.						
21	E	Que los consultorios cuenten con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención.						
22	E	Que el consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y sean cómodos.						

Fuente. Elaboración propia

PERCEPCIONES								
En segundo lugar, califique las PERCEPCIONES, que se refieren a como Ud. HA RECIBIDO , la atención en el servicio de consulta externa. Utilice una escala numérica del 1 a 7. Considere a 1 como la más baja calificación y 7 como la más alta calificación.								
N°	PREGUNTAS	1	2	3	4	5	6	7
01	P ¿El personal de informes le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa?							
02	P ¿El médico le atendió en el horario programado?							
03	P ¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada?							
04	P ¿Su historia clínica se encontró disponible en el consultorio para su atención?							
05	P ¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?							
06	P ¿La atención en caja o en el módulo de atención del SIS sea rápida?							
07	P ¿La toma de muestras para análisis de laboratorio fue rápida?							
08	P ¿La toma de exámenes radiológicos (radiografía, ecografías, otros) fue rápida?							
09	P ¿La venta o suministro de medicinas y/o insumos en farmacia fue rápida?							
10	P ¿Se respetó su privacidad durante su atención en consultorio?							
11	P ¿El médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?							
12	P ¿El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?							
13	P ¿El médico que le atendió le inspiró confianza?							
14	P ¿El personal de consulta externa le trató con amabilidad. Respeto y paciencia?							
15	P ¿El médico que le atendió, mostró interés en solucionar su problema de salud?							
16	P ¿Ud. comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el problema de salud o resultado de su atención?							
17	P ¿Ud. comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?							
18	P ¿Ud. comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizarán?							
19	P ¿Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes?							
20	P ¿La consulta externa contó con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes?							
21	P ¿Los consultorios contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?							
22	P ¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos?							

Fuente. Elaboración propia

6.3.1 Plan De Análisis

El modelo de encuesta SERVQUAL tiene como finalidad mejorar la calidad del servicio prestado en la Organización, este fue aplicado a 384 usuarios por medio de un cuestionario comprendido por 49 preguntas en total, de las cuales 22 midieron la expectativa que tiene el usuario frente a la prestación del servicio que esta por recibir, 22 preguntas más que midieron la percepción del servicio recibido y 5 adicionales que miden otras características importantes y generales de la prestación del servicio y de la parte tangible en general del Hospital.

Para el plan de análisis se evaluaron las siguientes dimensiones: Fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles, dentro de una escala de 1 a 7. Para la respuesta se le explica al usuario que si considera que la característica no es esencial marque 1 y si es absolutamente esencial marque 7, sino es definida cualquiera de los otros dígitos.

6.3.2 Metodología

El SERVQUAL es una herramienta desarrollada por Valerie A. Zeithaml, A. Parasuraman y Leonard L. Berry, como uno de sus resultados obtenidos de una investigación iniciada en 1983, con el apoyo del Marketing Science Institute de Cambridge, Massachussets, la cual constituye una de las primeras investigaciones formales en materia de Calidad en el Servicio.

El modelo propuesto por los autores (a los cuales nos referiremos con las siglas PZB), es conocido como "Modelo de discrepancias" y sugiere que la diferencia entre

las expectativas generales de los clientes y sus percepciones respecto al servicio de un proveedor específico pueden constituir una medida de la calidad en el servicio.

PERCEPCION DE LAS NECESIDADES DEL CLIENTE.

El cliente tiene ciertas necesidades reales, de las cuales a veces él mismo no es consciente. Estas necesidades son percibidas por el sistema para la posterior realización del servicio. Algunos sistemas logran identificar las necesidades reales del cliente, mientras que otros solo perciben las necesidades de las cuales el cliente es consciente.

EXPECTATIVAS DEL CLIENTE. Aquí se define lo que espera el cliente del servicio, esta expectativa está formada por comunicación de boca a boca, información externa, experiencias pasadas y por sus necesidades conscientes. A partir de aquí puede surgir una retroalimentación hacia el sistema cuando el cliente emite un juicio.

Zeithalm, Parasuraman y Berry, a través de sus extensos estudios sobre la calidad en el servicio, han identificado cinco dimensiones que los clientes utilizan para juzgar a una compañía de servicios. Estas dimensiones son:

TANGIBLES. La apariencia de las instalaciones físicas, equipo, personal y material de comunicación. Son los aspectos físicos que el cliente percibe en la organización. Cuestiones tales como limpieza y modernidad son evaluadas en tres elementos distintos.

PERSONAS. Se considera la apariencia física de las personas. Su aseo, olor, vestido. Son las características que son detectadas en primera instancia por el

usuario respecto a las personas que lo atienden.

INFRAESTRUCTURA. Es el estado de los edificios o locales donde se realiza el servicio. Así mismo se consideran dentro de este factor, las instalaciones, máquinas o móviles con los que se realiza el servicio. Un camión, es ejemplo de infraestructura.

OBJETOS. Varios sistemas de servicio, ofrecen representaciones tangibles de su producto. Boletos, letreros y folletos, son algunos de los objetos con los cuales el usuario tiene contacto. El que sean prácticos, limpios y atractivos son cualidades que se deben de considerar.

CONFIABILIDAD: La habilidad de desarrollar el servicio prometido precisamente como se pactó y con exactitud. Los factores que conforman la dimensión de la confiabilidad son:

EFICIENCIA. El desarrollar el servicio acertadamente, aprovechando tiempo y materiales, realizándolo de la mejor forma posible. Por ejemplo, si se necesita realizar una reparación de tubería en una casa, el cliente espera que la decoración, suelo y/o paredes no sufran averías innecesarias y que el trabajo se realice en el menor tiempo posible, de manera que se eviten problemas de comodidad o falta de abastecimiento de agua por mucho tiempo.

EFICACIA. Se refiere solo a obtener el servicio requerido, sin importar los procesos o recursos utilizados. Como ejemplo podemos mencionar, el correo. A un usuario del mismo, solo le importa que llegue la carta en el tiempo justo. A él no le importa como la lleven, la empaqueten y distribuyan, siempre y cuando cumplan con lo que él espera.

EFFECTIVIDAD. Obtener el servicio mediante un proceso correcto que cumpla las

expectativas para las que fue diseñado. Cumplir las expectativas de los clientes.

REPETICION. Cuando un servicio no se realizó bien, se tiene que volver a repetir algunas veces. Esto implica tiempo y esfuerzo tanto para el usuario como para el sistema, por lo que cobra vital importancia en la medición de la calidad en el servicio. Si un servicio no se tiene que repetir (hacerlo bien a la primera), el usuario estará satisfecho.

PROBLEMAS. Es similar a los servicios clasificados como de no rutinarios, porque no son comunes ya que son provocados por problemas. A veces el mismo usuario puede crear el problema, pero éste toma mucho en cuenta la ayuda que el sistema le puede dar. Por ejemplo, el caso del empresario que dejó su maletín en el hotel cuando se dirigía rumbo al aeropuerto. El hotel, al darse cuenta de esto, mandó un chofer con el maletín, a buscar al empresario. Este agradeció tanto el detalle del hotel por ese servicio no rutinario, que ahora, cada vez que viaja a esa ciudad, se hospeda en ese mismo hotel.

VELOCIDAD DE RESPUESTA. La disposición inmediata para atender a los clientes y dar un pronto servicio. La velocidad de respuesta implica características de horario y tiempo, las cuales se ven reflejadas en los siguientes factores:

ESPERA. Implica el tiempo que aguarda el usuario antes de que se le preste el servicio. Las famosas "colas" son representaciones tangibles de este factor. En un banco, por ejemplo, el mayor tiempo invertido por el usuario en el proceso de servicio, es el de espera, formando colas y criticando el servicio en sí.

INICIO Y TERMINACION. Muchas veces, los servicios son programados para empezar a una hora y finalizar a otra hora. El cumplimiento de estos términos, influyen en la calidad del servicio. Si un avión debe arribar a un aeropuerto a las

12:05 y lo hace, produce una buena impresión en el usuario.

DURACION. Es el tiempo que tarda el servicio en ser producido. En los sistemas a analizar, el proceso de servicio implica, una vez terminado el tiempo de espera, un tiempo determinado de prestación del servicio. Este tiempo, se sujeta también a la evaluación del usuario, de acuerdo a lo prometido por el sistema y lo que el usuario espera que dure. Si el tiempo de producción no cumple con lo prometido, el usuario toma opinión sobre la calidad del servicio. Si una línea de autobuses, promete una duración del viaje de 4 horas, y en realidad dura horas y media, obviamente el usuario quedará insatisfecho.

POSTSERVICIO. Este factor se refiere al tiempo que el sistema tarda para resolver situaciones o problemas que no forman parte del servicio normal. Veamos como ejemplo el sistema de inscripciones académicas de la Universidad de Monterrey. Al ir con el asesor por primera vez y pasar posteriormente a las microcomputadoras a dar de alta su horario, se está proporcionando un servicio normal. Si surge un empalme, el alumno debe de ir a que se le autorice dicho empalme o bien se le cambie de grupo. Posteriormente, debe de volver a pasar a las computadoras para volver a dar de alta su horario.

Este proceso es postservicio, e implica tiempo extra que el usuario debe de gastar y el cual toma en consideración como evaluador de la calidad en el servicio.

ASEGURAMIENTO. El conocimiento y cortesía de los empleados y su habilidad para comunicarse e inspirar confianza.

CORTESIA. La cortesía implica amabilidad y buen trato en el servicio. El atender con buenos modales al usuario, como persona que es. Un buenos días un gracias por visitarnos, son elementos de cortesía, que hacen sentir a gusto al cliente.

SERVICIALIDAD. Este factor podría confundirse con el anterior por la costumbre de utilizarlos para identificar acciones comunes. Pero en realidad, servicialidad es la disposición del empleado por servir al usuario, por buscar acercarse a él antes de que éste lo pueda requerir en un momento especial o de urgencia. Preguntas como ¿Le puedo ayudar? o ¿Necesita algo? Son claros ejemplos de éste factor.

COMPETENCIA. Es la capacidad de los empleados para realizar un servicio de calidad. Son sus conocimientos y acciones que demuestran al momento de realizar el servicio. El que un servidor pueda resolver un problema por sí mismo - y sin retraso - implica que es competente. **CREDIBILIDAD.** El comportamiento y forma de reaccionar de los servidores, puede provocar seguridad o inseguridad en el usuario. Si el empleado inspira confianza al usuario, el servicio tiene más probabilidades de desarrollarse en un mejor tiempo y sin preocupaciones. Es importante con el factor de credibilidad dentro de la empatía para evaluar la calidad en el servicio.

EMPATIA. Proveer cuidados y atención individualizada a los clientes.

PERSONALIZACION. El buscar hacer sentir al usuario que se le trata individualmente, como alguien especial, le provocara tener una buena opinión de la empresa. No en todos los sistemas se puede dar un trato personalizado, tal es el caso de los sistemas masivos de transporte. Sin embargo, en aquellas empresas que sí aplica, es un elemento a considerar en los sistemas de servicio que toma mucha importancia para la calidad.

CONOCIMIENTO DEL CLIENTE. El ofrecer un trato personalizado, implica, además, conocer más a fondo las necesidades de cada cliente, factor esencial para proporcionar un buen servicio.

Sobre la base de los conceptos anteriores, PZB integran el Instrumento SERVQUAL como una herramienta que consiste de 3 cuestionarios los cuales se explican a continuación:

Fase 1. Este cuestionario capta las percepciones de los clientes, contiene 22 preguntas respecto al servicio que se espera brinde una compañía de servicio excelente. Las preguntas están redactadas de manera general para aplicarse a cualquier empresa de servicio, por lo que para cada aplicación específica es posible - y deseable-, se adapten los enunciados que integran el SERVQUAL sobre la base de las características específicas de la empresa donde se aplicará.

Fase 2. Consiste en un cuestionario mediante el cual los clientes evalúan la importancia que tiene cada una de las cinco dimensiones de servicio.

Fase 3. En esta fase se solicita a los clientes sus percepciones específicas respecto a la compañía que se desea estudiar. Básicamente, los enunciados son los mismos que en la fase 1, pero aplicados a la compañía en estudio (usando el nombre de la empresa de estudio y preguntando por la percepción del cliente sobre la misma).

Dimensión	Preguntas que le corresponden
Tangibles	1-4
Confiabilidad	5-9
Velocidad de respuesta	10-13
Aseguramiento	14-17
Empatía	18-22

7. RESULTADOS O DISCUSIÓN

7.1 ANÁLISIS CLIMA ORGANIZACIONAL DE LA ESE HOSPITAL DE ALGECIRAS HUILA

El objetivo de este proceso de investigación es Determinar la relación entre clima organizacional y la percepción de la calidad de los servicios de salud de la ESE Hospital Municipal de Algeciras Huila para ello es importante entender que los contextos organizacionales, brindan un factor de competitividad y de calidad; en las presentes líneas analizaremos dos aspectos claves como es la Motivación, el liderazgo, la reciprocidad, participación y su incidencia en cada una de las dimensiones de calidad.

7.1.1 MOTIVACION

La organización, es un conjunto de personas enfocadas en cumplir objetivos, establecer metas en común, que fortalezcan la productividad o la calidad del servicio. En donde es esencial entender que cada uno de los miembros del grupo que laboran durante largas jornadas, su rendimiento puede variar a diferentes causas como son, las relaciones laborales, el trabajo en equipo y los problemas internos y externos en la cuales se encuentre rodeado.

La Motivación laboral es uno de los principales factores que desencadenan cambios positivos o negativos dentro de la empresa, las identidades prestadoras de Salud deben implementar las herramientas motivacionales para mejorar diferentes factores, el primero de ellos es si nivel de competitividad, la efectividad en la prestación del servicio logrando mejorar los niveles de satisfacción del usuario.

Tabla 10: RESULTADOS VARIABLE MOTIVACION:

VARIABLE	
MOTIVACION	3,33 SATISFACTORIO

Fuente. Elaboración propia

Teniendo en cuenta lo anterior la motivación debe abordar aspectos esenciales como:

Realización personal: Permite al empleado ampliar y mejorar sus habilidades y conocimientos, por eso es importante que las empresas de salud busque cualificar a su equipo de empleados para responder a las demandas de sus clientes, Desde sentido que le empleado se encuentre motivado, permite mejorar su desempeño en las diferentes funciones.

Reconocimiento de la aportación: Reconocer las habilidades y los aportes de los empleados en el equipo de trabajo mejora su satisfacción laboral y despierta el interés por seguir mejorando la calidad del servicio.

Responsabilidad: la responsabilidad de la empresa en la prestación de los servicios, parte de la sensibilización que se realice a los empleados de la importancia de un servicio con calidad.

Adecuación de las condiciones de trabajo: brindar un puesto de trabajo con luminosidad que cuente con todas las herramientas para cumplir con las funciones por parte de los usuarios genera motivación en los empleados.

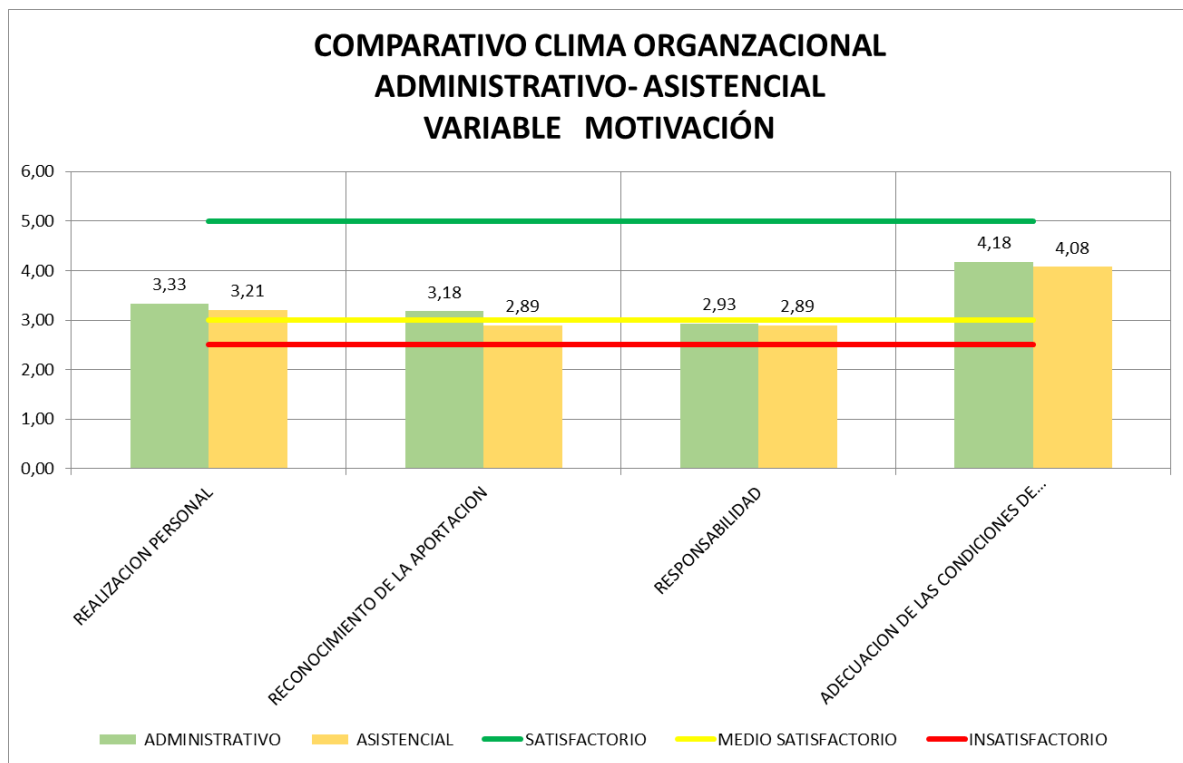
En la presente graficas se observa los resultados de motivación de los empleados Administrativos y asistenciales del Hospital de Algeciras Huila donde vemos los resultados de cada uno de las variables abordados anteriormente es necesario mencionar que se cuentan con tres aspectos de análisis.

Satisfactorio: la variable cumple con todas las condiciones dadas para generar motivación.

Medio –Satisfactorio: las condiciones son regulares en las categorías para la motivación.

Insatisfactorio: las condiciones no están dadas para la motivación.

GRÁFICA 1: COMPARATIVO CLIMA ORGANZACIONAL ADMINISTRATIVO-ASISTENCIAL VARIABLE MOTIVACIÓN



Fuente. Elaboración propia

Teniendo en cuenta lo anterior la motivación debe abordar aspectos esenciales como:

Realización personal: De acuerdo a el análisis anterior se puedo evidenciar que los empleados de la E.S.E Hospital Municipal de Algeciras, tanto en nivel asistencial como administrativo cuenta con un nivel satisfactorio en cuanto al nivel de realización

personal ya que cuenta con ambientes favorables, permitiéndole al empleado ampliar y mejorar sus habilidades y conocimientos teniendo en cuenta que es de vital importancia que las empresas de salud busquen cada día mejorar a su equipo de empleados para responder a las demandas de sus clientes, desde este sentido que le empleado se encuentre motivado, permitiéndoles mejorar su desempeño en las diferentes funciones.

Reconocimiento de la aportación: Se puede analizar un poco más profundo este sector ya que presenta un nivel satisfactorio en cuanto al reconocimiento de aportación y trabajo en equipo en el personal de nivel administrativo, pero en cuanto al nivel asistencial está un poco bajo llegando al límite de medio satisfactorio, es por eso que se recomienda que la E.S.E realice un plan de mejorar para que el grupo en general de la entidad se encuentre nivelado, es necesario que los dos grupos de trabajo se les reconozca sus habilidades y los aportes de los empleados en el equipo de trabajo, que pretenda una acción de mejora, satisfacción laboral y despierta el interés por seguir mejorando la calidad del servicio.

Responsabilidad: En cuanto a esta sub variable encontramos un nivel medianamente satisfactorio en las dos partes evaluadas, es así que el grupo asistencial como administrativo se encuentran en el límite de medianamente satisfactorio en la responsabilidad de la empresa en la prestación de los servicios, se hace necesario que se realizase o evalúen la posibilidad de realizar una sensibilización en cuanto a la importancia de los servicios de salud se asuman con responsabilidad, en el grupo de trabajo en general.

Adecuación de las condiciones de trabajo: Dentro del análisis de motivación es la subvariable que arrojo el puntaje más alto ya que dentro de la E.S.E Hospital Municipal Algeciras, tanto en el nivel asistencial como administrativo brindan un lugar o puesto de trabajo con luminosidad adecuada, enseres y dotación necesaria para el

desempeño de cada una de las labores, es decir cuenta con todas las herramientas para cumplir con las funciones y brindar un buen servicio a sus usuarios y genera motivación en los empleados

LIDERAZGO

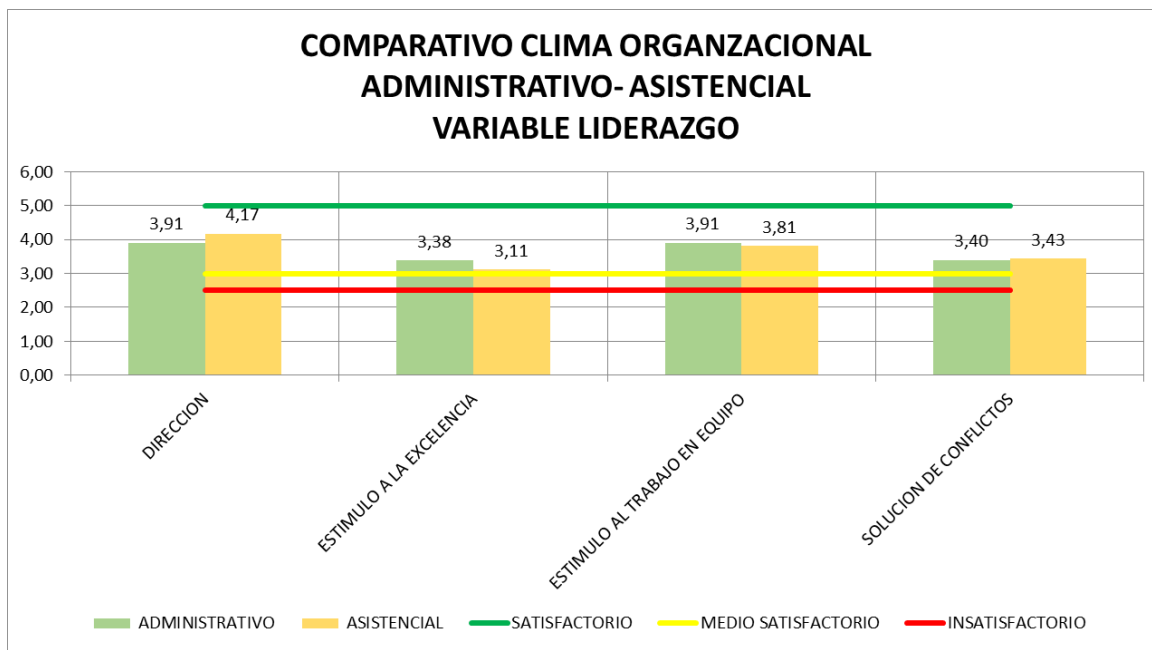
Ser líder es lograr guiar a un grupo de personas a su cargo el liderazgo dentro del clima organizacional se construye a partir de las relaciones laborales, ambientes motivaciones, que logran fortalecer el trabajo equipo aumentando los niveles de competencia, efectividad y resolución de problemas, Las empresas no solo necesitan directivos necesitan líderes que establezcan mecanismos de participación seguros desde diferentes mecanismos.

TABLA 11: RESULTADOS VARIABLE DE LIDERAZGO

VARIABLE		
LIDERAZGO	3,64	SATISFACTORIO

Fuente. Elaboración propia

GRÁFICA 2: COMPARATIVO CLIMA ORGANIZACIONAL ADMINISTRATIVO-ASISTENCIAL VARIABLE LIDERAZGO



Fuente. Elaboración propia

Dirección: De acuerdo a lo anterior se evidencia que en la E.S.E Hospital Municipal de Algeciras en tanto en el nivel asistencial como administrativo presenta un estado es satisfactorio en cuanto a esta subvariable, es muy importante tener en cuenta que un líder direcciona, diseña estrategias con el fin de llegar y cumplir con los objetivos de su entidad, es lo que la E.S.E pretende, dar y empoderar a sus empleados con los recursos físicos y humanos que se necesitan para alcanzarlo, de la misma manera plantea los finalidades que quieren lograr con la prestación del servicio, sin dirección no se puede hablar de liderazgo.

Estimulo de excelencia: Sin excelencia no se puede hablar de liderazgo, subvariable que está ligada con la anterior y que igualmente se encuentra en un nivel satisfactorio en los dos grupos evaluados, es importante que la E.S.E se empeñe en que sus

grupos de trabajo muestren su interés y su vocación del servicio para garantizar un servicio acorde con las necesidades del cliente es así como la motivación en el liderazgo es esencial.

Estimulo de trabajo en equipo: El trabajo en una empresa se construye desde los aportes de cada uno de los empleados para seguir trabajando en el servicio de calidad. En la E.S.E esta subvariable evaluada es satisfactoria ya que en tanto en el nivel asistencial como administrativo demuestran que se preocupan por estimular el trabajo en equipo, igualmente es de vital importancia que se desarrolle seguidamente, esto aportaría al alcance de sus objetivos y metas tanto como personales como grupales.

Solución de conflictos: Desde los criterios de calidad, los problemas son unos de los aspectos más débiles de la identidad prestadora de servicio, por lo tanto se limitan la capacidad de construir líderes y garantizar el servicio con calidad. Teniendo en cuenta que esta variable es satisfactoria dentro del nivel asistencial y administrativo entro de los grupos de la E.S.E, cabe recalcar que es de vital importancia que diariamente se estimule o se evalúe la capacidad que tiene cada empleado para la solución de conflictos tanto a nivel personal como grupal ya que esto definirá el nivel de servicio y la capacidad de responder a cada una de las adversidades que se le pueda presentar a diario en la prestación del servicio.

RECIPROCIDAD

Relación mutua de dar y recibir entre el individuo y la organización.

Con respecto al área crítica de la reciprocidad, demuestra que en general se tiene un nivel satisfactorio, según resultados del cuestionario sobre mi trabajo aplicado a funcionarios de planta y contratistas de la Ese Hospital Municipal Algeciras, donde se pudo medir como se encuentra la organización con respecto de cada una de las subvariables que se analizaron.

TABLA 12: RESULTADOS VARIABLE RECIPROCIDAD

VARIABLE		
RECIPROCIDAD	3,02	SATISFACTORIO

DIMESION	ASISTENCIAL	ADMINISTRATIVO	INSATISFACTORIO	MEDIO SATISFACTORIO	SATISFACTORIO	CATEGORIZACION ASISTENCIAL	CATEGORIZACION ADMINISTRATIVA
APLICACIÓN AL TRABAJO	3,32	3,31	2,5	3	5	SATISFACTORIO	SATISFACTORIO
CUIDADO DEL PATRIMONIO INSTITUCIONAL	3,70	3,33	2,5	3	5	SATISFACTORIO	SATISFACTORIO
RETRIBUCION	2,62	2,69	2,5	3	5	MEDIANAMENTE SATISFACTORIO	MEDIANAMENTE SATISFACTORIO
EQUIDAD	2,57	2,64	2,5	3	5	MEDIANAMENTE SATISFACTORIO	MEDIANAMENTE SATISFACTORIO

Fuente. Elaboración propia

- **Aplicación al trabajo:** Cuando el trabajador se encuentra identificado con su trabajo y con la institución manifestando alto nivel de responsabilidad y de creatividad para solucionar los problemas institucionales.
 En el caso particular de los funcionarios de la Empresa objeto de análisis los resultados obtenidos muestran un estado satisfactorio tanto para el personal asistencial como el administrativo, siendo más alto el índice en el último grupo, por lo que se demuestra que el personal le pone interés a sus actividades, es responsable con las mismas y busca soluciones a los inconvenientes que se le presentan en su cotidianidad, siendo esto de alta favorabilidad para la institución.
- **Cuidado del patrimonio institucional:** Cuidado de los bienes, equipos y materiales de la institución por los trabajadores.
 Consecuente con el estudio que se desarrolla en la ESE Hospital Municipal de

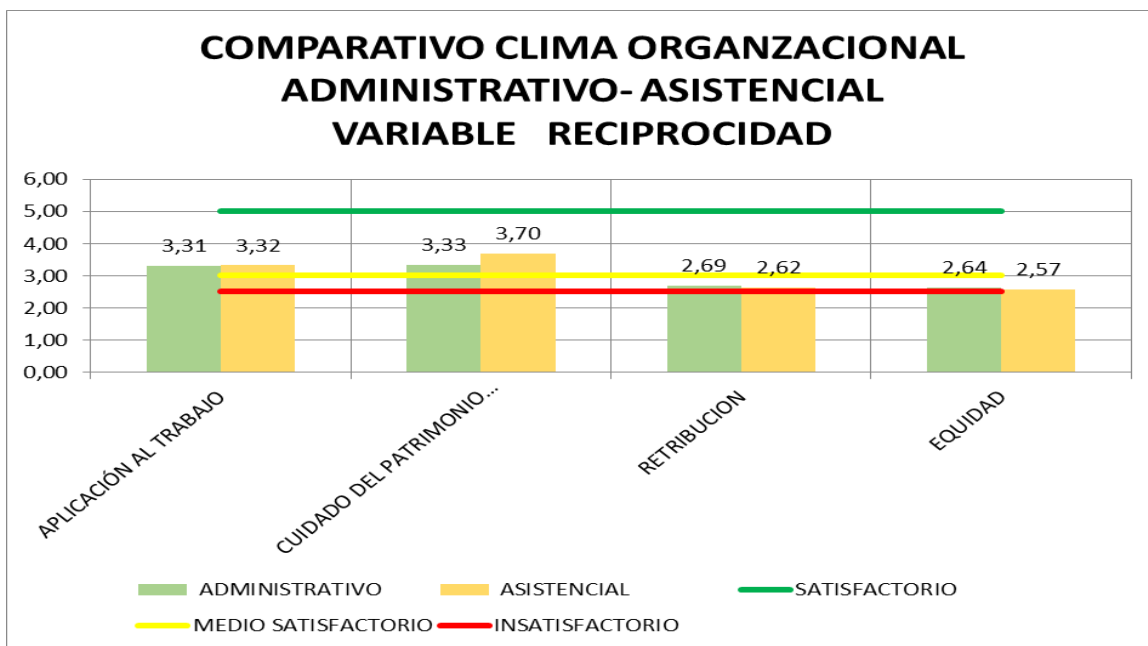
Algeciras, según el resultado de obtenido se detecta que los funcionarios del área asistencial tienen un nivel satisfactorio con el compromiso del cuidado y correcto manejo de los equipos y bienes con los que cuenta la institución, siendo de gran satisfacción y parte de tranquilidad para la empresa puesto que del área asistencial depende el manejo de equipos de mayor valor y cuya utilidad es vital para la prestación del servicio que ofrece la organización; por otra parte, se observa que los funcionarios pertenecientes a la categoría administrativa tienen un nivel medianamente satisfactorio, situación que debe analizarse al detalle encontrando el motivo por el cual no se tiene el cuidado al patrimonio de la institución y detectando las fuentes que pueden estar generando un mal uso de los bienes.

- **Retribución:** Sistema de remuneración, promoción de reconocimientos, y la capacitación y desarrollo humano de los trabajadores.

Se observa que tanto para la categoría asistencial y administrativa la valoración obtenida es medianamente satisfactorio, situación que muestra inconformismo con los sistemas de remuneración, reconocimientos, capacitación y desarrollo humano de los trabajadores, lo cual debe ser una alarma puesto que de la motivación y el reconocimiento que perciban los empleados se verá reflejado el cumplimiento de la misión de la organización.

- **Equidad:** Igualdad de condiciones para poder optar por cualquier beneficio institucional. Los resultados obtenidos en el estudio realizado se obtiene que tanto para los empleados administrativos y asistenciales se tiene un estado medianamente satisfactorio por lo que se debe buscar estrategias para detectar los inconformismos del personal que labora en la Institución.

GRÁFICA 3: COMPARATIVO CLIMA ORGANIZACIONAL ADMINISTRATIVO-ASISTENCIAL VARIABLE RECIPROCIDAD



Fuente. Elaboración propia

En síntesis, según cuadro comparativo podemos inferir que los empleados de la ESE Hospital Municipal de Algeciras con respecto al punto crítico analizado de la Reciprocidad y, analizando el resultado de cada su variable observamos que con respecto a la sub variable de Aplicación al Trabajo, los empleados de la organización se ubican en un estado satisfactorio, tanto para los empleados administrativos como asistenciales, encontrando que la calificación está con un punto de diferencia porcentual, lo que permite inferir que los empleados en general tienen una disposición Cuando el trabajador se encuentra identificado con su trabajo y con la institución manifestando alto nivel de responsabilidad y de ingenio creativo para solucionar los problemas institucionales. Por otra parte es importante mencionar que esta sub

variable sobrepasa débilmente la barrera a estado satisfactorio, por lo que la institución debe buscar mecanismos que permitan afianzar esta característica dentro del personal que labora en la institución.

En cuanto al cuidado del patrimonio institucional, se observa una considerable diferencia porcentual entre lo que piensa el personal asistencial y el administrativo, encontrando que este primero tiene un mayor cuidado con los bienes, equipos y materiales de la institución. En ambos casos superan la barrera de satisfactorio. Se debe trabajar el tema de cuidado patrimonial con el personal administrativo y hacer tomar conciencia sobre este aspecto para así, asegurar el cuidado de los bienes que posee la institución.

Finalmente, en cuanto a la retribución y la equidad, la institución debe trabajar fuerte en el mejoramiento de la calificación de estos sub índices, puesto que denotan que el personal no está satisfecho con su remuneración, desarrollo humano y reconocimiento, como tampoco se sienten en igualdad de condiciones para obtener algún beneficio institucional, situaciones que pueden poner en riesgo el clima laboral si no se toman medidas al respecto.

PARTICIPACIÓN

Inclusión de los trabajadores en la actividad de la institución aportando cada cual la parte que le corresponde para darle cumplimiento a los objetivos institucionales.

Referente al área crítica de la Participación, los resultados obtenidos por el test realizado muestra un estado satisfactorio de manera general, con una calificación promedio de 3,11 superando débilmente el estado de satisfactorio. Situación que se debe analizar a profundidad por parte de la alta dirección de la organización puesto que existe una parte de trabajadores que no están satisfechos y no aportan al desarrollo de los objetivos institucionales, los cuales pueden convencer y arrastrar a los demás empleados a este estado.

Al respecto y haciendo un análisis detallado de las sub dimensiones que componen esta área crítica, los resultados fueron los siguientes:

TABLA 13: RESULTADOS VARIABLE PARTICIPACIÓN

VARIABLE		
PARTICIPACION	3,11	SATISFACTORIO

DIMENSION	ASISTENCIAL	ADMINISTRATIVO	INSATISFACTORIO	MEDIO SATISFACTORIO	SATISFACTORIO	CATEGORIZACION ASISTENCIAL	CATEGORIZACION ADMINISTRATIVA
COMPROMISO CON LA PRODUCTIVIDAD	3,26	3,11	2,5	3	5	SATISFACTORIO	SATISFACTORIO
COMPATIBILIDAD DE INTERES	3,02	3,51	2,5	3	5	SATISFACTORIO	SATISFACTORIO
INTERCAMBIO DE INFORMACION	2,79	2,82	2,5	3	5	MEDIANAMENTE SATISFACTORIO	MEDIANAMENTE SATISFACTORIO
INVOLUCRAMIENTO AL CAMBIO	3,08	3,27	2,5	3	5	SATISFACTORIO	SATISFACTORIO

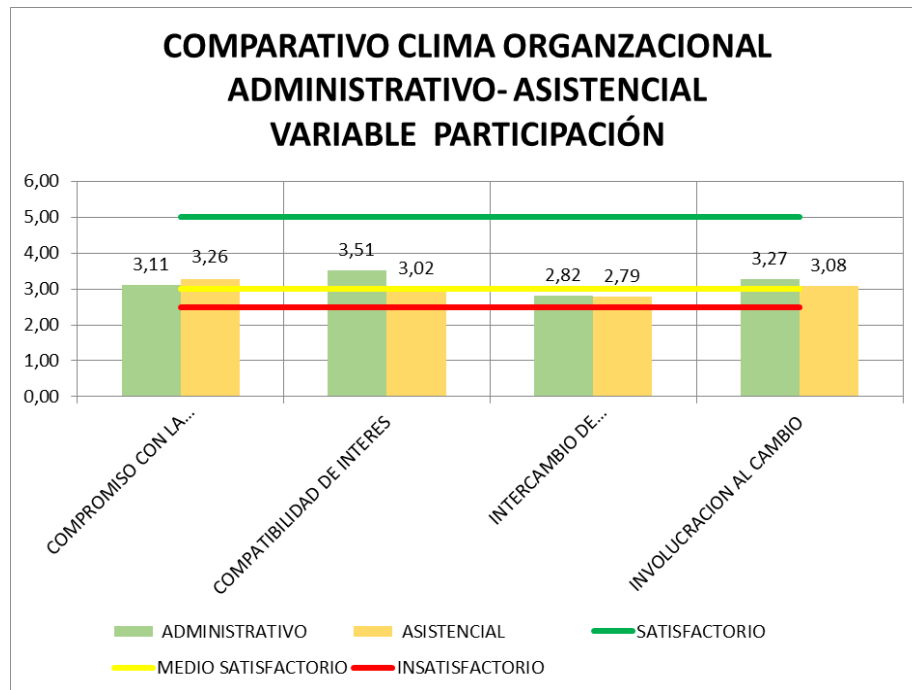
Fuente. Elaboración propia

- Compromiso con la productividad. La productividad se da en la medida que la interacción de todas las partes realicen de forma óptima con eficiencia y calidad los productos. Puntualmente los empleados que participaron del ejercicio, están satisfechos y comprometidos con la productividad de la organización, en mayor medida lo están los empleados del área asistencial seguidos del área administrativa.
- Compatibilidad de intereses. Función básica de integrar la diversidad de intereses de los componentes en una sola dirección. Según el resultado

obtenido, se tiene un nivel satisfactorio en los dos grupos de personal analizados, en mayor medida está el personal asistencial y bordeando la línea de satisfacción con 3.02 puntos se encuentra posicionado el personal administrativo, situación que se debe analizar, buscar posibles fallas y causas para superar esta calificación y no dejar caer el estado de la sub variable.

- Intercambio de información. Comunicación necesaria entre las personas y grupos para lograr una acción coordinada. Los resultados obtenidos en esta sub variable muestran que tanto en el área administrativa y asistencial se obtuvo un estado de medianamente satisfactorio, por lo que se debe analizar en que se está fallando o que ocasiona que el intercambio de información y coordinación de la comunicación no sea satisfactoria para el personal en general que labora en la ESE Hospital Municipal Algeciras. Por otra parte se deben diseñar estrategias de comunicación dentro de la organización para tener una comunicación fluida y coherente entre los diferentes grupos de trabajo.
- Involucración al cambio. La actitud de promoción y compromiso ante las decisiones del cambio, su participación, aportes de sugerencias y adopción de nuevos hábitos, definen a las personas involucradas al cambio. Luego de aplicar la herramienta de recolección de datos, se evidencia que el personal en su gran mayoría tiene disposición al cambio y adoptar nuevos hábitos, situación que le es favorable a la organización para desarrollar nuevos proyectos y realizar cambios de procesos a justar los mismos, también se hace importante puntualizar que con respecto al personal administrativo se debe hacer un buen trabajo de afianzamiento en el aspecto tratado en este aparte, puesto que su puntuación está muy cerca a cambiar de estado, superó la barrera de satisfactorio con una calificación 3.08 muy cerca del límite inferior de medianamente satisfactorio.

GRÁFICA 4: COMPARATIVO CLIMA ORGANIZACIONAL ADMINISTRATIVO-ASISTENCIAL VARIABLE PARTICIPACIÓN



Fuente. Elaboración propia

En síntesis, se observa como la variable de participación se encuentra en un nivel satisfactorio dentro de los empleados de la organización materia de análisis, pero se hace necesario resaltar que el personal en general debe involucrarse y hacer parte del cambio, que presenta un reto titánico para la organización, además se debe sobrevalorar las acciones que se están realizando en la actualidad que permitan que el personal de todas las áreas se motiven a comprometerse de manera objetiva con la productividad, con los intereses propios y misionales de la organización y el intercambio de información, puesto que estas áreas si no se desarrollan asertivamente pueden llevar a un riesgo a la organización.

CUESTIONARIO DE MEDICIÓN 1. SERVICIO DESEADO

Una de los objetivos de nuestro proyecto de investigación es establecer una relación sistemática entre dos variables importantes dentro del ámbito organización entre las expectativas generales de los clientes y sus percepciones respecto al servicio de un proveedor específico pueden constituir una medida de la calidad en el servicio. Tomando como punto de partida la Prestación del servicio en el Hospital del municipio de Algeciras Huila.

En el Presente documento analizaremos las diferentes variables o factores determinantes frente a las expectativas del servicio que desea recibir los usuarios de la Ese Hospital Municipal de Algeciras.

Desde este sentido para la interpretación de los datos de los usuarios del hospital del municipio de Algeciras Huila tendremos en cuenta tres variables básicas clasificados de la siguiente manera según la herramienta SERVQUAL como lo es Insatisfactorio, Medio Satisfactorio y Satisfactorio.

TANGIBLES. La apariencia de las instalaciones físicas, equipo, personal y material de Comunicación. Son los aspectos físicos que el cliente percibe en la organización es así como en nuestro proceso de investigación evaluamos este aspecto desde diferentes concepciones como es:

1. Las instituciones de salud deben de tener equipos modernos
2. Las instalaciones físicas de las instituciones de salud deben lucir atractivas.
3. Los empleados de las instituciones de salud deben tener buena apariencia
4. Los materiales asociados con el servicio (panfletos, tarjetas, etc.) deben ser atractivos a la vista en las instituciones de salud.

CUESTIONARIO SERVQUAL – EXPECTATIVAS COMPARADO CON LA PERCEPCION DE LA CALIDAD DEL SERVICIO RECIBIDO

Una de los objetivos de nuestro proyecto de investigación es establecer una relación sistemática entre dos variables importantes dentro del ámbito organización entre las expectativas generales de los clientes y sus percepciones respecto al servicio logrando construir un servicio de calidad. Tomando como punto de partida el Hospital del municipio de la Algeciras Huila.

En el Presente documento analizaremos las diferentes variables o factores determinantes en la calidad del servicio desde el servicio recibió por los usuarios de la identidad de salud.

INTERPRETACION: Desde este sentido para la interpretación de los datos de los usuarios del hospital del municipio de Algeciras Huila tendremos en cuenta tres criterios básicos clasificados de la siguiente manera según la herramienta SERVQUAL ,

1: No es indispensable para nuestros usuarios.

2, 3, 4,5 y 6: No tiene definida la importancia.

7: Es esencial para nuestros usuarios.

Las anteriores variables de análisis, se toman desde los diferentes puntos de referencia del cuestionario aplicado en el Hospital del municipio de Algeciras con el fin de determinar no tanto los niveles de satisfacción, pero sí los niveles de esencialidad y de importancia que refiere la empresa teniendo en cuenta cada uno de los parámetros de calidad abordados, que nos permitan desde este punto determinar los diferentes factores positivos y negativos del servicio prestado.

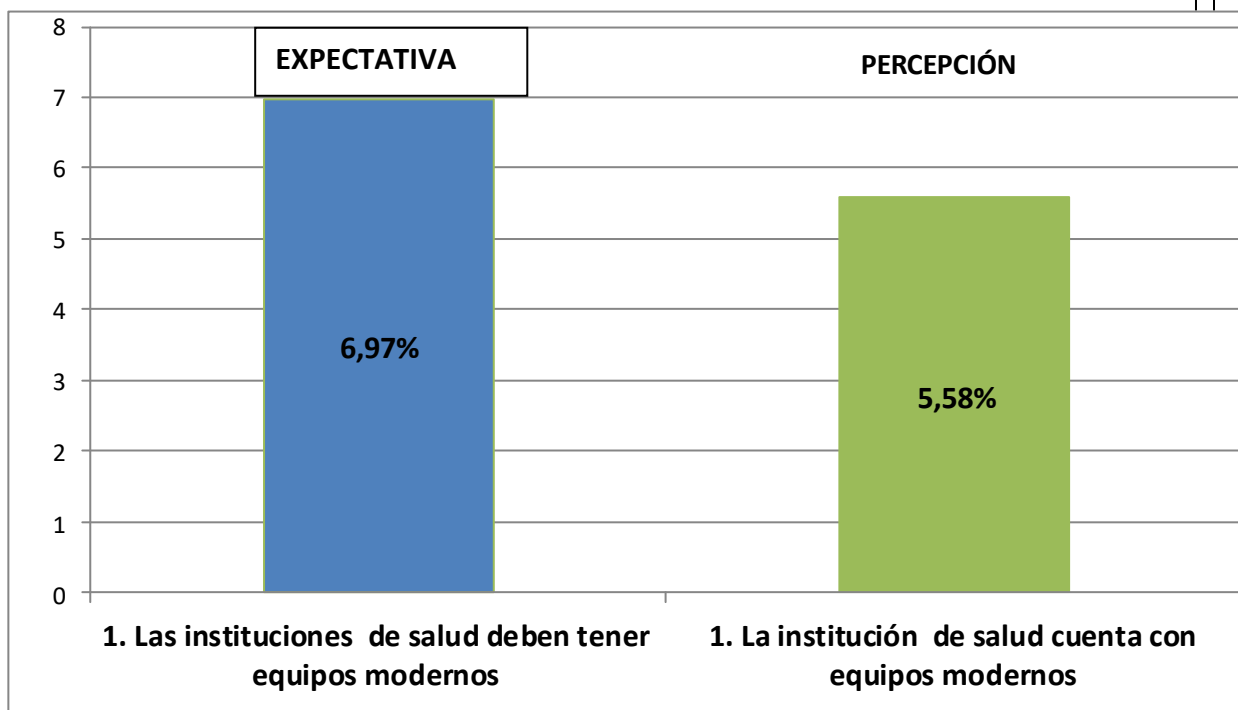
TANGIBLES. La apariencia de las instalaciones físicas, equipo, personal y material de Comunicación. Son los aspectos físicos que el cliente percibe en la organización es así como en nuestro proceso de investigación evaluamos este aspecto desde

diferentes concepciones como es:

1. Las instituciones de salud deben tener equipos modernos.
2. Las instalaciones físicas de las instituciones de salud deben lucir atractivas.
3. Los empleados de las instituciones de salud deben tener buena apariencia.
4. Los materiales asociados con el servicio (panfletos, tarjetas, etc.) deben ser atractivos a la vista en las instituciones de salud.

En la presentes graficas se interpreta los factores anteriormente mencionados desde la prestación del servicio de nuestros usuarios en las diferentes áreas de atención del hospital de Algeciras Huila.

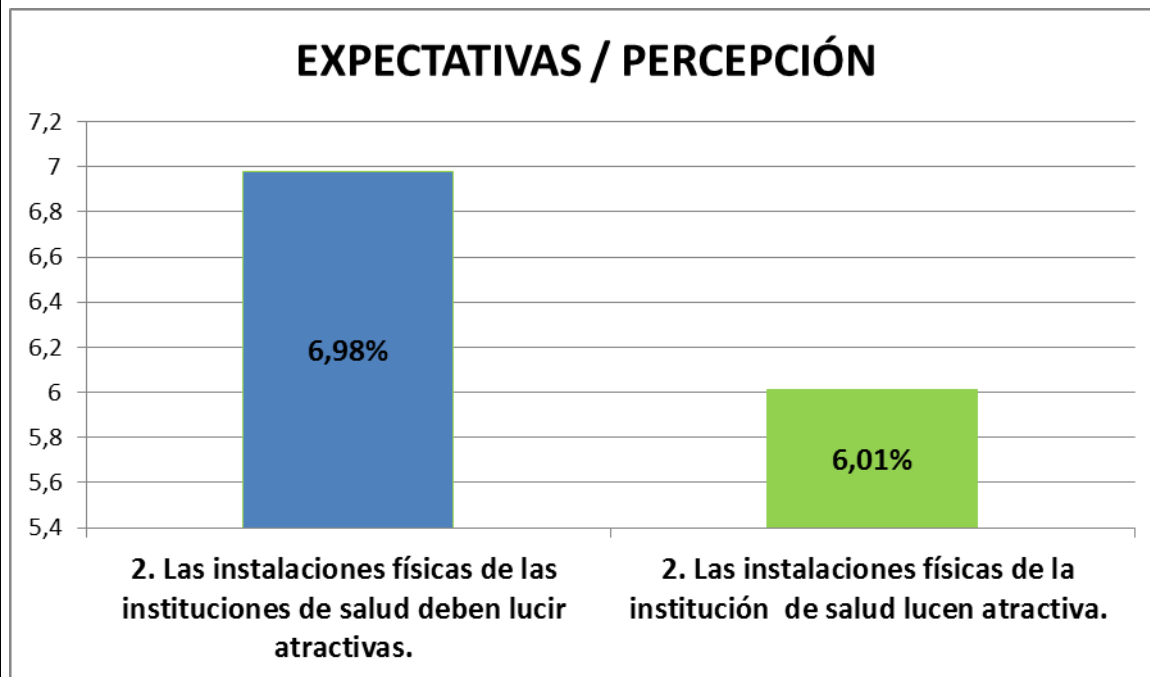
GRÁFICA 5: PREGUNTA 1 EXPECTATIVA VS PERCEPCIÓN



Fuente. Elaboración propia

La gráfica nos muestra que las expectativas de los usuarios tienen una tendencia de calificación aproximada en la escala al número 7, y de acuerdo con los resultados percibidos en la tabla vemos que se obtuvo un porcentaje de 5,58% en donde no se aleja de la realidad de acuerdo con la tecnología que ofrece el Hospital de Algeciras, en donde se realiza constaste inversiones en equipos médicos, consultorios dotados con lo necesario para prestar un buen servicio.

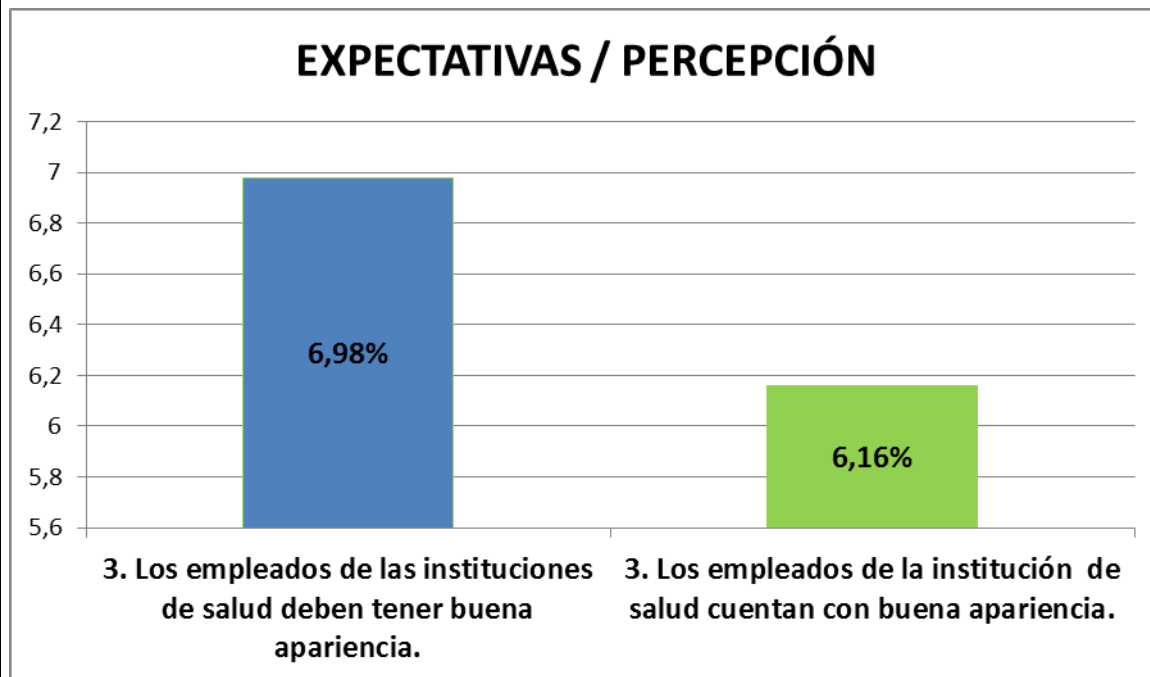
GRÁFICA 6: PREGUNTA 2 EXPECTATIVA VS PERCEPCIÓN



Fuente. Elaboración propia

Con relación a este ÍTEM vemos que hay un porcentaje de calificación muy parejo en cuanto se encuentran en la misma escala tanto de las expectativas como de la percepción de los usuarios frente a las instalaciones físicas de la Institución, la E.S.E maneja de una forma organizada en su proceso de Almacén los respectivos cronogramas de mantenimiento preventivo y correctivo con relación a las diferentes necesidades que surgen diariamente con la finalidad de hacer lucir cómoda las instalaciones para los usuarios.

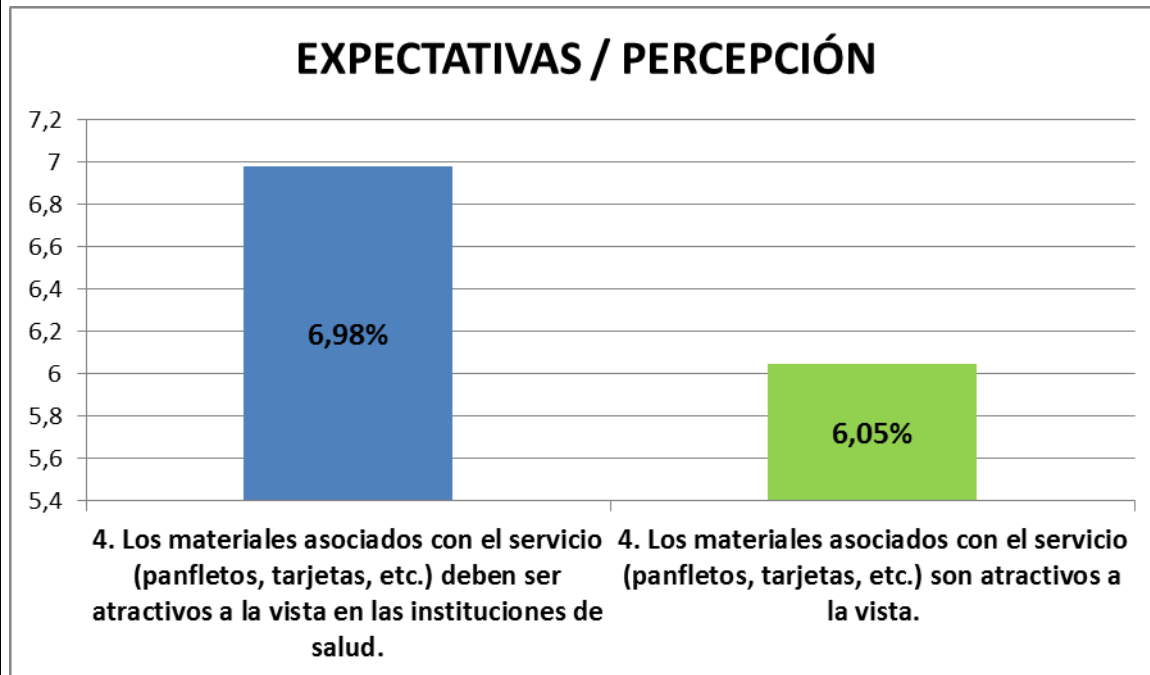
GRÁFICA 7: PREGUNTA 3 EXPECTATIVA VS PERCEPCIÓN



Fuente. Elaboración propia

Claramente vemos que las expectativas de los usuarios siempre se acerca al rango de calificación más alto, en este caso es de 6,98% y frente a la percepción pues vemos que se mantiene bien posicionado el porcentaje cerrando así en un 6,16 por ciento y demostrando que el personal se preocupa por mostrar una buena apariencia frente al usuario.

GRÁFICA 8: PREGUNTA 4 EXPECTATIVA VS PERCEPCIÓN



Fuente. Elaboración propia

En esta pregunta encontramos una diferencia mínima con relación a la expectativa y la percepción de los usuarios del Hospital, pero se puede sugerir trabajar más en todo lo relacionado al tema de POP, pues que aquí solo se requiere un compromiso de la Gerencia y del personal en mantener una buena política de comunicaciones que logre mantener actualizado al usuario con todo lo relacionado a las actividades que realiza la E.S.E, por lo general se deja de mostrar logros alcanzados y la comunidad castiga al no darse por enterada que todo lo que se realiza al interior.

CONFIABILIDAD. La habilidad de desarrollar el servicio prometido precisamente como se pactó y con exactitud. Los factores que conforman la dimensión de la confiabilidad son:

EFICIENCIA. El desarrollar el servicio acertadamente, aprovechando tiempo y

materiales, realizándolo de la mejor forma posible. Por ejemplo, si se necesita realizar una reparación de tubería en una casa, el cliente espera que la decoración, suelo y/o paredes no sufran averías innecesarias y que el trabajo se realice en el menor tiempo posible, de manera que se eviten problemas de comodidad o falta de abastecimiento de agua por mucho tiempo.

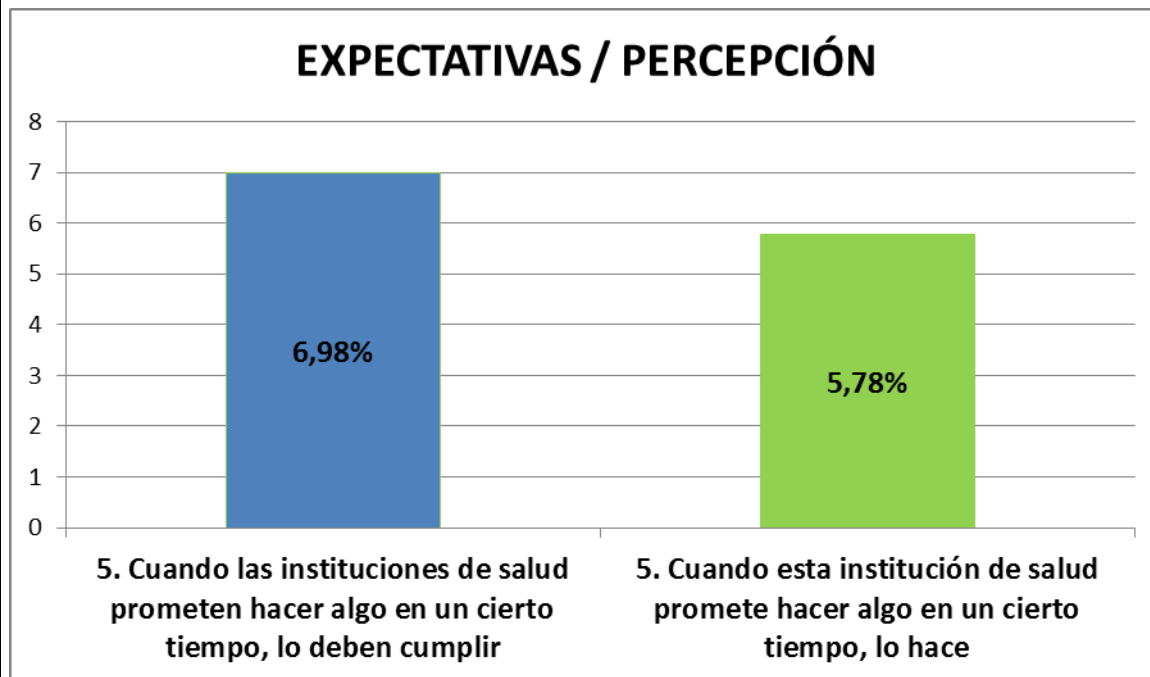
EFICACIA. Se refiere solo a obtener el servicio requerido, sin importar los procesos o recursos utilizados. Como ejemplo podemos mencionar, el correo. A un usuario del mismo, solo le importa que llegue la carta en el tiempo justo. A él no le importa como la lleven, la empaqueten y distribuyan, siempre y cuando cumplan con lo que él espera.

EFFECTIVIDAD. Obtener el servicio mediante un proceso correcto que cumpla las expectativas para las que fue diseñada. Cumplir las expectativas de los clientes.

REPETICION. Cuando un servicio no se realizó bien, se tiene que volver a repetir algunas veces. Esto implica tiempo y esfuerzo tanto para el usuario como para el sistema, por lo que cobra vital importancia en la medición de la calidad en el servicio. Si un servicio no se tiene que repetir (hacerlo bien a la primera), el usuario estará satisfecho.

PROBLEMAS. Es similar a los servicios clasificados como de no rutinarios, porque no son comunes ya que son provocados por problemas. A veces el mismo usuario puede crear el problema, pero éste toma mucho en cuenta la ayuda que el sistema le puede dar. Por ejemplo, el caso del empresario que dejó su maletín en el hotel cuando se dirigía rumbo al aeropuerto. El hotel, al darse cuenta de esto, mandó un chofer con el maletín, a buscar al empresario. Este agradeció tanto el detalle del hotel por ese servicio no rutinario, que ahora, cada vez que viaja a esa ciudad, se hospeda en ese mismo hotel.

GRÁFICA 9: PREGUNTA 5 EXPECTATIVA VS PERCEPCIÓN



Fuente. Elaboración propia

En este ITEM vemos que las expectativas de los usuarios se acercan a la mayor puntuación, sin embargo la percepción baja a 5,78 por ciento lo que nos permite ver que hay una línea que falla en el compromiso de los tiempos que se le promete al usuario y para efectos de calidad en la prestación en delicado, debido a que el equipo de trabajo debe ser comprometido y exacto a la hora de cumplir con las tareas y servicios que se ofrecen. Se le sugiere revisar dentro de los diferentes indicadores de calidad que se manejan cual está incumpliendo para ajustar ya sea la meta o el nivel de calificación.

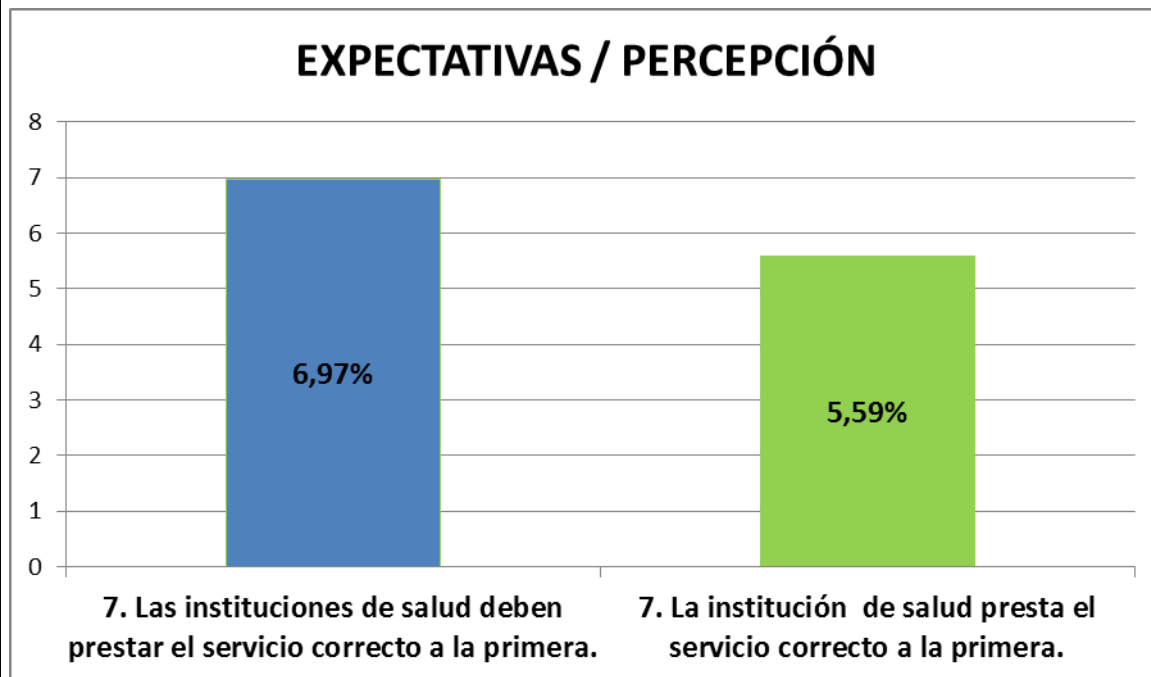
GRÁFICA 10: PREGUNTA 6 EXPECTATIVA VS PERCEPCIÓN



Fuente. Elaboración propia

Dentro de este vemos que existe una diferencia marcada, debido también a que el usuario siempre espera más de lo que puede recibir. Sin embargo se debe revisar las políticas de SIAU con el fin de verificar si se le está dando el trámite correspondiente a las solicitudes, peticiones, quejas y reclamos que los usuarios demandan acerca del servicio que están solicitando, al mismo tiempo verificar tiempos de respuesta, con esto evitamos poner en tela de juicio el servicio que ofrece el Hospital de Algeciras.

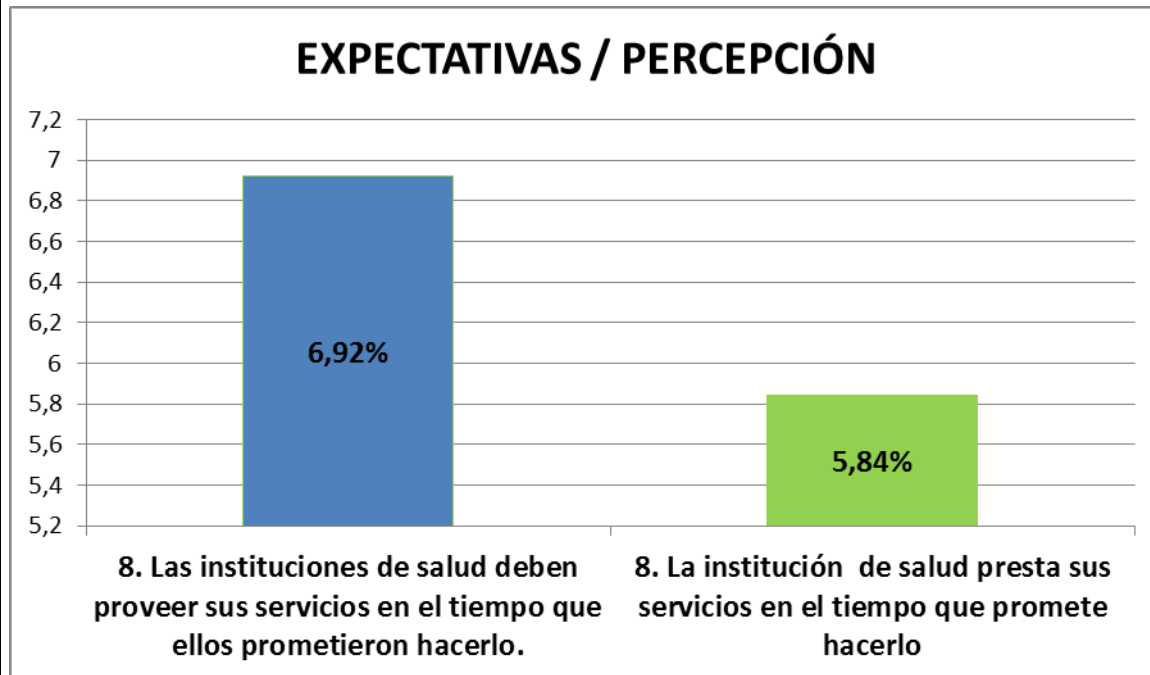
GRÁFICA 11: PREGUNTA 7 EXPECTATIVA VS PERCEPCIÓN



Fuente. Elaboración propia

En esta pregunta es importante conocer la impresión que se deja siempre en el primer contacto con el usuario, siempre que hay falencias de entrada es difícil cambiar la percepción del usuario. Como vemos esta tenemos un porcentaje de 5,59 por ciento de favorabilidad, lo que nos baja la calificación de percepción que tienen nuestros usuarios de esa primera atención.

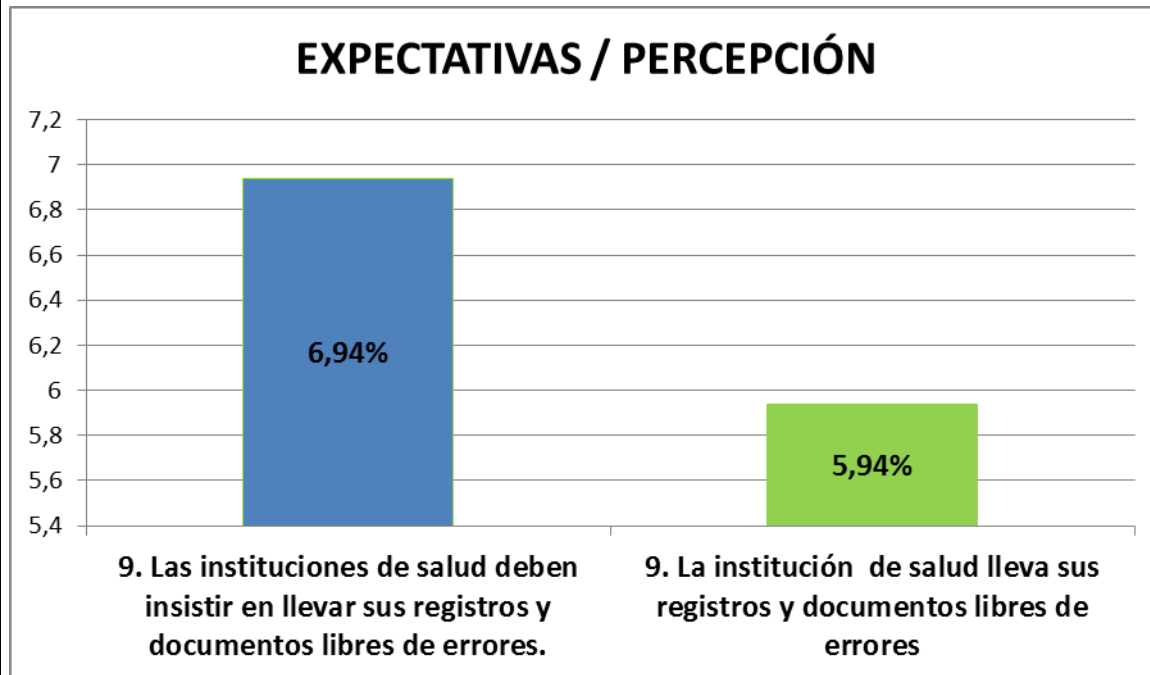
GRÁFICA 12: PREGUNTA 8 EXPECTATIVA VS PERCEPCIÓN



Fuente. Elaboración propia

Las expectativas de los usuarios bajan en esta pregunta a comparación de las anteriores que se sitúan en un 6,98 y de la misma manera también bajo la percepción del servicio recibido. Bajo estas circunstancias medir también el servicio en cuanto al tiempo que se promete hacerlo es complicado, debido a que muchas veces el usuario no distingue el servicio que le presta el Hospital con el que presta su administrador de salud que viene siendo la EPS.

GRÁFICA 13: PREGUNTA 9 EXPECTATIVA VS PERCEPCIÓN



Fuente. Elaboración propia

Esta pregunta se vuelve subjetiva para el usuario puesto que no entiende muy bien acerca de los procesos administrativos que se llevan dentro de una institución de salud, y más aun siendo uno de primer nivel donde es casi nulo el movimiento de efectivo que se maneja.

VELOCIDAD DE RESPUESTA. La disposición inmediata para atender a los clientes y dar un pronto servicio. La velocidad de respuesta implica características de horario y tiempo, las cuales se ven reflejadas en los siguientes factores:

ESPERA. Implica el tiempo que aguarda el usuario antes de que se le preste el servicio. Las famosas "colas" son representaciones tangibles de este factor. En un banco, por ejemplo, el mayor tiempo invertido por el usuario en el proceso de servicio, es el de espera, formando colas y criticando el servicio en sí.

INICIO Y TERMINACION. Muchas veces, los servicios son programados para empezar a una hora y finalizar a otra hora. El cumplimiento de estos términos, influyen en la calidad del servicio. Si un avión debe arribar a un aeropuerto a las 12:05 y lo hace, produce una buena impresión en el usuario.

DURACION. Es el tiempo que tarda el servicio en ser producido. En los sistemas a analizar, el proceso de servicio implica, una vez terminado el tiempo de espera, un tiempo determinado de prestación del servicio. Este tiempo, se sujeta también a la evaluación del usuario, de acuerdo a lo prometido por el sistema y lo que el usuario espera que dure. Si el tiempo de producción no cumple con lo prometido, el usuario toma opinión sobre la calidad del servicio. Si una línea de autobuses, promete una duración del viaje de 4 horas, y en realidad dura horas y media, obviamente el usuario quedará insatisfecho.

POSTSERVICIO. Este factor se refiere al tiempo que el sistema tarda para resolver situaciones o problemas que no forman parte del servicio normal. Veamos como ejemplo el sistema de inscripciones académicas de la Universidad de Monterrey. Al ir con el asesor por primera vez y pasar posteriormente a las microcomputadoras a dar de alta su horario, se está proporcionando un servicio normal. Si surge un empalme, el alumno debe de ir a que se le autorice dicho empalme o bien se le cambie de grupo. Posteriormente, debe de volver a pasar a las computadoras para volver a dar de alta su horario.

Este proceso es postservicio, e implica tiempo extra que el usuario debe de gastar y el cual toma en consideración como evaluador de la calidad en el servicio.

ASEGURAMIENTO. El conocimiento y cortesía de los empleados y su habilidad para comunicarse e inspirar confianza.

CORTESIA. La cortesía implica amabilidad y buen trato en el servicio. El atender con buenos modales al usuario, como persona que es. Un *buenos días un gracias por visitarnos*, son elementos de cortesía, que hacen sentir a gusto al cliente.

SERVICIALIDAD. Este factor podría confundirse con el anterior por la costumbre de utilizarlos para identificar acciones comunes. Pero en realidad, servicialidad es la disposición del empleado por servir al usuario, por buscar acercarse a él antes de que éste lo pueda requerir en un momento especial o de urgencia. Preguntas como *¿Le puedo ayudar? o ¿Necesita algo?* Son claros ejemplos de éste factor.

COMPETENCIA. Es la capacidad de los empleados para realizar un servicio de calidad. Son sus conocimientos y acciones que demuestran al momento de realizar el servicio. El que un servidor pueda resolver un problema por sí mismo - y sin retraso - implica que es competente.

CREDIBILIDAD. El comportamiento y forma de reaccionar de los servidores, puede provocar seguridad o inseguridad en el usuario. Si el empleado inspira confianza al usuario, el servicio tiene más probabilidades de desarrollarse en un mejor tiempo y sin preocupaciones. Es importante con el factor de credibilidad dentro de la empatía para evaluar la calidad en el servicio

EMPATIA. Proveer cuidados y atención individualizada a los clientes.

PERSONALIZACION. El buscar hacer sentir al usuario que se le trata individualmente, como alguien especial, le provocara tener una buena opinión de la empresa. No en todos los sistemas se puede dar un trato personalizado, tal es el caso de los sistemas masivos de transporte. Sin embargo, en aquellas empresas que sí aplica, es un elemento a considerar en los sistemas de servicio que toma mucha importancia para la calidad.

CONOCIMIENTO DEL CLIENTE. El ofrecer un trato personalizado, implica, además, conocer más a fondo las necesidades de cada cliente, factor esencial para proporcionar un buen servicio.

PERSONA: Se considera la apariencia física de las persona como su aseo, olor, vestido. Son las características que son detectadas en primera instancia por el usuario respecto a las personas que lo atienden.

El clima organizacional está ligado a diversos factores tanto internos como externos donde se debe construir una identidad en la organización y en el cliente y es hay donde la presentación personal es fundamental, desde este sentido en la grafica anterior se interpretó la presentación de los empleados que laboran en el Hospital de Algeciras en 53,1% lo cual favorece la atención al usuario porque le brinda seguridad y satisfacción a la hora de consulta personalizada, el 44,2% no percibe claramente las importancia de la presentación personal de los empleados que laboran lo cual no permite alcanzar completamente las expectativas planteadas por la identidad prestadora. El 59,4% no logra definir esta variable dentro del centro de atención, el 37,6 % concluye que para la empresa si es importante brindar una infraestructura segura y adecuada en cada uno de los servicios ofertados.

INFRAESTRUCTURA: La identidad prestadora de los servicios de salud en el municipio Algeciras Huila cuenta con diferentes áreas del servicio como es urgencia, consulta externa, odontología, laboratorio clínico, área de atención al cliente las cuales buscan brindar una comodidad. Teniendo en cuenta lo anterior el servicio percibido por parte de nuestros usuarios muestran que el 59,4% está en un punto intermedio, los cual nos hace denotar que existe diferentes falencias, es necesario mencionar que el 4,4 de los usuarios tiene la visión de que la empresa de salud le presta poca importancia a los niveles de infraestructura afectando la calidad en la prestación del servicio es necesario mencionar que el 4,4% relaciona que la

infraestructura del servicio no afecta su calidad, el 37;% es consiente que la infraestructura es importante para la calidad del servicio.

OBJETOS: El Hospital de Algeciras se utilizan diferentes herramientas para dar a conocer los servicios como son los panfletos, tarjetas con los horarios de atención y servicios brindados a la comunidad logrando que el nivel de servicio percibido por parte de los usuarios sea mayor en un 58,5%.

CONFIABILIDAD: Evaluando aspectos relevantes en la prestación del servicio obtenido a nuestros usuarios del centro de salud como lo podemos evidenciar en las siguientes graficas:

VELOCIDAD DE RESPUESTA. La disposición inmediata para atender a los clientes y dar un pronto servicio. La velocidad de respuesta implica características de horario y tiempo, las cuales se ven reflejadas en los siguientes factores:

ESPERA. Implica el tiempo que aguarda el usuario antes de que se le preste el servicio. Las famosas "colas" son representaciones tangibles de este factor. En un banco, por ejemplo, el mayor tiempo invertido por el usuario en el proceso de servicio, es el de espera, formando colas y criticando el servicio en sí.

INICIO Y TERMINACION. Muchas veces, los servicios son programados para empezar a una hora y finalizar a otra hora. El cumplimiento de estos términos, influyen en la calidad del servicio. Si un avión debe arribar a un aeropuerto a las 12:05 y lo hace, produce una buena impresión en el usuario.

DURACION. Es el tiempo que tarda el servicio en ser producido. En los sistemas a analizar, el proceso de servicio implica, una vez terminado el tiempo de espera, un tiempo determinado de prestación del servicio. Este tiempo, se sujeta también a la evaluación del usuario, de acuerdo a lo prometido por el sistema y lo que el usuario

espera que dure. Si el tiempo de producción no cumple con lo prometido, el usuario toma opinión sobre la calidad del servicio. Si una línea de autobuses, promete una duración del viaje de 4 horas, y en realidad dura horas y media, obviamente el usuario quedará insatisfecho.

POSTSERVICIO. Este factor se refiere al tiempo que el sistema tarda para resolver situaciones o problemas que no forman parte del servicio normal. Veamos como ejemplo el sistema de inscripciones académicas de la Universidad de Monterrey. Al ir con el asesor por primera vez y pasar posteriormente a las microcomputadoras a dar de alta su horario, se está proporcionando un servicio normal. Si surge un empalme, el alumno debe de ir a que se le autorice dicho empalme o bien se le cambie de grupo. Posteriormente, debe de volver a pasar a las computadoras para volver a dar de alta su horario.

Este proceso es postservicio, e implica tiempo extra que el usuario debe de gastar y el cual toma en consideración como evaluador de la calidad en el servicio.

GRÁFICA 14: PREGUNTA 10 EXPECTATIVA VS PERCEPCIÓN

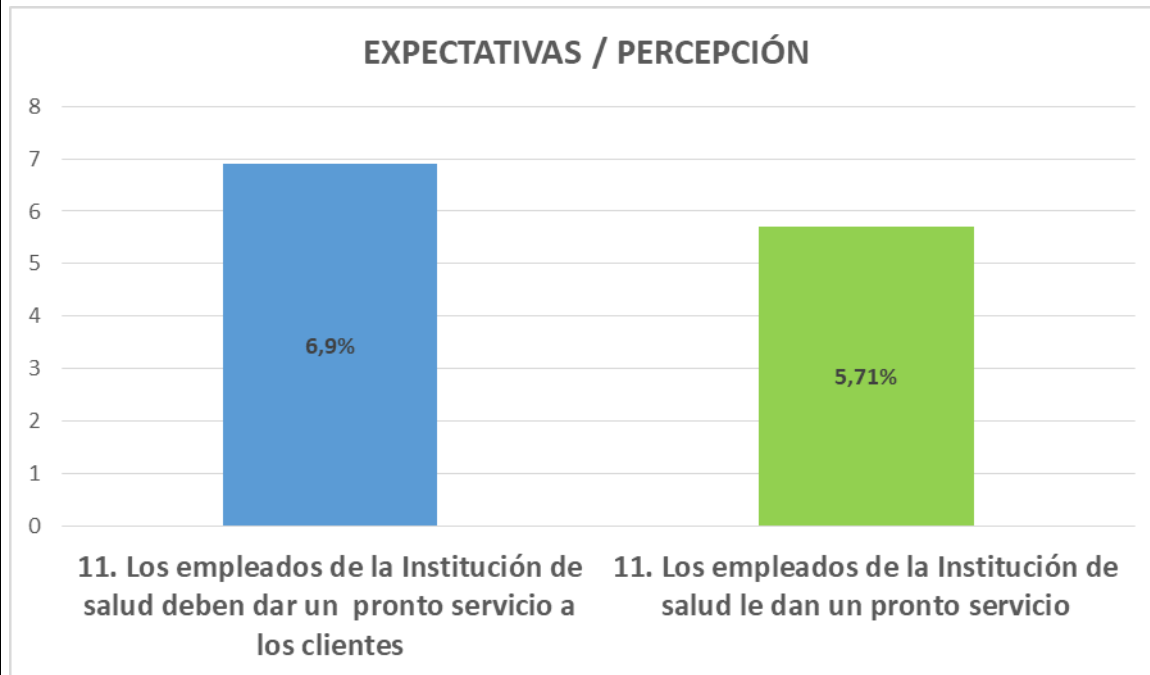


Fuente. Elaboración propia

Esta variable deja ver claramente las intenciones de los usuarios cada vez que se acercan a pedir información acerca de los servicios que requieren, y en contraparte vemos como la percepción baja con un porcentaje de 5,81 por ciento, en donde se marca las funciones que desarrolla el proceso de facturación y SIAU.

La calidad de la atención siempre está jugando con variables tanto de comunicación como de servicio misional, de este modo vemos las expectativas de los usuarios las cuales marcan un porcentaje de 6,90 por ciento y la realidad en el servicio es de 5,71. Se debería sugerir a la dirección apoyar más en los procesos de consulta, toda vez que en ocasiones hacemos esperar sin necesidad a los usuarios con diferentes tiempos de los cuales les hemos dado indicaciones y esto hace que bajemos en la calificación de calidad.

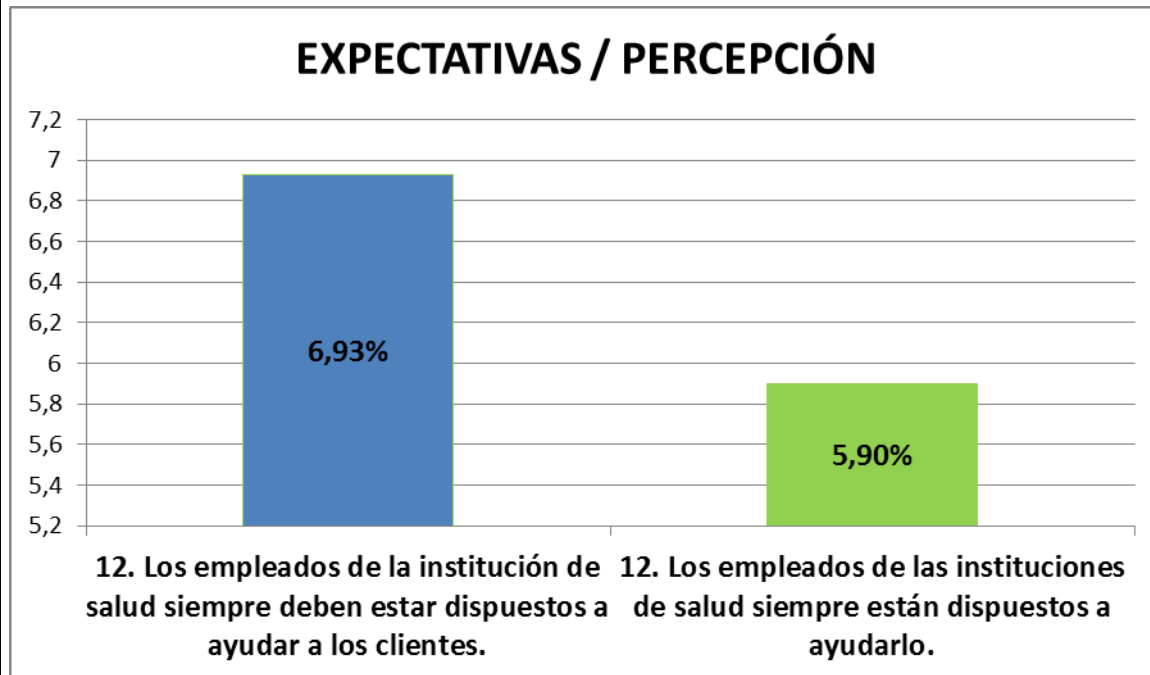
GRÁFICA 15: PREGUNTA 11 EXPECTATIVA VS PERCEPCIÓN



Fuente. Elaboración propia

Con relación a las expectativas las cuales arrojaron un 6,90 por ciento de acuerdo a las necesidades de los usuarios en donde los empleados deben dar un pronto servicio de salud, cabe resaltar el porcentaje de percepción después de prestado el servicio en donde se aproxima al 6% de satisfacción. Dentro de este punto vemos como se vienen manejando todos los procesos dentro del Hospital en donde de acuerdo a sus lineamiento de la política de calidad se debe prestar servicios oportunos, ágil y de calidad.

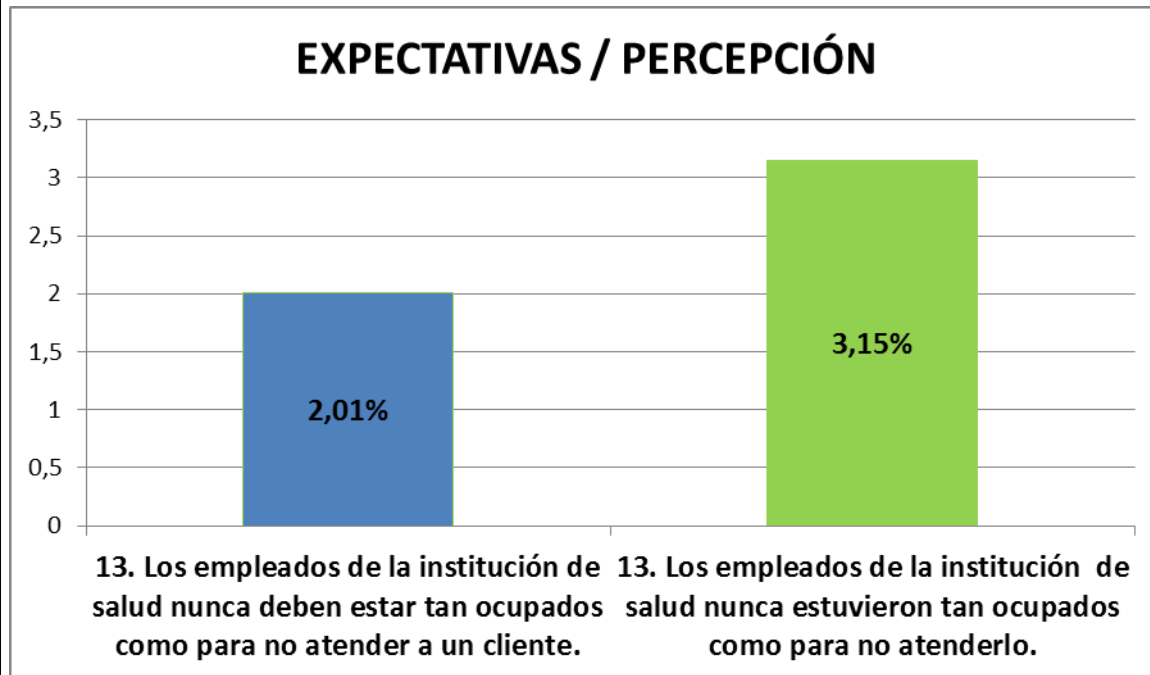
GRÁFICA 16: PREGUNTA 12 EXPECTATIVA VS PERCEPCIÓN



Fuente. Elaboración propia

Aquí entran a jugar variables importantes como la misma vocación del servicio, notamos que las expectativas del usuario son altas, y la percepción que se tiene desciende a un 5,90 por ciento.

GRÁFICA 16: PREGUNTA 13 EXPECTATIVA VS PERCEPCIÓN



Fuente. Elaboración propia

En este ITEM encontramos usuarios que sientan su postura frente a lo que esperan a la hora de pasar por un servicio de salud, siempre van con las expectativas que se les atienda pronto, ágil y de la mejor manera, de este modo vemos que el porcentaje de acuerdo a la calificación de la misma es alto, todo con relación a que siempre se debe tener la disposición de atender a nuestros usuarios. De todas las preguntas hechas esta es la única que desciende a un 3,15 por ciento.

ASEGURAMIENTO. El conocimiento y cortesía de los empleados y su habilidad para comunicarse e inspirar confianza.

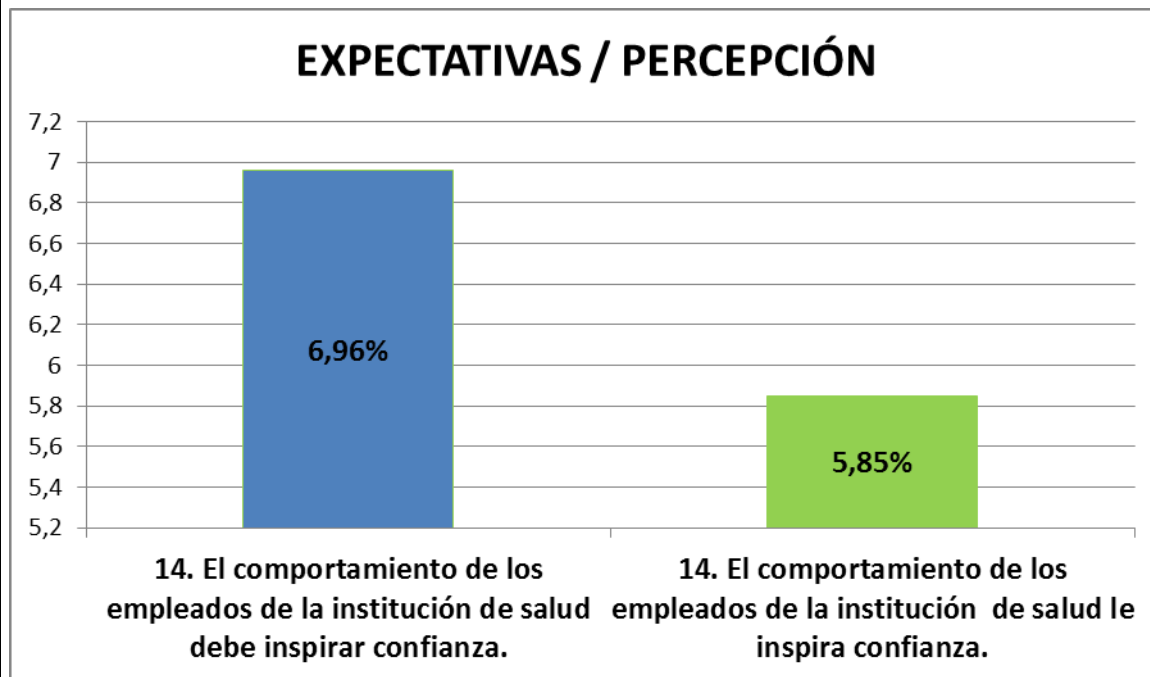
CORTESIA. La cortesía implica amabilidad y buen trato en el servicio. El atender con buenos modales al usuario, como persona que es. Un *buenos días un gracias por visitarnos*, son elementos de cortesía, que hacen sentir a gusto al cliente.

SERVICIALIDAD. Este factor podría confundirse con el anterior por la costumbre de utilizarlos para identificar acciones comunes. Pero en realidad, servicialidad es la disposición del empleado por servir al usuario, por buscar acercarse a él antes de que éste lo pueda requerir en un momento especial o de urgencia. Preguntas como *¿Le puedo ayudar? o ¿Necesita algo?* Son claros ejemplos de éste factor.

COMPETENCIA. Es la capacidad de los empleados para realizar un servicio de calidad. Son sus conocimientos y acciones que demuestran al momento de realizar el servicio. El que un servidor pueda resolver un problema por sí mismo - y sin retraso - implica que es competente.

CREDIBILIDAD. El comportamiento y forma de reaccionar de los servidores, puede provocar seguridad o inseguridad en el usuario. Si el empleado inspira confianza al usuario, el servicio tiene más probabilidades de desarrollarse en un mejor tiempo y sin preocupaciones. Es importante con el factor de credibilidad dentro de la empatía para evaluar la calidad en el servicio.

GRÁFICA 17: PREGUNTA 14 EXPECTATIVA VS PERCEPCIÓN



Fuente. Elaboración propia

La percepción recibida en este ÍTEM fue del 5,85 por ciento lo que muestra la realidad con las políticas de la misma, en donde prima el trato humanizado frente al servicio que se le da a cada uno de los usuarios. Cabe resaltar que siempre el tema de salud deja un sin sabor frente a las actividades que se practican a diario, debido a que es con el propio bienestar que se pone en juego, por ende siempre quedan vacíos frente a esta percepción. Por otra parte las expectativas de los usuarios es muy clara y antepone siempre la misma seguridad del paciente.

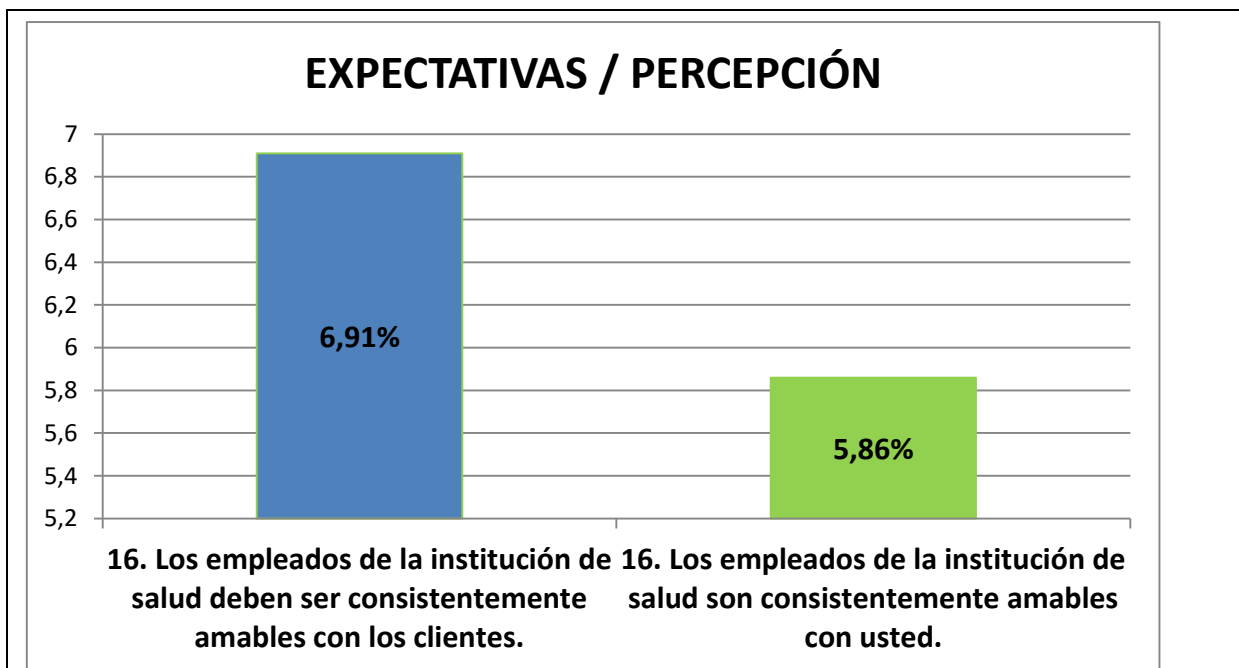
GRÁFICA 18: PREGUNTA 15 EXPECTATIVA VS PERCEPCIÓN



Fuente. Elaboración propia

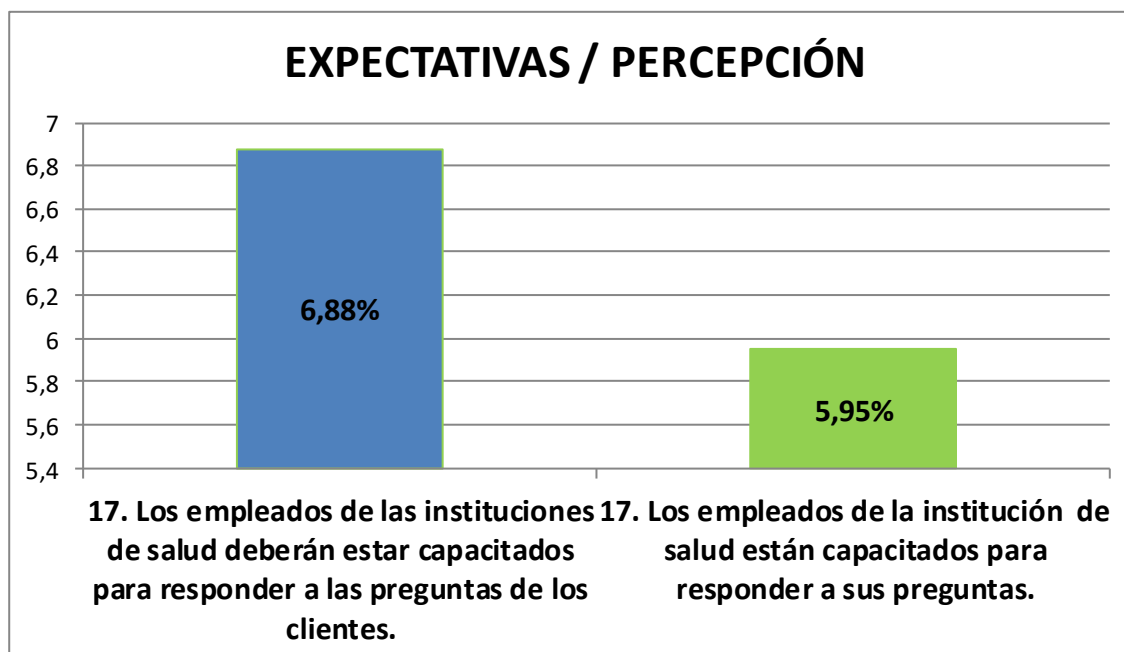
Este resultado de percepción es una clara muestra del trabajo que realiza la institución frente a los canales de comunicación que tiene con el paciente. Políticas de facturación clara y transparente que generen confianza al usuario. La percepción obtenida en este ITEM se arrojó en un 6,05 versus las expectativas del 6,92 lo cual se mantiene dentro del mismo dígito.

GRÁFICA 19: PREGUNTA 16 EXPECTATIVA VS PERCEPCIÓN



Fuente. Elaboración propia

GRÁFICA 20: PREGUNTA 17 EXPECTATIVA VS PERCEPCIÓN



Fuente. Elaboración propia

Las expectativas de esta pregunta no arrojó un número tan elevado como en las anteriores, quizás sea por el desconocimiento que tiene el usuario frente a la importancia de la misma. Se desconoce que el colaborador debe estar capacitado en los temas internos de la empresa con el fin de poder brindar una información clara y precisa a la hora de ser requerida por el usuario. La percepción que tiene el usuario frente al conocimiento de los procesos de los colaboradores es buena.

- **Eficiencia:** Dentro de los parámetros y normativas que rigen el sistema de salud en Colombia brindar un servicio oportuno acorde a la población atendida a sus expectativas y necesidades desde este sentido para evaluar la eficiencia del centro de salud del municipio de Algeciras Huila abordamos el cumplimiento de los tiempos establecidos para la prestación del servicio donde un 44,2% referencia que es esencial para la identidad de salud cumplir con los tiempos en las diferentes áreas del servicio garantizando la calidad y satisfacción a los clientes, en contraste a lo anterior el 52,2% está en un punto intermedio un 3,6% considera que el servicio deseado por parte de los usuarios no es satisfactorio, porque la empresa no busca cumplir los tiempos en la prestación del servicio .
- **Eficacia:** La institución de salud muestra interés en resolver los diferentes problemas y necesidades de los usuarios, desde este punto de análisis el 42,1 % caracteriza este factor como parte esencial para la construcción de un servicio de calidad, en donde la empresa debe garantizar su servicio sin importar los costos siempre y cuando lo requiera los usuarios el 51,3% se encuentran en un punto intermedio concluyendo que la empresa de salud debe trabajar más por la solución efectiva y eficaz de los usuarios que acuden a diario en al centro de salud y el 6,5 % considera que es no es relevante para la empresa brindar eficacia en la prestación del servicio.
- **Efectividad:** Responder a las necesidades de los clientes que la empresa de

salud tenga a mano todos los servicios disponibles para garantizar la atención de los usuarios. El hospital de Algeciras según los datos analizados presenta un servicio recibido de efectividad correspondiente a un 43,3% un punto intermedio 50% y un 5,5 % referencia que la efectividad no es factor importante a considerar dentro del centro de salud. Los resultados indica que el nivel de percepción de los usuarios frente a esta variable es satisfactorio, se debe trabajar por una prestación efectiva en donde se cuente con los recursos humanos e insumos necesario para responder a las diferentes demandas de servicio de los usuarios.

- **Repetición:** Es un proceso que puede afectar negativamente la confiabilidad en el sistema de salud, cuando se realiza un procedimiento bien hecho por primera vez la satisfacción del cliente es mayor, en su efecto cuando se repiten los procedimientos y servicios se demandan recursos, tiempo extra lo cual limita la prestación del servicio. Teniendo en cuenta lo anterior el 43,4% hacen referencia que el centro de salud se esmera por cumplir a cabalidad con los procesos respondiendo de forma específica a la necesidad del usuario en el primer proceso teniendo que la repetición de procedimientos y servicios genera insatisfacción en el usuario el 50% se encuentra en un punto intermedio en donde es esencial que la empresa mejore su calidad en la prestación.

El 5,5 % de los usuarios señales que la empresa de salud no tiene en cuenta la repetición como un proceso que puede afectar el servicio deseado por el cliente por ejemplo si un usuario, tiene que hacer dos o tres veces el mismo examen de laboratorio, por errores en la muestra, es necesario que el centro de salud establezca un plan de contingencia para garantizar la atención del usuario.

- **Problemas:** Las empresas de salud siempre están expuestas a diferentes problemas, que limitan la prestación del servicio por ejemplo un usuario que asiste a consulta externa y el médico general le ordena algunos exámenes de rutina cuando asiste nuevamente a la consulta el medico ordena nuevos

exámenes que habían podido ordenarlos en la primera consulta esto genera un nivel de inconformidad en los usuarios. El diligenciamiento de documentos también pueden producir errores si de conformidad se trata, en el hospital de Algeciras el 48,6 % referencia que la empresa de salud si tiene en cuenta los diferentes problemas que se pueden presentar en las áreas del servicio el 48,1% permanece en un término indefinido el 3,1% considera que es de poca importancia para la identidad los problemas que se pueden presentar en la atención, parte de que algunos tiene que volver a solicitar las historias clínicas por error de datos como sus nombres o exámenes solicitados.

VELOCIDAD DE RESPUESTA. La disposición inmediata para atender a los clientes y dar un pronto servicio. La velocidad de respuesta implica características de horario y tiempo, las cuales se ven reflejadas en los siguientes factores:

ESPERA. Implica el tiempo que aguarda el usuario antes de que se le preste el servicio. Las famosas "colas" son representaciones tangibles de este factor. En un banco, por ejemplo, el mayor tiempo invertido por el usuario en el proceso de servicio, es el de espera, formando colas y criticando el servicio en sí.

INICIO Y TERMINACION. Muchas veces, los servicios son programados para empezar a una hora y finalizar a otra hora. El cumplimiento de estos términos, influyen en la calidad del servicio. Si un avión debe arribar a un aeropuerto a las 12:05 y lo hace, produce una buena impresión en el usuario.

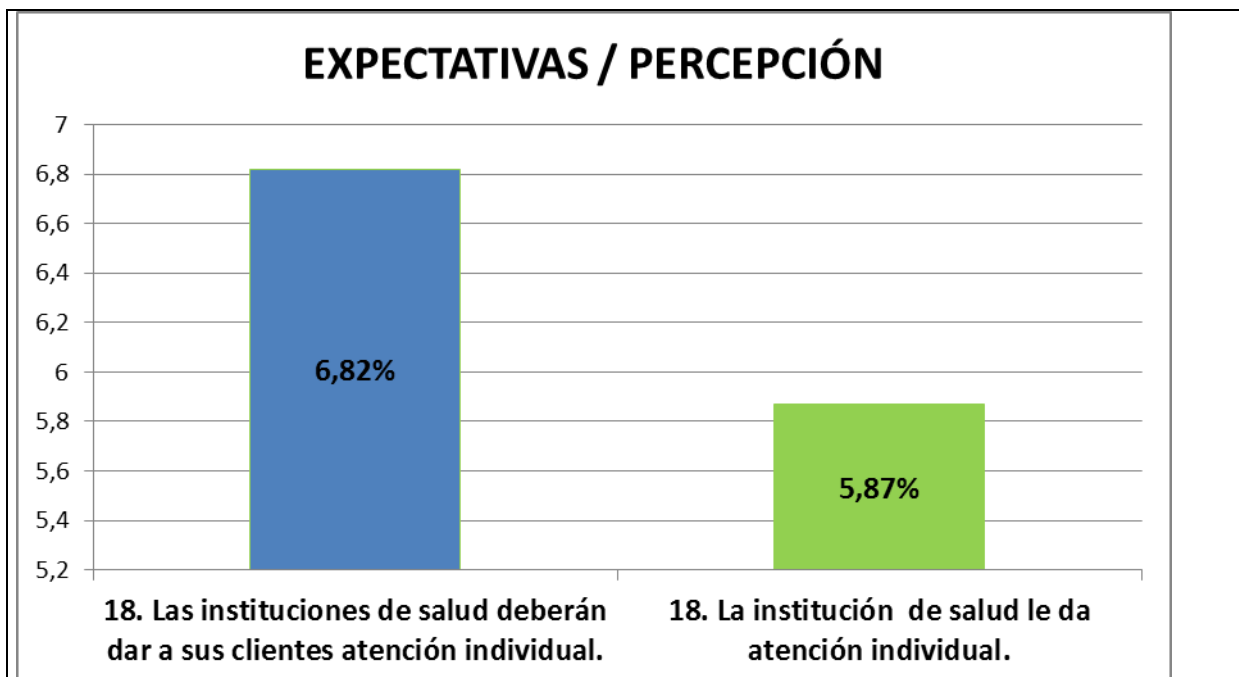
DURACION. Es el tiempo que tarda el servicio en ser producido. En los sistemas a analizar, el proceso de servicio implica, una vez terminado el tiempo de espera, un tiempo determinado de prestación del servicio. Este tiempo, se sujeta también a la evaluación del usuario, de acuerdo a lo prometido por el sistema y lo que el usuario

espera que dure. Si el tiempo de producción no cumple con lo prometido, el usuario toma opinión sobre la calidad del servicio. Si una línea de autobuses, promete una duración del viaje de 4 horas, y en realidad dura horas y media, obviamente el usuario quedará insatisfecho.

POSTSERVICIO. Este factor se refiere al tiempo que el sistema tarda para resolver situaciones o problemas que no forman parte del servicio normal. Veamos como ejemplo el sistema de inscripciones académicas de la Universidad de Monterrey. Al ir con el asesor por primera vez y pasar posteriormente a las microcomputadoras a dar de alta su horario, se está proporcionando un servicio normal. Si surge un empalme, el alumno debe de ir a que se le autorice dicho empalme o bien se le cambie de grupo. Posteriormente, debe de volver a pasar a las computadoras para volver a dar de alta su horario.

Este proceso es postservicio, e implica tiempo extra que el usuario debe de gastar y el cual toma en consideración como evaluador de la calidad en el servicio.

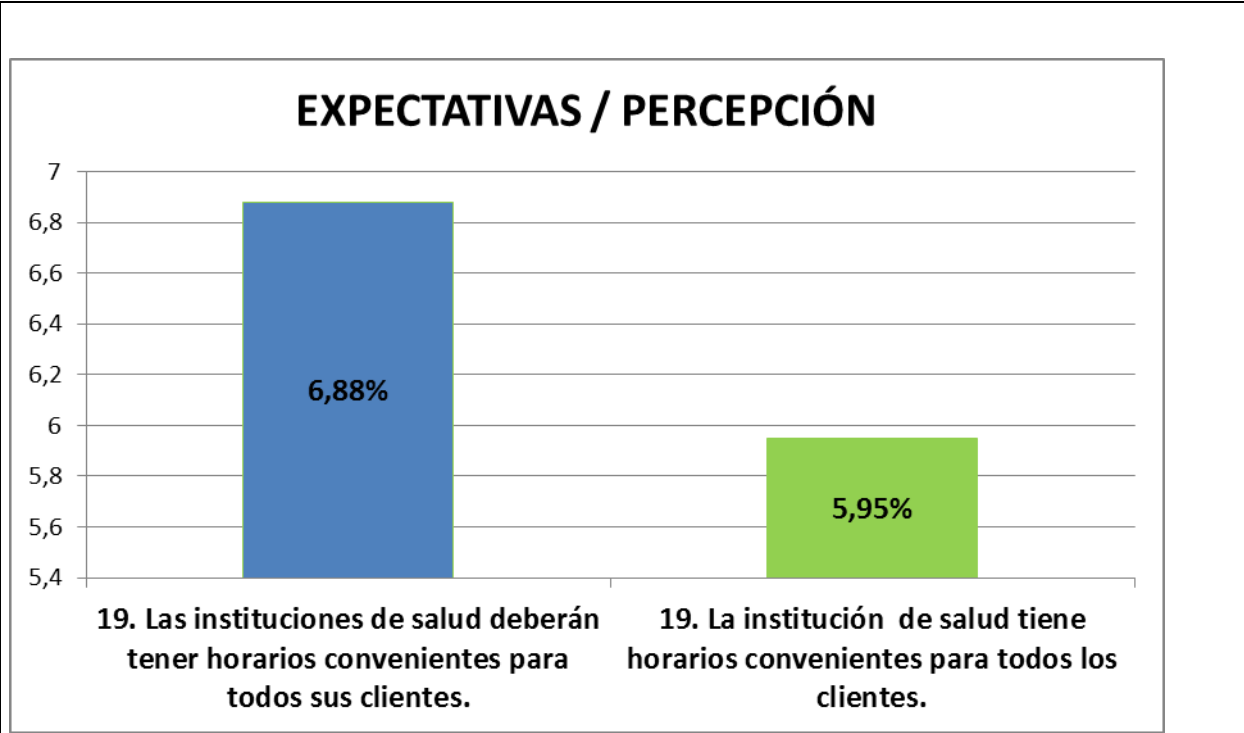
GRÁFICA 21: PREGUNTA 18 EXPECTATIVA VS PERCEPCIÓN



Fuente. Elaboración propia

La percepción que tienen los usuarios frente a si la institución le ofrece servicio de atención personalizada es buena, lo anterior también sabiendo que siempre el servicio de salud debe cumplir con unas especificaciones, las cuales la pausa habilitación y son una serie de condiciones mínimas para llevar a cabo el propósito.

GRÁFICA 22: PREGUNTA 19 EXPECTATIVA VS PERCEPCIÓN



Fuente. Elaboración propia

El comparativo de las expectativas con la percepción deja ver que la Institución se preocupa por prestar un servicio de acuerdo a las necesidades de los usuarios, siendo así que de ante mano se busca la comodidad del mismo. El 5,95 por ciento de los usuarios consideran que los horarios de atención se ajustan a sus necesidades.

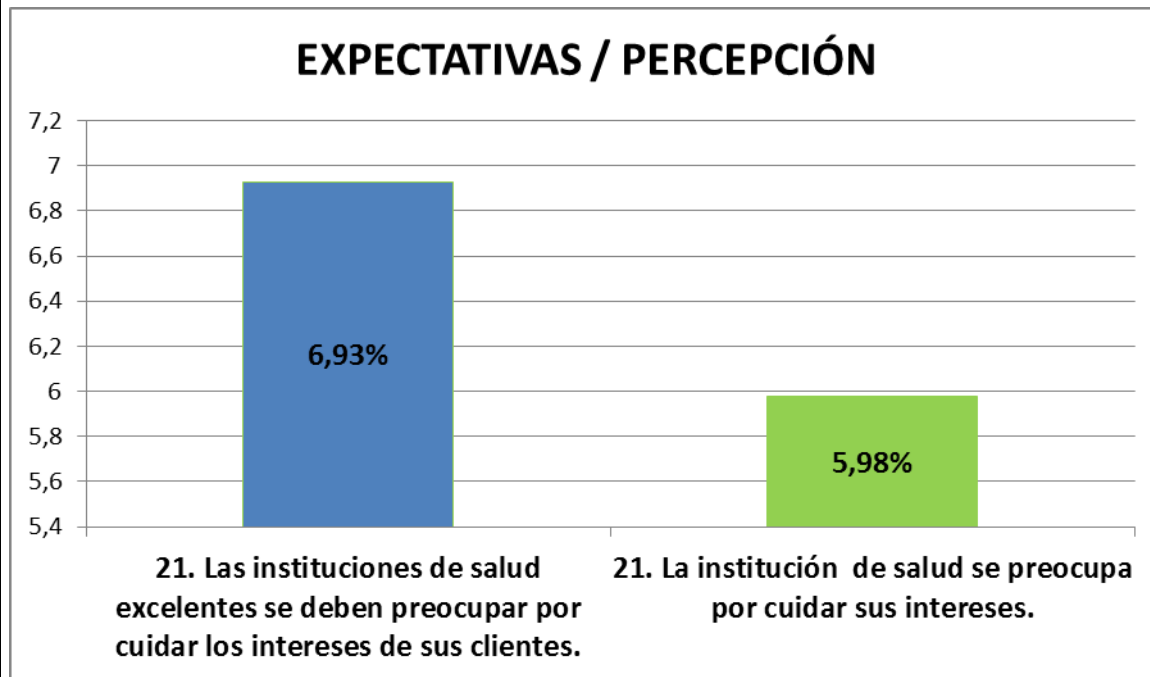
GRÁFICA 23: PREGUNTA 20 EXPECTATIVA VS PERCEPCIÓN



Fuente. Elaboración propia

Con relación a este ÍTEM encontramos que existe coherencia entre los resultados de las expectativas y las percepciones que tienen los usuarios frente a la necesidad de que haya funcionarios suficientes que los atiendan cuando se necesita. Quizás esta es una de las falencias que más se presentan en el sector salud y es la falta de personal y la capacidad instalada para ofrecer un servicio adecuado, ágil y oportuno.

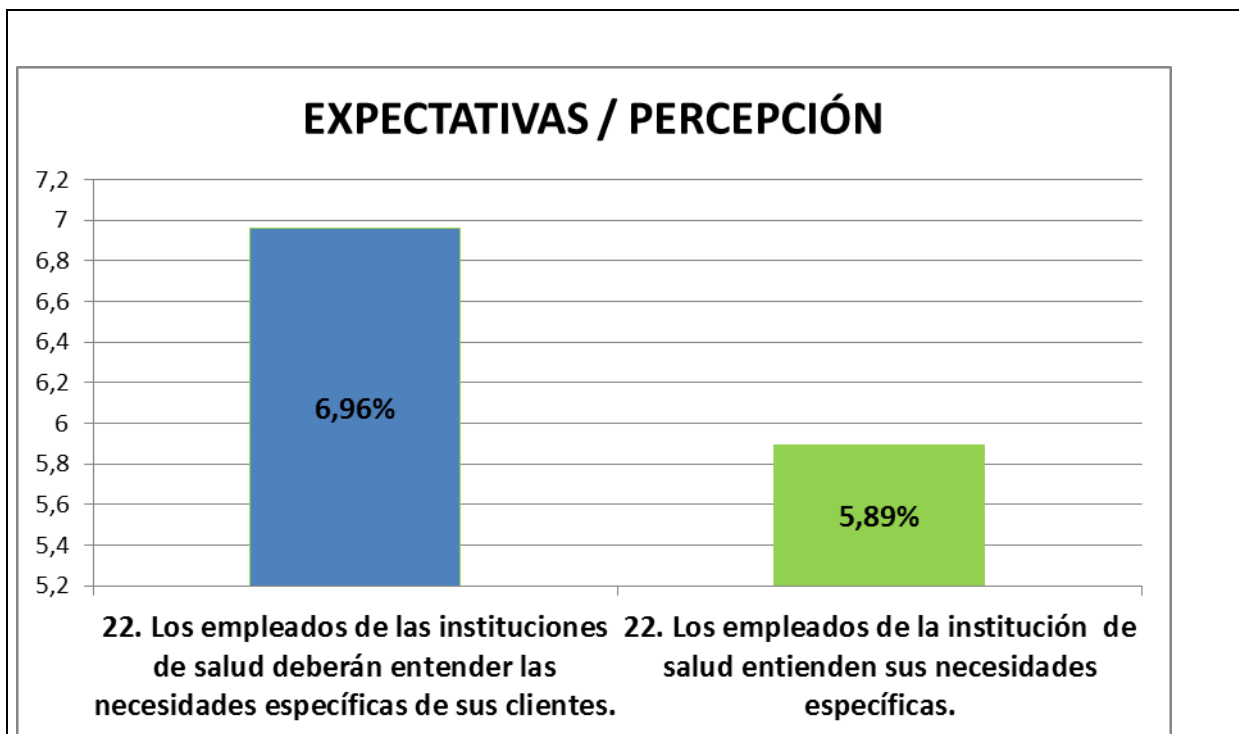
GRÁFICA 24: PREGUNTA 21 EXPECTATIVA VS PERCEPCIÓN



Fuente. Elaboración propia

Aquí vemos una confianza establecida entre el usuario y la institución toda vez que de acuerdo a los resultados vemos que la percepción de la atención se mantiene elevada, dejando solo un punto del máximo puntaje.

GRÁFICA 25: PREGUNTA 22 EXPECTATIVA VS PERCEPCIÓN



Fuente. Elaboración propia

Cuando se tiene claro la misión de las Instituciones es fácil prestar un servicio adecuado y de calidad a sus clientes, en este caso la percepción de los usuarios se ve notorio en el porcentaje que se obtuvo, teniendo en cuenta diferentes variables como la cortesía, el servicio, la empatía de poder ponernos en los zapatos de nuestros clientes.

- Cortesía:** Ser cortés es una de las principales características dentro del clima organizacional, en las empresas de salud ser cortés es el punto de partida para la atención con calidad donde es fundamental manejar la comunicación y la atención con nuestros usuarios, en el hospital de Algeciras Huila la cortesía inspira una gran confianza desde sentido el 47,1% refiere que los comportamientos amables de los empleados son esenciales para garantizar el servicio. Y el 49% refiere un término medio mientras que el 3,9% concluye que para la empresa de salud no es relevante brindar un ambiente de confianza.

- **Servicialidad:** Es uno de los principales elementos que construyen un sistema atención al usuario especialmente en la salud es la disposición de ayudar de atender las necesidades por parte de los funcionarios es buscar a acercarse a los usuarios para generar mayor comunicación por ejemplo cuando se negocia con la empresa los pagos y facturas de los servicios es necesario pensar en los usuarios como prioridad desde este sentido el 42,6 % refleja la empresa es servicial y genera buenos canales de comunicación, el 55,5% permanece en un aspecto indefinido y un 1,8 refiere que la identidad prestadora no dentro de sus prioridades la servicialidad en el servicio
- **Competencia:** Diversos factores están ligados con la competencia como liderazgo motivación el sistema de salud de Colombia requiere estar capacitado para afrontar los diferentes servicios y necesidades que demandan los usuarios desde este sentido el 49,7 responde que es importante que los empleados conozcan a fondo los servicios y que estén preparados para resolver las inquietudes dudas que se puedan presentar desde la cualificación el 47,9 % referencia un término medio desde sentido el 1,8% de los usuarios perciben que para la identidad de salud no es relevante los niveles de competencia.
- **Credibilidad:** La credibilidad está ligado a las variables anteriores si se tiene busca capacidad de servicio y es competitiva en la prestación del servicio.

EMPATIA: Brindar una atención individualizada a sus clientes, desde este sentido se evalúa el nivel de atención al usuario.

- **Personalización:** Responder a las necesidades propias de los usuarios en el centro de salud del municipio de Algeciras desde este sentido el 44,7% está de acuerdo a que la personalización del servicio es importante en tres aspectos básicos como es la seguridad a la hora del servicio, confianza y satisfacción de

la misma manera genera confianza en el centro en los usuarios para ser atendidos por parte de la identidad prestadora del servicio teniendo en cuenta lo anterior 51,9 refleja la empresa no prioriza una atención individual .

- **Conocimiento del Cliente:** El conocimiento de cliente lleva al análisis de las necesidades del servicio de los recursos que se demanda en la atención desde este sentido la empresa debe ajustar sus horarios para que brinde una atención integral a los clientes 48,8 % refleja que si es esencial un consulta integral ajustada a los horarios y servicios a los diferentes tipos de usuarios el 48,6% les es indiferente esta aspecto pues referencian que el servicio es igual para todos.

CUESTIONARIO 3

La confianza dentro de los criterios de calidad, es fundamental para que el usuario demande nuevamente los servicios, el conocimiento y la cortesía son elementos que pueden influir en los niveles de confianza de los beneficiarios, Desde los resultados alcanzados en el Hospital del municipio de Algeciras, dentro del conocimiento se puede abordar, la habilidad que se tiene para responder a las necesidades de la población atendido, la resolución de los problemas que se puedan presentar en la prestación de los diferentes servicios, y la efectividad y la eficacia en la atención, la cortesía evalúa la servicialidad, en la presente grafica podemos abordar el promedio de la variable anteriormente descrita.

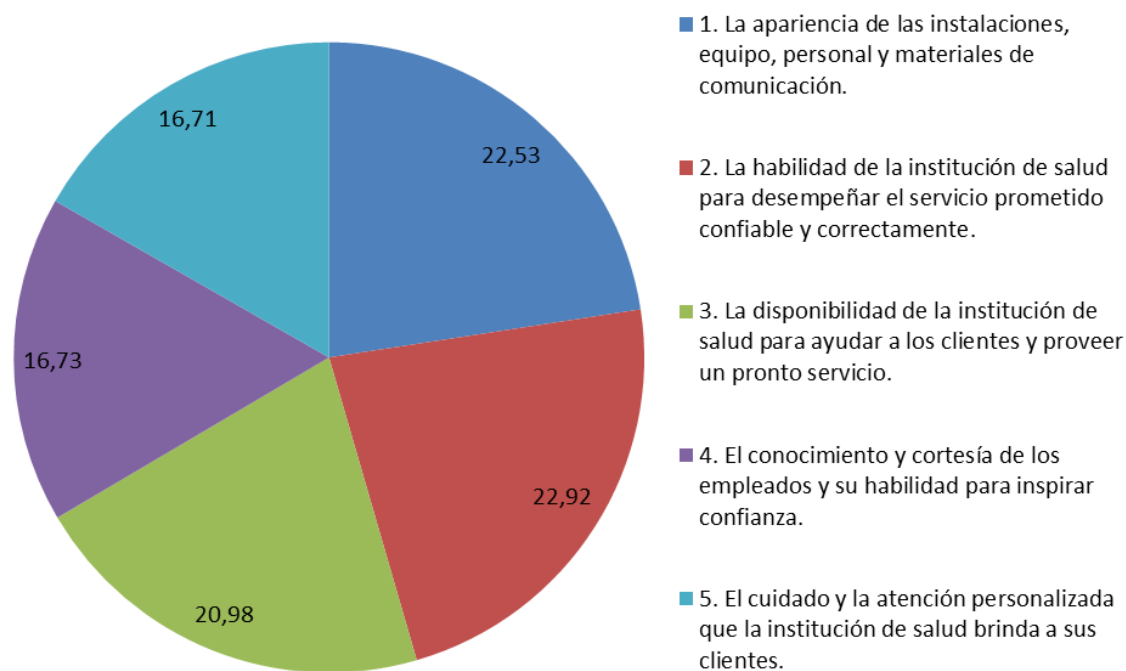
Tabla 14: Características de servicios de salud según importancia

CARACTERÍSTICAS DE SERVICIOS DE SALUD SEGÚN IMPORTANCIA	
1. La apariencia de las instalaciones, equipo, personal y materiales de comunicación.	22.53
2. La habilidad de la institución de salud para desempeñar el servicio prometido confiable y correctamente.	22.92
3. La disponibilidad de la institución de salud para ayudar a los clientes y proveer un pronto servicio.	20.98
4. El conocimiento y cortesía de los empleados y su habilidad para inspirar confianza.	16.73
5. El cuidado y la atención personalizada que la institución de salud brinda a sus clientes.	16.71

Fuente. Elaboración propia

GRÁFICA 26: CARACTERÍSTICAS DE SERVICIOS DE SALUD SEGÚN IMPORTANCIA

CARACTERÍSTICAS DE SERVICIOS DE SALUD SEGÚN IMPORTANCIA



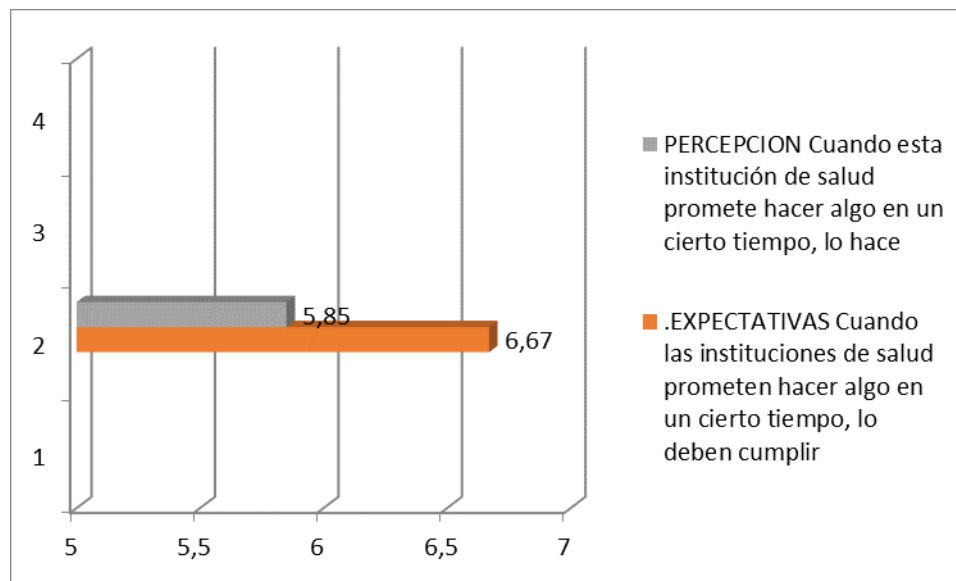
Fuente. Elaboración propia

Teniendo en cuenta lo anterior podemos ver que el promedio de las características de servicios de salud según su importancia es de 19.97, lo cual no indica que se aproxima cada ITEM a la unidad de respuesta de 20, lo que muestra que los usuarios a cada uno de los enunciados le dan un grado de importancia similar.

Como nos muestra esta gráfica el mayor puntaje de respuesta lo obtuvo la pregunta que califica “La habilidad de la institución de salud para desempeñar el servicio prometido confiable y correctamente”, lo que claramente percibidos es la importancia que tiene para los usuarios que se les preste el servicio que promulgan a través de sus diferentes políticas, llámese de calidad, humanización, SIUA etc.

El ítem numero 5 tuvo un promedio de 16.71% siendo de esta forma el más bajo de todos, teniendo en cuenta que mide el cuidado y la protección que la Institución tiene con sus usuarios, lo que nos distorsiona la idea de que es lo que realmente busca el cliente (usuario) a la hora de solicitar su servicio, decimos entonces que ante tantas necesidades que requiere el paciente del sistema de salud actual este no sabe en qué orden dejar cada una de las preguntas.

GRÁFICA 27: Expectativas percepción del servicios (servicio deseado y servicio percibido), eficiencia en la prestación del servicio.



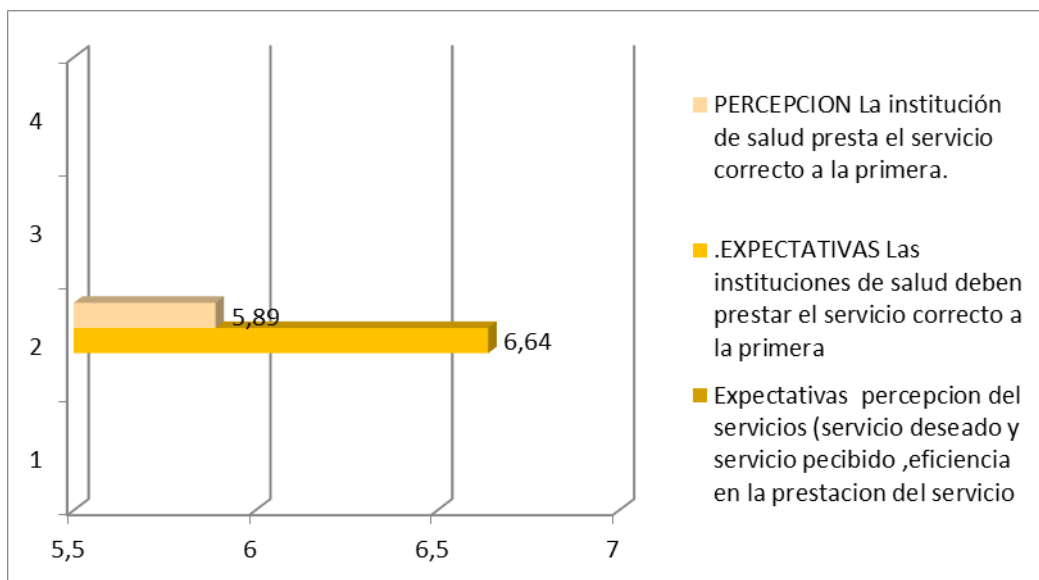
Fuente. Elaboración propia

La empresa busca brindar un servicio confiable desde la eficacia de un servicio con la mejor calidad posible donde el usuario se encuentre atendido como prioridad la percepción del usuario es menor al expectativa en un 0,82% muchas veces por los diferentes inconvenientes que se pueden presentar en el servicio. El nivel de

confiabilidad de la eficiencia en la atención es satisfactorio.

Los niveles de efectividad también genera seguridad a la hora de hablar de una atención no solamente es suministrar lo servicios requeridos si no garantizar las respuesta a sus necesidades.

GRÁFICA 28: Expectativas percepción del servicios (servicio deseado y servicio percibido, eficiencia en la prestación del servicio



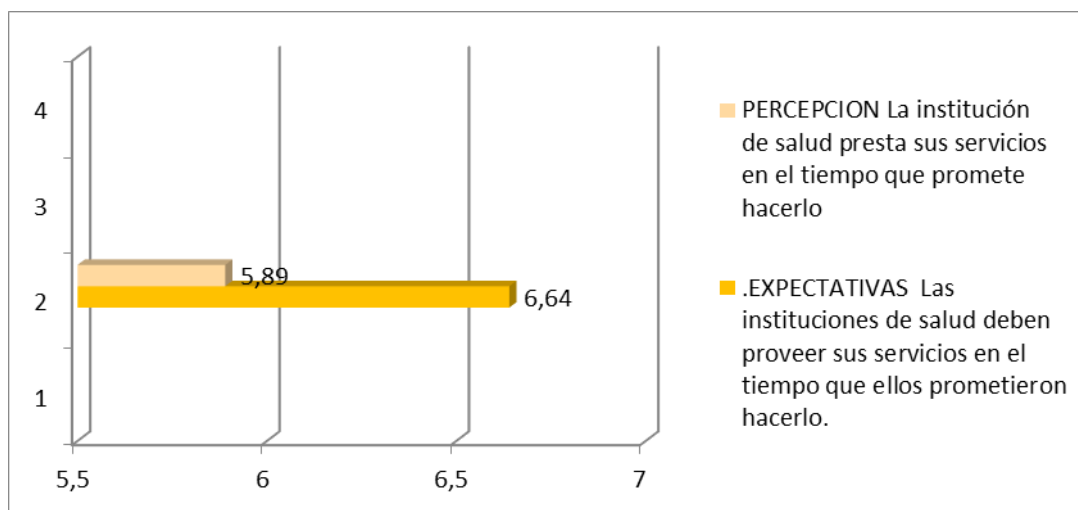
Fuente. Elaboración propia

El porcentaje promedio del Hospital de Algeciras tiene un nivel de expectativas del 6,64% a nivel efectividad abordando aspectos importantes como es la infraestructura, materiales y todo lo que se requiera para que los clientes se sienten satisfechos el nivel de percepción de los servicios recibidos por los usuarios de 5,84% concluyendo que el nivel de expectativas es mayor a la percepción en un 0,7% en donde las largas filas, congestiones de los servicios el incumplimiento de horarios y no contar con los servicios adecuados generan un nivel de calidad satisfactoria pero no excelente y se debe trabajar por responder a todas las demandas de servicios de la comunidad

atendida.

Ser confiable es lograr el objetivo solo con el primer intento, desde sentido la repetición de procedimientos, servicios afecta negativamente la calidad,

GRÁFICA 29: Expectativas percepción del servicio (servicio deseado y servicio percibido, eficiencia en la prestación del servicio)



Fuente. Elaboración propia

Prestar los servicios a tiempo garantiza que los usuarios vuelvan cada vez que lo requieran a la empresa, algunas de las dificultades que se pueden presentar varía en que el servicio puede tener algunos problemas que demanden más tiempo y recursos humanos o físicos que pueden ocasionar un retraso en la prestación de las diferentes áreas de atención.

Después de cada una de las dualidades establecidas entre las expectativas y la percepción del servicio responderemos el siguiente interrogante **¿La habilidad de la institución de salud para desempeñar el servicio prometido confiable y correctamente?** El hospital de Algeciras Huila tiene un nivel de confiabilidad

satisfactoria se debe trabajar más en las resolución de problemas y la efectividad para lograr cumplir con la percepción de los usuarios según el nivel deseado.

8. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

8.1 CONCLUSIONES

Después de desarrollado el presente trabajo de investigación, se puede concluir:

- En lo referente al clima organizacional, se puede concluir que existe un buen clima organizacional, lo cual puede verse reflejado en varios de los ítems escogidos para la medición como lo son: buena comunicación con las directivas de la institución, altos niveles de compañerismo en las actividades diarias realizadas y sentido de pertenencia por parte de los funcionarios hacia la institución.
- Al hablar de la percepción de calidad, existen claras diferencias entre las expectativas y la percepción por parte de la muestra escogida, en cada una de las preguntas aplicadas en lo referente a la relación a la calidad de los servicios de salud de la ESE Hospital Municipal de Algeciras Huila; siendo siempre las expectativas mayores que la percepción de los usuarios.
- En el caso de la percepción de calidad, vale la pena mencionar algunos temas planteados que son claves por parte de los usuarios para que una entidad de Salud ofrezca unos servicios eficientes: equipos modernos, compromiso de los tiempos que se le ofrece al usuario, interés por parte de la entidad de solucionar algún problema que se le presente al usuario, cumplimiento de los servicios ofrecidos y atención individual al cliente
- En conclusión, al hacer referencia a la percepción de calidad, se hace necesario que los funcionarios de la ESE Hospital trabajen conjuntamente para lograr que la diferencia entre las expectativas y la percepción que tienen sus usuarios sea mínima.

8.2 RECOMENDACIONES

- Elaborar test por área crítica, aplicarlo a los empleados asistenciales y administrativos buscando las inconformidades y posibles falencias que los empleados consideren que se tienen en los procesos, es recomendable que el test anónimo para no sesgar los resultados que desean generar.
- Se debe crear estrategias para concientizar al personal sobre el cuidado del patrimonio institucional, manejo de equipos, cuidados preventivos y correctivos que se pueden hacer en el día a día para preservar y alargar la vida útil de los mismos.
- Buscar la manera de generar estímulos y reconocimientos al buen trabajo de los funcionarios, por áreas productivas, mediante reconocimiento público.
- Elaborar cronogramas de capacitación y reentrenamiento a las diferentes áreas funcionales de la ESE periódicamente.
- Generar espacios de concientización al personal frente a los temas del cambio, adherencia a nuevas políticas en salud, mercadeo, atención a usuarios y las que se consideren vitales para el buen funcionamiento de la organización.
- Una vez aplicado la encuesta y tabulado las expectativas de los usuarios, se debe validar con la percepción que estos tienen del servicio prestado, con el fin de levantar un plan de mejora en las áreas críticas de la atención y donde se registre que no se está cumpliendo con la completa satisfacción de lo que el usuario desea.
- Hacer un auto análisis interno con todo el personal con el fin de hacerle entender las prioridades de los usuarios del Hospital de Algeciras.
- Realizar capacitaciones con el equipo de SIAU en sala a los usuarios acerca de deberes y derechos que tienen, ya que la mayoría de veces se vulneran sus derechos por falta de conocimiento.
- Según los resultados alcanzados es necesario que la comunidad se documente en

aspectos básicos como la normatividad que rige el sistema de salud para exigir con mayor facilidad una prestación del servicio de calidad teniendo en cuenta que el nivel de desconocimiento de variables importantes como la atención personalizada, la disposición de los empleados, los canales de comunicación, los mecanismos de respuesta, son fundamentales para generar una mayor seguridad en la prestación del servicio.

9. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Salazar Estrada JG, Guerrero Pupo JC, Machado Rodríguez YB, Cañedo Andalia R. Clima y cultura organizacional: dos componentes esenciales en la productividad laboral. *Acimed*. 2009;20(4). [Consultado: 01/Marzo/2019]. Disponible en: Dirección electrónica http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352009001000004
2. Bernal, I. Análisis del clima organizacional: Caso de estudio de la coordinación de seguridad y custodia del centro de ejecución de sanciones victoria. Cd.Victoria, Tamaulipas México Tesis doctoral Universidad Autónoma de Tamaulipas.(2010)
3. Sostelo J, Figueroa EG .El clima organizacional y su correlación en la calidad de la prestación del servicio en una institución de educación medio superior .Revisita iberoamericana para la investigación y el desarrollo educativo(2007).
4. Visbal, E. Clima Organizacional para una cultura de calidad. *Orbis. Revista Científica Ciencias Humanas*,2014 10 (29).
5. Rodríguez, J. Administración de Pequeñas y Medianas Empresas. México. Pearson Educación (2010).
6. Gálvez, P. Cuestionario para evaluar la calidad de servicios deportivos: Estudio inicial de las propiedades psicométricas. Tesis Doctoral, Universidad de Málaga.(2011).

7. Ortiz Serrano, Pilar, & Cruz García, Lirios. Estudio sobre clima y satisfacción laboral en una empresa comercializadora. *Psicología para América Latina*, (2018).
8. Santa Eulalia Mainegra José Marcos, Sampedro Díaz Betty Alicia. Clima organizacional en instituciones de atención primaria de salud. *Rev. Med. Electrón.* [Internet]. 2012 Oct [citado 2018 Jul 12] ; 34(5): 606-619. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1684-18242012000500011&lng=es.
9. Bernal González Idolina, Pedraza Melo Norma Angelica y Sánchez Limónb Monica Lorena .El clima organizacional y su relación con los servicios públicos de salud Diseño de un modelo teórico [citado 2018 jul 12 disponible en:https://ac.els-cdn.com/S0123592314001624/1-s2.0-S0123592314001624-main.pdf?tid=a89cdf6-5a4f-4ee7-9d2c-22ca060aec3d&acdnat=1531402842_79e14ee1393c7f6674dd32bfbce7aab
10. Milena s, Betancur m, de investigación p, de grado t, Cristhian a, herrera gn, et al. clima organizacional de la ips universidad autónoma de Manizales [internet]. vol. 53. 2014 [cited 2016 May 4]. available from: http://repositorio.autonoma.edu.co/jspui/bitstream/11182/727/1/clima_organizacional.pdf
11. Segredo Pérez AM. Percepción del Clima Organizacional por Directores de policlínicos. Cuba, 2003. *Correo Científico Médico de Holguín*. 2004 [citado 17 May 2007];8(4). Disponible en: <http://www.cocmed.sld.cu/no84/n84ori7.htm>
12. Paz A, Marín S. Clima Organizacional De La Ips Universidad Autónoma De Manizales. [Internet]. Universidad Autónoma de Manizales; Manizales; 2014; [Actualizado Mayo 2014; Citado Mayo 12 de 2018] Disponible en: <http://repositorio.autonoma.edu.co/jspui/bitstream/11182/727/1/CLIMA%20ORGANIZACIONAL.pdf>
13. Piña C. Caracterización Del Clima Organizacional Del Policlínico Universitario "Cecilio Ruiz De Zárate" De Cienfuegos. [Internet]. Cienfuegos; Facultad de Ciencias Médicas "Raúl Dorticós Torrados" de Cienfuegos; 2009; [Actualizado Mayo 2009; Citado Mayo 2018] Disponible en:

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4804953>

14. Cortes J. Diagnóstico del clima organizacional. Hospital Dr. Luis F. Nachón. [Internet]. Xalapa; Universidad Veracruzana; 2009; Disponible en: <https://cdigital.uv.mx/handle/123456789/30006>
15. Esehospitalalgeciras.com [Internet]. Algeciras; 2016 [actualizado Julio 2018; Citado Julio 2018]. Disponible en: <https://www.esehospitalalgeciras.com/>
16. Chiavenato, Introducción a La Teoría General de La Administración. Séptima Edición. México: McGraw-Hill; 2001.
17. Rodríguez, D, Diagnóstico Organizacional. Mexico D.F: Editorial Alfaomega; 2001.
18. Moreno J, Rodríguez A, Antecedentes organizacionales del acoso psicológico en el trabajo: un estudio exploratorio [Internet]. 2005 [Citado Mayo 2018];17(4):627-632. Disponible en: <http://www.psicothema.es/pdf/3156.pdf>
19. Brunet, L. El clima de trabajo en las organizaciones: Definición, Diagnóstico y Consecuencias. México D.F: Editorial Trilleras: 1987.
20. Montaudon, C. (2010) Explorando la noción de calidad. Acta Universitaria, . (2010) 20 (2).
21. Matsumoto Nishizawa, Reina. Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. *Revista Perspectivas*, 2014 (34), 181-209
22. Medina, F López A, Cárdenas c, Sistema de gestión Iso 9001-2015 Técnicas y herramientas de ingeniería de calidad para su implementación. *Revista Ingeniería*, (2017) Investigación y Desarrollo, Vol. 17 (1)