

CLIMA ORGANIZACIONAL Y PERCEPCIÓN DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE
SALUD EN LA ESE HOSPITAL ARSENIÓ REPISO VANEGAS

LAURA CATALINA ÑAÑEZ VARGAS
LINZAHY ALEXANDRA RUIZ BOLAÑOS

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

AGRADECIMIENTOS

A Dios y nuestras familias por todo el apoyo y fortalezas que nos dan para poder culminar este proyecto con éxito

A la ESE Hospital Arsenio Repizo Vanegas y Gerencia por permitir realizar este proyecto de investigación, por la colaboración de todos los empleados.

Al profesor Ruben Dario Agudelo Loaiza por su tiempo y paciencia que tuvo con nosotras en toda la investigación realizada.

TABLA DE CONTENIDO

1. Información general el proyecto
2. Introducción
3. Objetivos
 - 3.1 Objetivo general
 - 3.2 Objetivos específicos
4. Referente teórico
 - 4.1 Marco teórico
5. Metodología
 - 5.1 Tipo de estudio
 - 5.2 Población
 - 5.3 Muestra de usuario para la percepción de la calidad
 - 5.4 Criterios de inclusión
 - 5.5 Criterios de exclusión
 - 5.6 Método
 - 5.7 Instrumentos
 - 5.8 Procedimiento de recolección de la información
 - 5.9 Plan de análisis
6. Resultados o discusión
7. Conclusiones y recomendaciones
 - 7.1 Conclusiones
 - 7.2 Recomendaciones
8. Referencia bibliograficas

TABLAS Y GRAFICOS

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Compaativo clima organizacional personal administrativo y asistencial ESE Hospital Arsenio Repizo Vanegas.

Tabla 2. Comparativo clima organizacional personal administrativo y asistencias, variable liderazgo de la ESE Hospital Arsenio Repizo Vanegas.

Tabla 3. Comparativo clima organizacional personal administrativo y asistencias, variable motivación de la ESE Hospital Arsenio Repizo Vanegas.

Tabla 4. Comparativo clima organizacional personal administrativo y asistencias, variable reciprocidad de la ESE Hospital Arsenio Repizo Vanegas.

Tabla 5. Comparativo clima organizacional personal administrativo y asistencias, variable participación de la ESE Hospital Arsenio Repizo Vanegas.

Tabla 6. Clima organizacional según el cargo de los funcionarios de la ESE Hospital Arsenio Repizo Vanegas.

Tabla 7. Clima organizacional según el tipo de contrato de los funcionarios de la ESE Hospital Arsenio Repizo Vanegas.

Tabla 8. Clima organizacional según el tiempo laborado en el cargo actual de los funcionarios de la ESE Hospital Arsenio Repizo Vanegas.

Tabla 9. Rango por edad sobre el número de personas participantes de la ESE Hospital Arsenio Repizo Vanegas.

Tabla 10. Clasificación del género de personas participantes de la ESE Hospital Arsenio Repizo Vanegas.

Tabla 11. Clasificación del estado civil de personas participantes de la ESE Hospital Arsenio Repizo Vanegas.

Tabla 12. Clasificación zona de procedencia de personas participantes de la ESE Hospital Arsenio Repizo Vanegas.

Tabla 13. Clasificación nivel educativo de personas participantes de la ESE Hospital Arsenio Repizo Vanegas.

Tabla 14. Clasificación régimen de salud de personas participantes de la ESE Hospital Arsenio Repizo Vanegas

Tabla 15. Expectativa del cliente externo sobre la percepción de la calidad de los servicios ofrecidos la ESE Hospital Arsenio Repizo Vanegas

Tabla 16. Percepción del cliente externo sobre la calidad de los servicios prestados de la ESE Hospital Arsenio Repizo Vanegas

Tabla 17. Comparación expectativa y percepción de los clientes externos de la ESE Hospital Arsenio Repizo Vanegas

Tabla 18. Características de servicios de salud según importancia de la ESE Hospital Arsenio Repizo Vanegas

LISTA DE GRAFICAS

Grafica 1. Comparativo clima organizacional personal administrativo y asistencial ESE Hospital Arsenio Repizo Vanegas.

Grafica 2. Comparativo clima organizacional personal administrativo y asistencias, variable liderazgo de la ESE Hospital Arsenio Repizo Vanegas.

Grafica 3. Comparativo clima organizacional personal administrativo y asistencias, variable motivación de la ESE Hospital Arsenio Repizo Vanegas.

Grafica 4. Comparativo clima organizacional personal administrativo y asistencias, variable reciprocidad de la ESE Hospital Arsenio Repizo Vanegas.

Grafica 5. Comparativo clima organizacional personal administrativo y asistencias, variable participación de la ESE Hospital Arsenio Repizo Vanegas.

Grafica 6. Clima organizacional según el cargo de los funcionarios de la ESE Hospital Arsenio Repizo Vanegas.

Grafica 7. Clima organizacional según el tipo de contrato de los funcionarios de la ESE Hospital Arsenio Repizo Vanegas.

Grafica 8. Clima organizacional según el tiempo laborado en el cargo actual de los funcionarios de la ESE Hospital Arsenio Repizo Vanegas.

Grafica 9. Rango por edad sobre el número de personas participantes de la ESE Hospital Arsenio Repizo Vanegas.

Grafica 10. Clasificación del género de personas participantes de la ESE Hospital Arsenio Repizo Vanegas.

Grafica 11. Clasificación del estado civil de personas participantes de la ESE Hospital Arsenio Repizo Vanegas.

Grafica 12. Clasificación zona de procedencia de personas participantes de la ESE Hospital Arsenio Repizo Vanegas.

Grafica 13. Clasificación nivel educativo de personas participantes de la ESE Hospital Arsenio Repizo Vanegas.

Grafica 14. Clasificación régimen de salud de personas participantes de la ESE Hospital Arsenio Repizo Vanegas.

Grafica 15. Expectativa del cliente externo sobre la percepción de la calidad de los servicios ofrecidos la ESE Hospital Arsenio Repizo Vanegas

Grafica 16. Percepción del cliente externo sobre la calidad de los servicios

prestados de la ESE Hospital Arsenio Repizo Vanegas

Grafica 17. Comparación expectativa y percepción de los clientes externos de la ESE Hospital Arsenio Repizo Vanegas

Grafica 18. Características de servicios de salud según importancia de la ESE Hospital Arsenio Repizo Vanegas



**VICERRECTORÍA ACADÉMICA
CENTRO INSTITUCIONAL DE INVESTIGACIÓN, PROYECCIÓN Y
DESARROLLO**

1. INFORMACIÓN GENERAL DEL PROYECTO

Título: Clima organizacional y percepción de calidad de los servicios de salud en la ESE Hospital Arsenio Repizo Vanegas

Investigador Principal: Rubén Darío Agudelo Loaiza

Coinvestigador

Dedicación: TC TP MT

Coinvestigador

Dedicación: TC TP MT

Coinvestigador

Dedicación: TC TP MT

Asistente de Investigación: Linzahy
Alexandra Ruiz Bolaños

Trabajo de Grado

Asistente de Investigación: Laura
Catalina Ñañez Vargas

Trabajo de Grado

Línea de Investigación: Gestión de la calidad

Área de conocimiento a la que aplica: Gestión organizacional

Programa de Posgrado al que se articula: Especialización en Administración en salud

Lugar de Ejecución del Proyecto:

Ciudad: San Agustín

Departamento: Huila

Duración del Proyecto (periodos académicos): 2

2. INTRODUCCIÓN

La salud es uno de los derechos fundamentales y considerado un factor insustituible que influye en el bienestar social, el desarrollo, la economía y la educación, aspectos que obligan a las instituciones de salud a ofrecer atención médica oportuna, aceptable, asequible y de calidad satisfactoria.¹ Hoy en día es preocupación de las entidades conocer instrumentos para lograr una eficiencia organizacional y poder cumplir con los objetivos.

Por ello la importancia de profundizar en el clima organizacional ya que es una herramienta administrativa fundamental para lograr identificar falencias y necesidades reales de la empresa con el fin de realizar un diagnóstico y trazar metas para lograr la calidad y un bienestar tanto para el cliente interno como externo. Cada día es de mayor importancia debido a que nos encontramos en el tiempo donde la competencia en la prestación de servicios de salud es cada vez más exigente, motivo que obliga a las empresas a prestar un buen servicio, pero para ello debemos empezar con una evaluación interna. El clima organizacional y la calidad son elementos que contribuyen al crecimiento, productividad de la empresa, lo ideal es identificar fallas y contribuir a que los procesos planeados en la empresa se realicen de la mejor manera para ello se debe contar con una buena organización que esté encaminada a trabajar en equipo para cumplir con la plataforma estratégica.

En el presente trabajo se realizó un estudio investigativo mediante la aplicación de encuestas con sus variables para medir el clima organizacional y percepción-expectativas de la calidad de la ESE HOSPITAL ARSENIO REPISO VANEGAS entidad prestadora de servicios de salud de primer nivel, a partir de esa medición y con los resultados arrojados se realizó un análisis detalladamente de las variables, seguidamente se desarrollo un plan de mejora para exponer en la institución y contribuir al cambio.

3. OBJETIVOS

3.1. OBJETIVO GENERAL

Determinar la relación entre clima organizacional y la percepción de la calidad de los servicios de salud en la institución prestadora de servicios de salud ESE Hospital Arsenio Repizo Vanegas

3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Medir la percepción de los colaboradores frente a las áreas críticas del clima organizacional en la institución prestadora de servicios de salud ESE Hospital Arsenio Repizo Vanegas, correspondiente a la Especialización de Administración de la Salud.
- Describir la percepción de los clientes frente a las dimensiones de calidad en la institución
- Establecer relación entre las áreas críticas del clima organizacional y las dimensiones de la calidad del servicio en salud percibido por los clientes en la institución

4. REFERENTE TEÓRICO

4.1 MARCO TEÓRICO

El clima organizacional ha ido evolucionando su definición a lo largo del tiempo, este tema se conceptualiza en 1968 cuando se determina que el clima organizacional es medible, estudiándolo como una función de comportamientos que los trabajadores tienen según sus valores para con el mismo y según sus necesidades de trabajo.

Chiavenato lo define como la calidad del ambiente psicológico de una organización, que se consigue con el nivel de motivación que mantengan las

personas, Arévalo y Brunet refiere que es la expresión individual de la percepción que los directivos y trabajadores se plasman de la organización donde se desempeñan.

El clima organizacional también refleja la historia de las luchas internas y externas, los tipos de gente que la organización atrae, sus propios procesos laborales, su planta física, las formas de comunicación y cómo se ejerce la autoridad dentro del sistema.² Es muy importante la aplicación de estos elementos en nuestras empresas ya que nos permite lograr éxitos.

Definir el concepto de clima organizacional implica tratar un grupo de componentes y determinantes que, en su conjunto, ofrecen una visión global de la organización. Como noción multidimensional comprende el medio interno de la organización. Los componentes y determinantes que se consideran con frecuencia son:

Ambiente físico: comprende el espacio físico, las instalaciones, los equipos instalados, el color de las paredes, la temperatura, el nivel de contaminación, entre otros.

Características estructurales: como el tamaño de la organización, su estructura formal, el estilo de dirección.

Ambiente social: que abarca aspectos como el compañerismo, los conflictos entre personas o entre departamentos, la comunicación y otros.

Características personales: como las aptitudes y las actitudes, las motivaciones, las expectativas.

Comportamiento organizacional: compuesto por aspectos como la productividad, el ausentismo, la rotación, la satisfacción laboral, el nivel de tensión, entre otros.

La totalidad de estos componentes y determinantes configuran el clima de una organización, por tanto, es el resultado de la interacción entre las características de las personas y de las organizaciones³, se debe conocer la empresa y poner en práctica todos sus componentes ya que todos van de la mano.

Al respecto y frente a cada uno de los enfoques, varios autores han planteado sus posturas y fundamentos que dan soporte a cada uno. Se puede citar a Litwing y Stringer (1968), Schneider y Hall (1975), Schneider y Snyder (1975), que plantean que la percepción es el ingrediente crítico del clima, dejando en evidencia la importancia del individuo, puesto que éste finalmente es quien genera las percepciones y con éstas las interacciones en el contexto organizacional.⁴ Por tanto este elemento es una característica de las

organizaciones que se desprende de las descripciones que los sujetos realizan acerca de las políticas, prácticas y condiciones que existen en el ambiente de trabajo.⁵

Continuando con estudios realizados respecto a calidad de vida laboral en personal del área de la salud señalan la presencia de una baja percepción de la misma, junto a una pobre motivación intrínseca, lo que repercute en las fortalezas y debilidades de los ambientes de trabajos. Por su parte, existe evidencia de que la presencia de variables de gestión como sobrecarga laboral, salario y escasos de tiempo disponible influyen desfavorablemente en la sensación de bienestar experimentada por los trabajadores, afectando directamente su rendimiento laboral y su estado de salud.⁶

Estos elementos son de gran importancia ya que encierra un conjunto de características que influyen en el crecimiento de la empresa, dando importancia tanto al personal interno como externo.

La atención en Salud con calidad para Colombia se puede considerar como un proceso técnico – científico, administrativo y financiero que tiene como fin asegurar una adecuada prestación de servicios de salud, como elemento clave para lograrla es necesario mantener altos estándares de bienestar en el trabajador. Un buen clima organizacional puede motivar y/o potencializar la capacidad de incorporar valores, cambiar comportamientos y hábitos dentro de un equipo de trabajo; logrando así la creación, el análisis y ejecución de nuevas propuestas.

Desde el año 2008 el Ministerio de Salud se ha preocupado por considerar al clima organizacional como una variable indispensable para incrementar la calidad de atención con la consiguiente mejora del porcentaje de satisfacción del usuario externo.⁷

En las instituciones públicas y privadas en el Valle de Aburrá Colombia, sobre cultura organizacional el 79% de los investigados manifestaron que en la institución existen mecanismos para evaluar inquietudes, dudas e ideas, especialmente en las instituciones públicas y de alta complejidad. El 44% declaró tener excelente comunicación con sus superiores y compañeros de trabajo. El 62% asumió positivamente el cambio en los procesos institucionales.⁸

En la Institución Prestadora de Servicios de salud (IPS) de la Universidad

Autónoma de Manizales es percibido como poco satisfactorio las dimensiones del clima organizacional estipuladas por la OPS, obteniendo un promedio de calificación de las cuatro dimensiones de 3,3. Se observa que la motivación es la variable más crítica y que la mejor percibida es el liderazgo. Sin embargo, cabe resaltar que tanto la participación como la reciprocidad muestran valores bajos.⁹

RESEÑA HISTORICA INSTITUCIONAL

La ESE hospital Arsenio Repizo Vanegas de San Agustín, su vida Institucional se remonta al año 1956 como consecuencia del querer y sentir de la comunidad que con esfuerzos emprendió en forma decidida una serie de campañas tendientes a la recolección de recursos para su creación.

El 14 de septiembre de 1965 mediante el acuerdo 008 se le dio nombre de hospital Arsenio Repizo Vanegas en honor al presbítero y párroco de la iglesia de San Agustín, quien fue gestor principal. El mismo acuerdo de sus artículos 2 y 3 creó el cuerpo médico consultivo y la junta directiva, respectivamente.

El 28 de octubre de 1967, la junta directiva del hospital, mediante acuerdo 001 elaboro los estatutos que fueron aprobados por resolución 1246 del 20 de julio de 1969, en predio del municipio en instalaciones construidas por la comunidad y ayuda de la administración municipal y el servicio de salud del Huila, empezó a funcionar el hoy Hospital Arsenio Repizo Vanegas.

La ESE HOSPITAL ARSENIO REPIZO de San Agustín Huila, está comprometida en proveer servicios de salud, con los más altos estándares de calidad y calidez humana, en un marco de política social que garantice procesos de mejoramiento continuo y satisfacción de los usuarios. Actualmente se está implementando la política de humanización del cuidado en salud.¹⁰

BASES TEORICAS

Teoría que sustenta el Clima Organizacional de Likert Brunet (2011) Rensis Likert es un investigador conocido en el mundo por sus trabajos en psicología organizacional, especialmente por la elaboración de cuestionarios y sus investigaciones sobre los procesos administrativos. La teoría del clima organizacional permite visualizar en términos de causa y efecto la naturaleza de los climas que se estudian, y permite también analizar las variables que conforman el clima. El liderazgo constituye una de las variables explicativas del clima en la teoría de Likert y el fin que persigue la teoría de los sistemas es

presentar un marco de referencia que permita examinar la naturaleza del clima y su papel en la eficacia organizacional¹¹

Daft, en su libro teoría y diseño organizacional, define a las organizaciones como entidades sociales que están dirigidas al alcance de metas, diseñadas con una estructura previamente analizada, donde se trabaja en coordinación y que está vinculada al medio ambiente.

El autor menciona las funciones que una organización debe de cumplir, entre las que se encuentra:

- Reunir recursos para alcanzar las metas y resultados deseados
- Producir bienes y servicios con eficiencia
- Facilitar la innovación
- Utilizar productos modernos y tecnologías basadas en computadoras
- Adaptarse e influir en un ambiente cambiante
- Crea valor para los propietarios, clientes y empleados
- Acomodarse a los desafíos constantes de diversidad, ética, patrones de desarrollo profesional, motivación y coordinación de los empleados¹²

Modelo Servqual

El modelo Servqual se publicó por primera vez en el año 1988, y ha experimentado numerosas mejoras y revisiones desde entonces. 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 servicio.

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.

Dimensiones del Modelo

El modelo Servqual agrupa cinco dimensiones para medir la calidad del servicio (ZEITHAML, BITNER y GREMLER, 2009):

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 habilidades 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.¹³

La satisfacción laboral, entendida como un factor que determina el grado de bienestar que un individuo experimenta en su trabajo, se está convirtiendo en un problema central para la investigación de la organización. Así, la satisfacción laboral es uno de los ámbitos de la calidad de vida laboral que ha captado mayor interés. Según Schneider, entre las razones que pueden explicar la gran atención dedicada a la satisfacción laboral, se deben considerar: 1) La satisfacción en el trabajo es un resultado importante de la vida organizacional. 2) La satisfacción ha aparecido en diferentes investigaciones como un predictor significativo de conductas disfuncionales importantes, como el absentismo y el cambio de puesto y de organización. La satisfacción en el trabajo es importante en cualquier tipo de profesión; no sólo en términos del bienestar deseable de las personas dondequiera que trabajen, sino también en términos de productividad y calidad.¹⁴

BASES LEGALES

LEY 9 DE 1979

Por la cual se establecen las obligaciones de las organizaciones “Para preservar, conservar y mejorar la salud de los individuos en sus ocupaciones” por lo cual se establecen normas que buscan:

- Prevenir todo daño para la salud de las personas, derivado de las condiciones de trabajo
- Proteger a la persona contra los riesgos relacionados con agentes físicos, químicos, biológicos, orgánicos, mecánicos y otros que pueden afectar la salud individual o colectiva en los lugares de trabajo
- Eliminar o controlar los agentes nocivos para la salud en los lugares de trabajo.
- Proteger la salud de los trabajadores y de la población contra los riesgos causados por las radiaciones.
- Proteger a los trabajadores y a la población contra los riesgos para la salud provenientes de la producción, almacenamiento, transporte, expendio, uso o disposición de sustancias peligrosas para la salud pública. (LEY 9 DE 1979, 1979)¹⁵

ISO 9004:2009

En el numeral 6.6 Ambiente del trabajo

La organización debería proporcionar y gestionar un ambiente de trabajo adecuado para lograr y mantener el éxito sostenido de la organización y la competitividad de sus productos. Un ambiente de trabajo adecuado, como combinación de factores humanos y físicos, debería incluir la consideración de:

- Métodos de trabajos creativos y oportunidades para una mayor participación, para desarrollar el potencial de las personas de la organización,
- Reglas y orientación de seguridad y el uso de equipos de protección,
- Ergonomía,
- Factores psicológicos, incluyendo la carga de trabajo y el estrés,
- Ubicación del lugar de trabajo,

- Instalaciones para las personas de la organización,
- Maximización de la eficiencia y la minimización de los residuos, el calor, la humedad, la iluminación, la circulación del aire y,
- La higiene, la limpieza, el ruido, la vibración y la contaminación.

El ambiente de trabajo debería fomentar la productividad, la creatividad y el bienestar de las personas que trabaja en las instalaciones de la organización o que las visita (por ejemplo, los clientes, los proveedores y los aliados). Al mismo tiempo, la organización debería asegurarse de que su ambiente de trabajo cumple los requisitos legales y reglamentarios aplicables y que sigue las normas aplicables (tales como las relativas a la gestión ambiental y a la gestión de la salud y seguridad en el trabajo) (ISO 9004:2009, 2009)¹⁶

DECRETO 1567 DE 1998

Crea el Sistema Nacional de Capacitación y el Sistema de Estímulos para los empleados del Estado y fija como componentes de los mismos los programas de inducción y reinducción y los programas de bienestar e incentivos, respectivamente. (DECRETO 1567 DE 1998, 1998)¹⁷

DECRETO 1227 DE 2005

“En el artículo 24 del Decreto-ley 1567 de 1998 dispone que “con el fin de mantener niveles adecuados de calidad de vida laboral, las entidades deberán efectuar los siguientes programas:

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

- Identificar la cultura organizacional y definir los procesos para la consolidación de la cultura deseada.
- Fortalecer el trabajo en equipo.
- Adelantar programas de incentivos”. (DECRETO 1227 DE 2005, 2005)¹⁸

DECRETO 4485 DE 2009

“Se actualiza la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2009, cuyo numeral 6 establece los requisitos a tener en cuenta para el diseño del Sistema de Gestión de la Calidad en lo que tiene que ver con los recursos humanos, físicos y del medio ambiente, factores que como ha sido planteado en la concepción del Clima Organizacional, son los componentes esenciales que lo generan.”(DECRETO 4485 DE 2009)¹⁹

LEY 10 DE 1990

En el artículo 1, Concordancias: (Decreto 1759 de 1990, Resolución 0001 de 1990 de la junta de tarifas, Decreto 2357 de 1995, Decreto 2423 de 1996) h) Establecer un sistema de fijación de normas de calidad de los servicios de salud y los mecanismos para controlar y vigilar su cumplimiento.

Artículo 9, Funciones de la Dirección Nacional del Sistema de Salud. La Dirección Nacional del Sistema de Salud, corresponderá al Ministerio de Salud, que cumplirá las siguientes funciones, específicas:

Dictar las normas científicas que regulan la calidad de los servicios y el control de los factores de riesgo, que son de obligatorio cumplimiento por todas las entidades e instituciones del sistema de salud²⁰

LEY 489 DE 1998

Artículo 17. Políticas de desarrollo administrativo. Las políticas de desarrollo administrativo formuladas por el Departamento Administrativo de la Función Pública y adoptadas por el Gobierno Nacional tendrán en cuenta, entre otros, los siguientes aspectos:

Evaluación del clima organizacional, de la calidad del proceso de toma de decisiones y de los estímulos e incentivos a los funcionarios o grupos de trabajo.²¹

RESOLUCION 1016 DE 1989

Artículo 11, El subprograma de Higiene y Seguridad Industrial, tiene como objeto la identificación, reconocimiento, evaluación y control de los factores ambientales que se originen en los lugares de trabajo y que puedan afectar la

salud de los trabajadores.

Analizar las características técnicas de diseño y calidad de los elementos de protección personal que suministran a los trabajadores, de acuerdo con las especificaciones de los fabricantes o autoridades competentes para establecer procedimientos de selección, dotación, uso, mantenimiento y reposición.²²

DECRETO 614 DE 1984

Artículo 1. Determina las bases de organización y administración gubernamental y, privada de la Salud Ocupacional en el país, para la posterior constitución de un Plan Nacional unificado en el campo de la prevención de los accidentes y enfermedades relacionadas con el trabajo y en el del mejoramiento de las condiciones de trabajo.²³

RESOLUCION 2646 DE 2008

Por la cual se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional.²⁴

DEFINICION DE TERMINOS

- Liderazgo: Definición: 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.
- Motivación: Conjunto de reacciones y actitudes naturales, propias de las personas, que se manifiestan cuando determinados estímulos del medio se hacen presentes.

- Reciprocidad: Relación de dar y recibir, mutuamente, entre el individuo y la organización.
- Participación: Contribución de los diferentes individuos y grupos formales e informales, en el logro de objetivos.²⁵
- 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 habilidades 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, personal²⁶

5. METODOLOGÍA

5.1 TIPO DE ESTUDIO

Estudio con enfoque cuantitativo, se utilizó la recolección de datos con medición numérica para responder a las preguntas planteadas por las encuestas. Además, la investigación cuantitativa trata de determinar la fuerza de asociación o correlación entre variables, la generalización y objetivación de los resultados a través de una muestra para hacer inferencia a una población.²⁷

Es de tipo Analítico – Transversal, es decir se recolectaron datos en un solo momento, en un tipo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado.²⁸

Se hizo una recolección de datos, aplicando encuestas debidamente evaluada, en la cual se midió el clima organizacional y la percepción de la calidad de los servicios prestados de la ESE Hospital Arsenio Repizo Vanegas.

5.2 POBLACIÓN

Usuarios que visitaron la institución en el primer trimestre los cuales fueron 35400 usuarios, en la calculadora muestral nos arrojó un total de 380 al cual se le aplicaron las encuestas para medir la percepción y expectativa de la calidad del servicio de salud, para la población de clima organizacional contábamos con un total de 143 empleados que laboran en la institución, se obtuvo una colaboración de 106 empleados que fueron los que participaron en la encuesta

5.3 MUESTRA DE USUARIO PARA LA PERCEPCION DE LA CALIDAD

TODA LA EMPRESA			
Variable	Descripción	Valor	Valor2
N	Tamaño de la Población	35400	
Z	Confiability	95%	1.96
p	Proporción	50%	
me	Margen de Error o Precisión	5%	

n	$N*(Z*Z)*p*(1-p)$	380
	$(N-1)*(me*me)+(Z*Z)*p*(1-p)$	

5.4 CRITERIOS DE INCLUSIÓN

Colaboradores que lleven más de seis meses de labores incluidos personal de planta, 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

5.5 CRITERIOS DE 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.

5.6 MÉTODO

De forma libre y voluntaria a cada uno de los participantes se le aplico una encuesta para poder definir el clima organizacional de la empresa y el nivel de calidad de la prestación del servicio, este instrumento para evaluar el clima organizacional fue diseñado por la Organización Panamericana de la Salud (OPS). Es una prueba 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.

- ✓ 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.

5.7 INSTRUMENTOS

CUESTIONARIO 1 DEL SERVQUAL

Instrucciones: Basado en su experiencia como usuario de los servicios de salud, piense en el tipo de institución de salud que brindaría una excelente calidad en el servicio.

Gracias por su colaboración.

Código de la institución

Código del municipio según la DIAN más las iniciales de la IPS (Todo unido).

Datos generales

1. Nombre de la institución

2. Área de trabajo prestadora del servicio. Marque UNA SOLA OPCIÓN.

2.1 Directiva ____ 2.2 Apoyo operativo ____ 2.3 Asistencial ambulatorio ____

2.4 Asistencial hospitalario ____ 2.5 Apoyo diagnóstico y terapéutico ____

3. Edad (años cumplidos) ____

4. Sexo

4.1. Hombre ____ 4.2 Mujer ____

5. Estado civil.

5.1 Casado ____ 5.2 Separado ____ 5.3 Soltero ____ 5.4 Unión Libre ____

5.5 Viudo ____

6. Escolaridad.

6.1 Primaria ____ 6.2 Secundaria ____ 6.3 Técnico ____ 6.4 Universitaria ____ 6.5

Posgrado ____

7. Zona de procedencia

7.1 Zona urbana ____ 7.2 Zona rural ____

8. Tipo de régimen en salud

8.1 Contributivo ____ 8.2 Subsidiado ____ 8.3 No asegurado ____

Cuestionario de medición 1. Servicio deseado

Basándose en sus experiencias como usuario de los servicios que ofrecen las instituciones de salud, por favor, indique el grado que usted piensa que una institución que ofrece una excelente calidad en el servicio debe tener respecto a las características descritas en cada uno de los enunciados.

Si usted siente que la característica no es totalmente esencial, señale el número 1. Si cree que la característica es absolutamente esencial para una institución de salud, señale el número 7. Si su decisión no es muy definida, señale uno de los números intermedios.

No existen respuestas correctas ni incorrectas, solo nos interesa obtener un número que realmente refleje lo que usted piensa respecto a las instituciones de salud que ofrecen una excelente calidad en el servicio.

1. Las instituciones de salud deben tener equipos modernos

1 2 3 4 5 6 7

2. Las instalaciones físicas de las instituciones de salud deben lucir atractivas.

1 2 3 4 5 6 7

3. Los empleados de las instituciones de salud deben tener buena apariencia.

1 2 3 4 5 6 7

4. Los materiales asociados con el servicio (panfletos, tarjetas, etc.) deben ser atractivos a la vista en las instituciones de salud.

1 2 3 4 5 6 7

5. Cuando las instituciones de salud prometen hacer algo en un cierto tiempo, lo deben cumplir

1 2 3 4 5 6 7

6. Cuando un cliente tenga un problema, las instituciones de salud deben mostrar un interés sincero en resolverlo

1 2 3 4 5 6 7

7. Las instituciones de salud deben prestar el servicio correcto a la primera.

1 2 3 4 5 6 7

8. Las instituciones de salud deben proveer sus servicios en el tiempo que ellos prometieron hacerlo.

1 2 3 4 5 6 7

9. Las instituciones de salud deben insistir en llevar sus registros y documentos libres de errores.

1 2 3 4 5 6 7

10. Los empleados de la institución de salud deben informar exactamente cuándo serán desempeñados los servicios

1 2 3 4 5 6 7

11. Los empleados de la institución de salud deben dar un pronto servicio a los

clientes.

1 2 3 4 5 6 7

12. Los empleados de la institución de salud siempre deben estar dispuestos a ayudar a los clientes.

1 2 3 4 5 6 7

13. Los empleados de la institución de salud nunca deben estar tan ocupados como para no atender a un cliente.

1 2 3 4 5 6 7

14. El comportamiento de los empleados de la institución de salud debe inspirar confianza.

1 2 3 4 5 6 7

15. Los clientes deben sentirse seguros en sus negociaciones con la institución de salud

1 2 3 4 5 6 7

16. Los empleados de la institución de salud deben ser consistentemente amables con los clientes.

1 2 3 4 5 6 7

17. Los empleados de las instituciones de salud deberán estar capacitados para responder a las preguntas de los clientes.

1 2 3 4 5 6 7

18. Las instituciones de salud deberán dar a sus clientes atención individual.

1 2 3 4 5 6 7

19. Las instituciones de salud deberán tener horarios convenientes para todos sus clientes.

1 2 3 4 5 6 7

20. Las instituciones de salud deben tener empleados que den a los clientes atención personal.

1 2 3 4 5 6 7

21. Las instituciones de salud excelentes se deben preocupar por cuidar los intereses de sus clientes.

1 2 3 4 5 6 7

22. Los empleados de las instituciones de salud deberán entender las necesidades específicas de sus clientes.

1 2 3 4 5 6 7

Cuestionario de medición 2. Servicio recibido

El siguiente cuestionario contiene aspectos con respecto al servicio que usted recibe en esta institución de salud. Por favor califique según como usted percibe que recibió cada característica, número 1 significa que usted está totalmente en desacuerdo con que esta institución tenga esa característica y el número 7 significa que está totalmente de acuerdo con el aspecto. Si su decisión no es muy definida, señale uno de los números intermedios.

No existen respuestas correctas ni incorrectas, solo nos interesa obtener un número que realmente refleje lo que usted percibe respecto a las instituciones.

1. La institución de salud cuenta con equipos modernos

1 2 3 4 5 6 7

2. Las instalaciones físicas de la institución de salud lucen atractiva.

1 2 3 4 5 6 7

3. Los empleados de la institución de salud cuentan con buena apariencia.

1 2 3 4 5 6 7

4. Los materiales asociados con el servicio (panfletos, tarjetas, etc.) son atractivos a la vista.

1 2 3 4 5 6 7

5. Cuando esta institución de salud promete hacer algo en un cierto tiempo, lo hace

1 2 3 4 5 6 7

6. Cuando tiene un problema, la institución de salud muestra interés sincero en resolverlo

1 2 3 4 5 6 7

7. La institución de salud presta el servicio correcto a la primera.

1 2 3 4 5 6 7

8. La institución de salud presta sus servicios en el tiempo que promete hacerlo

1 2 3 4 5 6 7

9. La institución de salud lleva sus registros y documentos libres de errores

1 2 3 4 5 6 7

10. Los empleados de la institución de salud le informan exactamente cuándo serán prestados los servicios
1 2 3 4 5 6 7

11. Los empleados de las instituciones de salud le dan un pronto servicio.
1 2 3 4 5 6 7

12. Los empleados de las instituciones de salud siempre están dispuestos a ayudarlo.
1 2 3 4 5 6 7

13. Los empleados de la institución de salud nunca estuvieron tan ocupados como para no atenderlo.
1 2 3 4 5 6 7

14. El comportamiento de los empleados de la institución de salud le inspira confianza.
1 2 3 4 5 6 7

15. Se siente seguro en sus negociaciones con la institución de salud (pagos, facturación)
1 2 3 4 5 6 7

16. Los empleados de la institución de salud son consistentemente amables con usted.
1 2 3 4 5 6 7

17. Los empleados de la institución de salud están capacitados para responder a sus preguntas.
1 2 3 4 5 6 7

18. La institución de salud le da atención individual.
1 2 3 4 5 6 7

19. La institución de salud tiene horarios convenientes para todos los clientes.
1 2 3 4 5 6 7

20. La institución de salud tienen empleados que dan a los clientes atención personal.
1 2 3 4 5 6 7

21. La institución de salud se preocupa por cuidar sus intereses.
1 2 3 4 5 6 7

22. Los empleados de la institución de salud entienden sus necesidades

específicas.
1 2 3 4 5 6 7

CUESTIONARIO 3. DEL SERVQUAL

Instrucciones: A continuación, se listan cinco características de las instituciones que ofrecen servicios de salud. Deseamos conocer que tan importante es cada una de esas características si usted está evaluando los servicios de salud. Por favor, distribuya un total de 100 puntos entre las cinco características de acuerdo con la importancia que para usted tenga cada una de ellas: entre más importante sea una característica, más puntos se le asignarán. No olvide asegurarse que la suma de todos los puntos debe ser 100.

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

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

Puntos:

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

Puntos:

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

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

Puntos:

Total de puntos distribuidos 100 puntos

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

ÍTEMES 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 último 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 cómo 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 está 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 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.		

Este instrumento para evaluar el clima organizacional fue diseñado por la Organización Panamericana de la Salud (OPS). Es una prueba 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.

5.8 PROCEDIMIENTO DE RECOLECCION DE LA INFORMACION

Las encuestas son nuestro instrumento para la recolección de la información, es un instrumento el cual nos ayuda a obtener resultados confiables, sirve en cualquier tipo de investigación siempre y cuando sea empleada correctamente. Para la aplicación de las encuestas a los usuarios se realizará los días lunes y viernes en los cuales son los días en que más gente asiste a nuestra ESE, se tomara uno por uno, indicándoles en qué consiste y que como deben diligenciarla, en cuanto a los funcionarios se tomaran los martes, miércoles y jueves en el horario de 5 a 6 de la tarde que es el espacio administrativo que tiene la ESE, de igual manera se reunirá la gente por servicios para explicar dicho procedimiento.

Esta información recolectada, será tabulada y validada para poder así reconocer las diferentes características del clima organizacional y la calidad de los servicios prestados.

Se diseñó una carta la cual se dirigió a gerencia de nuestra ESE, pidiendo el aval correspondiente para realizar este tipo de encuestas.

5.9 PLAN DE ANALISIS

Análisis univariado: Se midió 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 construyeron gráficos por cada área crítica, donde el eje de las X se colocarían las subvariables y en el eje de las Y los valores alcanzados por éstas, entre 0 y 5. Reunió los puntos de los valores alcanzados con una línea de manera que quedó confeccionado el perfil que represento como se percibió 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 establecieron 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)

En cuanto al análisis de percepción de la Calidad, se tabuló cada pregunta con su respectiva calificación, luego se sacó el promedio de cada pregunta y se realizó la respectiva gráfica, posteriormente se aplicó la escala de Likert donde se divide en tres ítems los cuales son: satisfactorio, medianamente satisfactorio e insatisfactorio, arrojándonos en qué nivel se encuentra la ESE, se inició con un análisis demográfico continuando con la expectativa y percepción y se realizó la comparación de las dos variables y se finalizó con las características de servicios de salud según importancia.

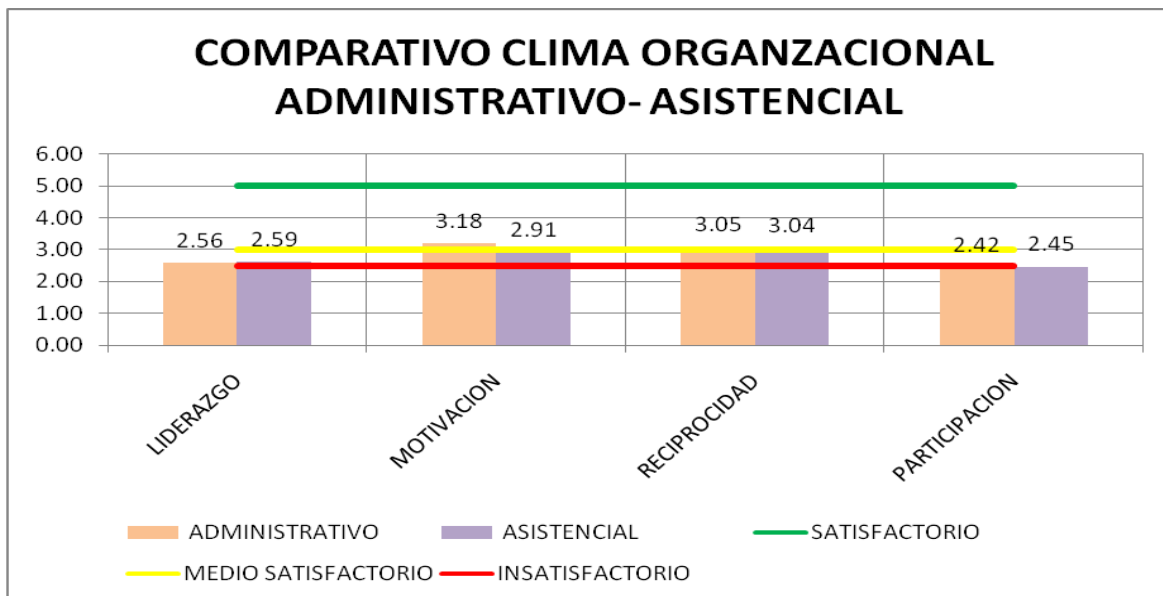
6. RESULTADOS O DISCUSIÓN

En este trabajo se pretende llegar al objetivo del proyecto: determinar la relación entre clima organizacional y la percepción de la calidad de los servicios de salud en la institución ESE Hospital Arsenio Repizo Vanegas, lograr identificar cuáles son las falencias, para esto se realizó encuestas a los usuarios y trabajadores de la ESE de todos los servicios y por medio estadísticas se tabula la información para dar a conocer con su respectivo plan de mejora..

CLIMA ORGANIZACIONAL

Teniendo en cuentas las principales variables que se utilizaron para evaluar el clima organizacional, son las siguientes: Liderazgo, Motivacion, Reciprocidad y Participacion.

Grafica 1. Comparativo clima organizacional personal administrativo y asistencial ESE Hospital Arsenio Repizo Vanegas.



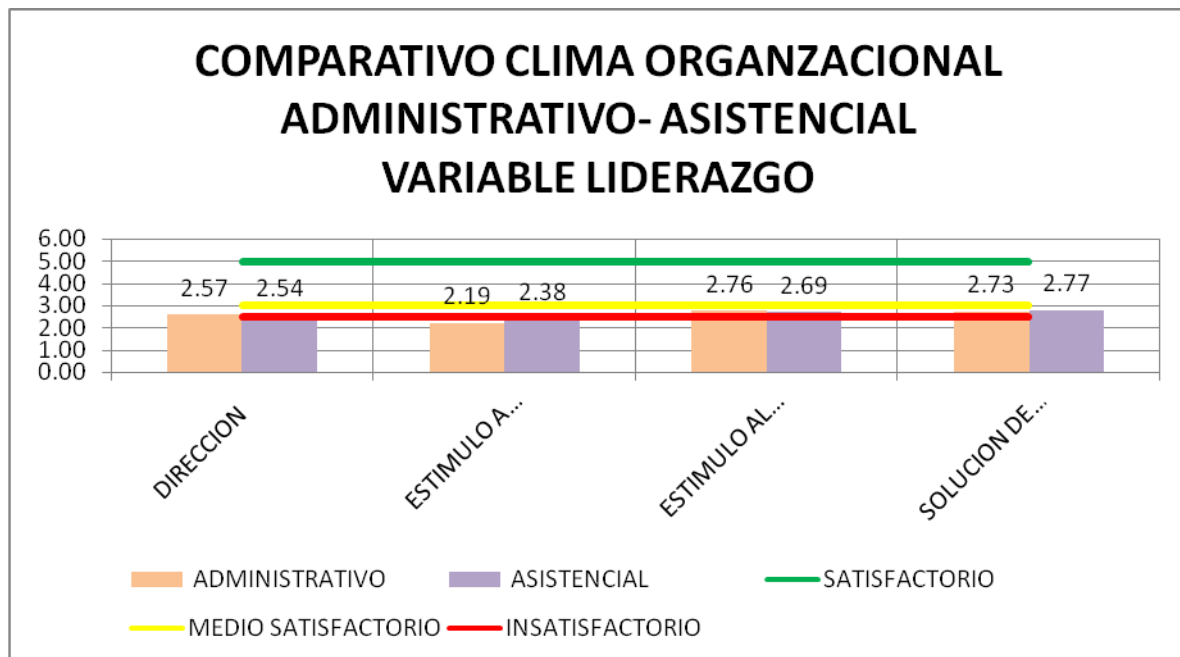
DESCRIPCION: En la anterior grafica se observan las cuatro variables de la investigación del clima organizacional, se realiza la respectiva comparación del área administrativa y el área asistencial, la coloración de tono café corresponde al área administrativa y el morado la parte asistencial, para la valoración se definieron los siguientes rangos: satisfactorio entre 3 y 5, medio satisfactorio 2.5 a 3, insatisfactorio menor de 2.5.

ANALISIS: realizando una comparación en las dos áreas podemos observar que hay un liderazgo medio satisfactorio y una reciprocidad satisfactoria para las dos áreas tanto administrativa como asistencial, coincidiendo solamente en estas dos variables, la motivación es medio satisfactoria en el área asistencial y en lo administrativa es totalmente satisfactoria, el personal considera que la participación es totalmente insatisfactoria tanto administrativa como asistencial. Si bien podemos concluir que

tenemos un clima organizacional insatisfactorio en la participación, un clima organizacional satisfactorio en la reciprocidad y en cuanto al liderazgo es medio satisfactorio para las dos áreas, dando pasó a la motivación que es satisfactoria en el área administrativa y en el área asistencial medio satisfactoria, es en lo único que difieren.

ANALISIS POR VARIABLE Y SUBVARIABLE

Grafica 2. Comparativo clima organizacional personal administrativo y asistencias, variable liderazgo de la ESE Hospital Arsenio Repizo Vanegas.

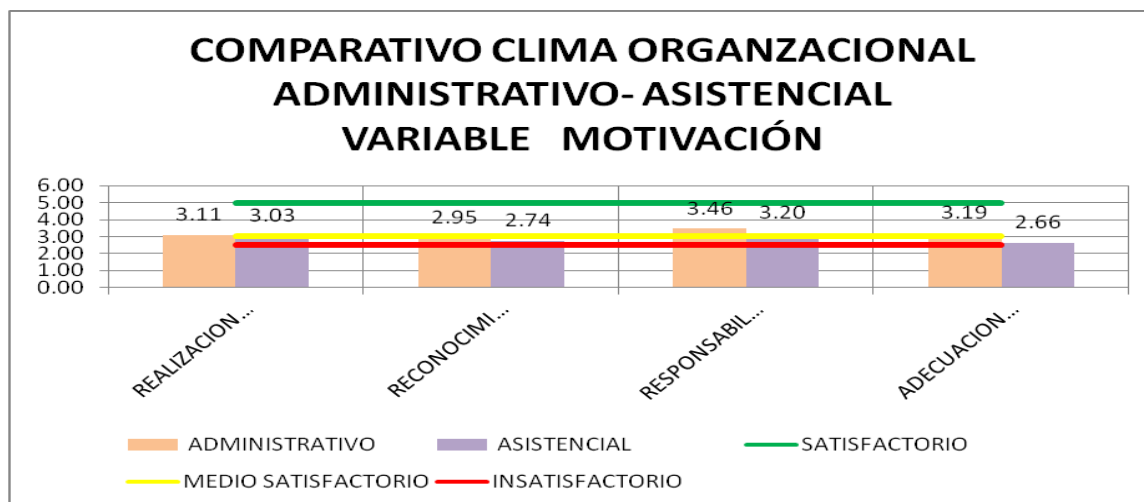


DESCRIPCION: En esta representación se toma como variable el liderazgo, para analizar la opinión del personal administrativo y asistencial de la ESE Hospital Arsenio Repizo Vanegas, considerando que la puntuación no supera el valor 3 en ninguna dimensión, de color marrón esta el área administrativa y asistencial el color morado.

ANALISIS: El personal asistencial como administrativo están insatisfechos con la dimensión estimulo a la excelencia, de igual modo para las dos áreas se evidencia

que tanto para dirección, estímulo al trabajo en equipo y solución de conflictos considera estar medianamente satisfactorio. Considerando que el clima organizacional para la variable de liderazgo es medianamente satisfactorio.

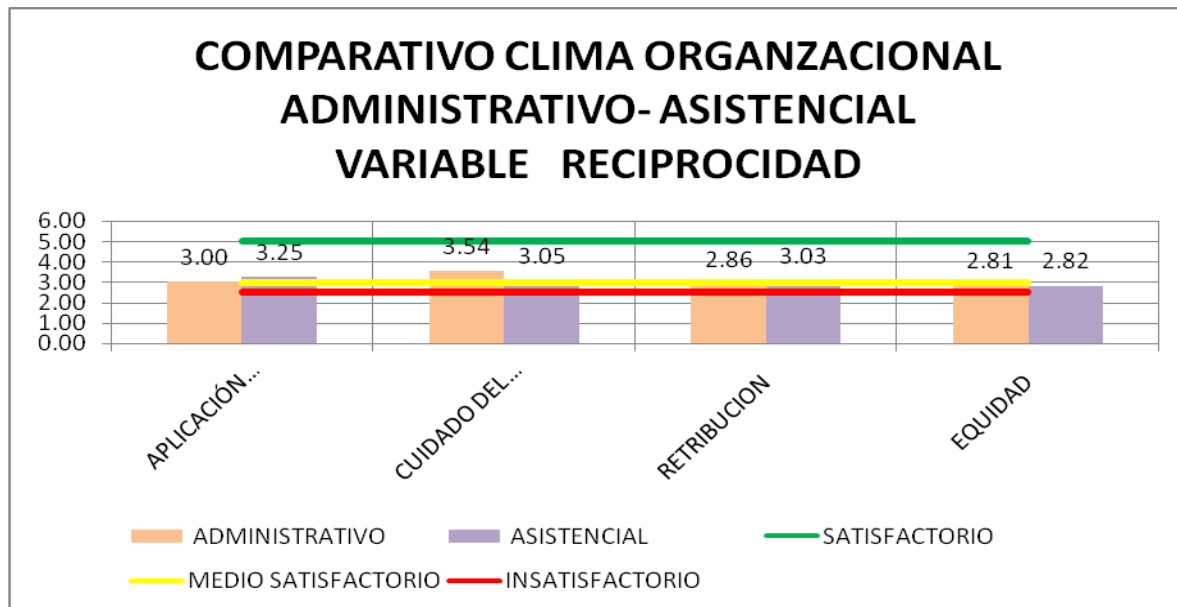
Grafica 3. Comparativo clima organizacional personal administrativo y asistencias, variable motivación de la ESE Hospital Arsenio Repizo Vanegas.



DESCRIPCION: En esta grafica se observa una comparación de las opiniones de los colaboradores tanto del personal asistencial como administrativo de la ESE Hospital Arsenio Repizo Vanegas, en la gráfica el color marrón encontramos la opinión del área administrativa y en color morado asistencia, observamos que las dimensiones se ubican por encima del rango medio satisfactorio a satisfactorio.

ANALISIS: En cuanto a la motivación la opinión del personal es la siguiente: en el área administrativa consideran estar satisfecho en las dimensiones de realización personal, responsabilidad y adecuación de las condiciones de trabajo, considerando estar medianamente satisfactorio en el reconocimiento de la aportación, en cuanto al área asistencial opinan estar satisfechos con la realización personal y la responsabilidad, y medianamente satisfechos con el reconocimiento de la aportación y adecuación de las condiciones de trabajo. En general se percibe la motivación como satisfactoria en el área administrativa, la cual fue la más destacada entre la categorización, dando como paso al área asistencial que tiene la mitad satisfactoria y la otra mitad medio satisfactorio.

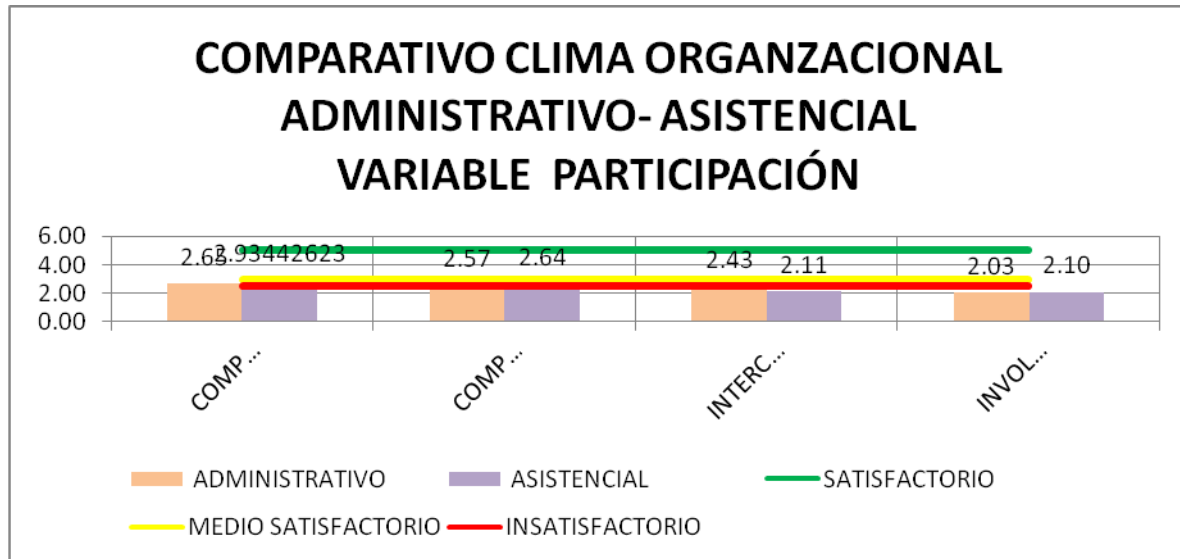
Grafica 4. Comparativo clima organizacional personal administrativo y asistencias, variable reciprocidad de la ESE Hospital Arsenio Repizo Vanegas.



DESCRIPCION: en la gráfica se realiza la comparación de la variable reciprocidad en cuanto a las áreas asistenciales y administrativas de la ESE Hospital Arsenio Repizo Vanegas, podemos observar que las dimensiones estudiadas son: aplicación al trabajo, cuidado del patrimonio institucional, retribución y equidad. En la columna color marrón es del área administrativa y el color morado asistencial.

ANALISIS: se observa que en el personal asistencial se encuentran en satisfacción con la aplicación al trabajo, cuidado del patrimonio y retribución, en cuanto a la equidad se manifestó que es medianamente satisfactorio, para el personal administrativo la opinión del personal es medianamente satisfactorio para la aplicación al trabajo, retribución y equidad, y totalmente satisfactorio solamente cuidado del patrimonio institucional. En general el clima organizacional para la variable de reciprocidad es satisfactorio, encontrando esta puntuación en la mayoría del área asistencial y medianamente satisfactoria para el área administrativa.

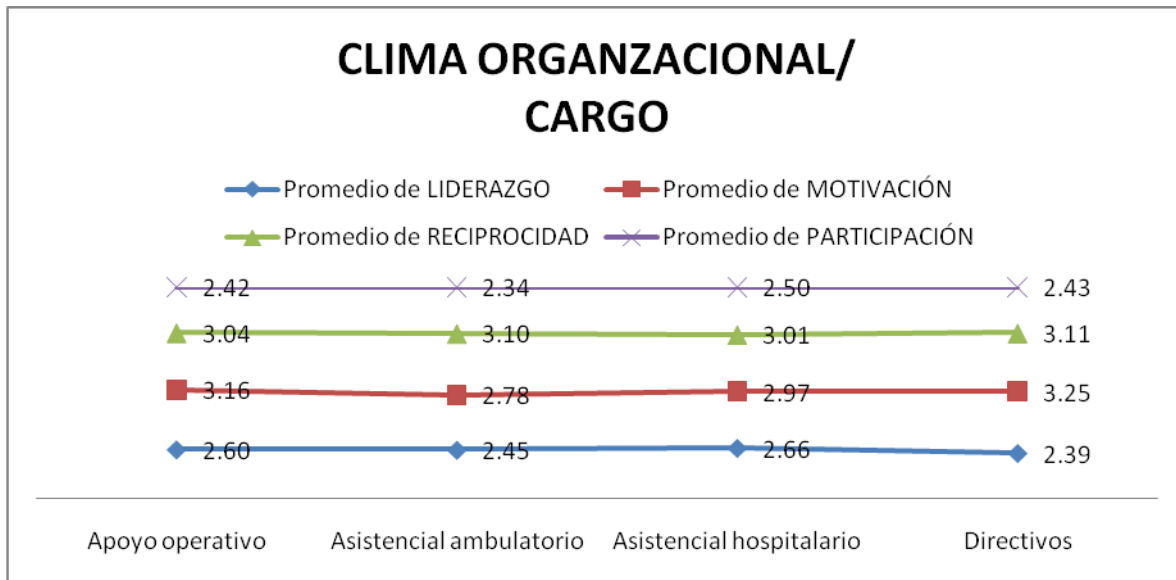
Grafica 5. Comparativo clima organizacional personal administrativo y asistencias, variable participación de la ESE Hospital Arsenio Repizo Vanegas.



DESCRIPCION: En este grafico podemos observa la comparación del área administrativa y asistencial para la variable de participación de la ESE Hospital Arsenio Repizo Vanegas, las dimensiones estudiadas son: compromiso con la productividad, compatibilidad de interés, intercambio de información e involucración al cambio, se puede concluir que las variables se ubican por debajo del rango insatisfactorio 2.43, en la columna de color marrón está el área administrativa y el color morado la asistencial.

ANALISIS: podemos concluir en este análisis es que tanto el personal administrativo como asistencial esta en igualdad de condiciones, las dos áreas tienen la misma opinión dando por concepto que están medianamente satisfactorios con el compromiso con la productividad y la compatibilidad de intereses, y totalmente insatisfactorios con el intercambio de información y la involucración al cambio, podemos concluir que el clima organizacional por la variable de participación es insatisfactoria en el ese.

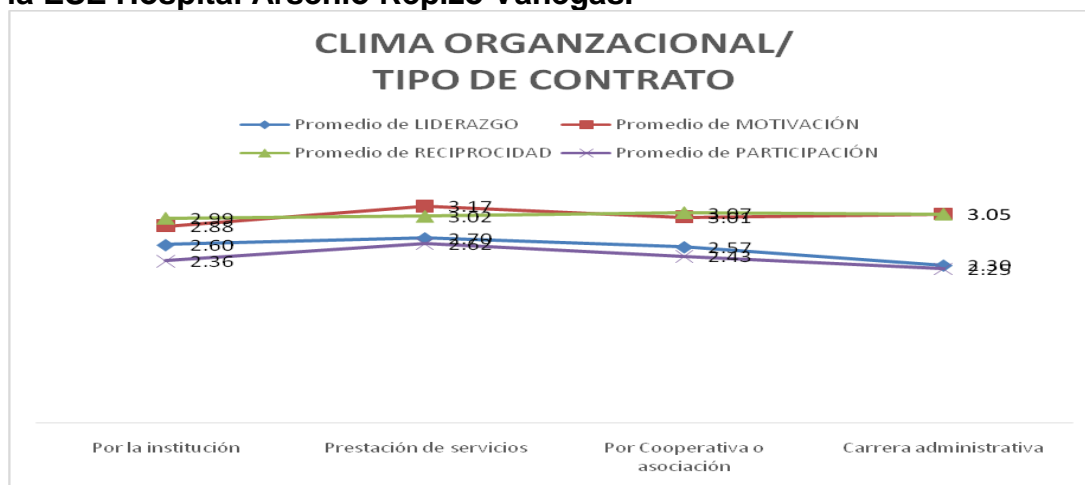
Grafica 6. Clima organizacional según el cargo de los funcionarios de la ESE Hospital Arsenio Repizo Vanegas.



DESCRIPCION: en este tipo de grafico podemos observar el tipo de cargo que maneja la institución y así poder comparar las diferencias de las respuestas dadas, podemos clasificar las variables como liderazgo con color azul, reciprocidad color verde, motivación color rojo y participación de color morado.

ANALISIS: podemos observar que el liderazgo es totalmente insatisfactorio para el personal asistencial ambulatorio y los directivos, es medianamente satisfactorio para apoyo operativo y asistencial hospitalario, arrojando un liderazgo como medianamente satisfactorio para los diferentes cargos de la institución, para la variable de motivación se evidencia satisfactoria para el personal de apoyo operativo y directivos y medianamente satisfactorio para asistencia hospitalario y ambulatorio esto se da a conocer como la motivación satisfactoria para el personal, en cuanto a la reciprocidad se evidencia total satisfacción para los diferentes cargos de la institución y para terminar con la participación se evidencia insatisfactoria para todos. En general podemos concluir que la variable que más resalta para los cargos son motivación y reciprocidad, reconociendo que la mayor motivación es la de los directivos, y el personal más insatisfactorio en cuanto a la participación es asistencial ambulatorio.

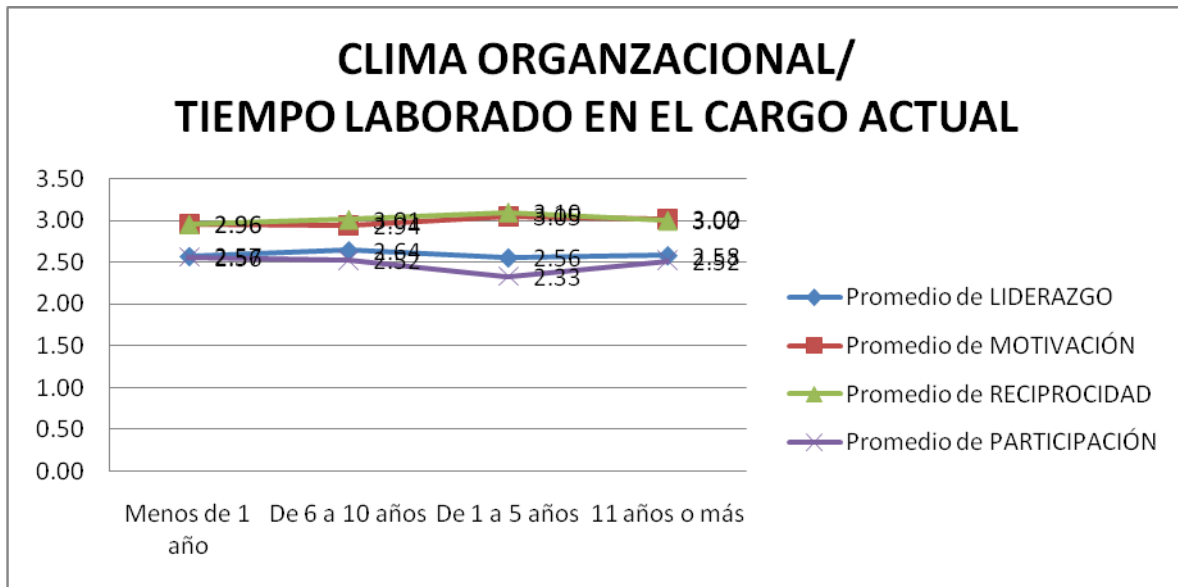
Grafica 7. Clima organizacional según el tipo de contrato de los funcionarios de la ESE Hospital Arsenio Repizo Vanegas.



DESCRIPCION: Este grafico muestra una comparación del clima organizacional según el tipo de contratación que se tiene en la ESE Hospital Arsenio Repizo Vanegas, clasificándose como las líneas azules la variable de liderazgo, la línea roja la variable de motivación, la línea verde la variable de reciprocidad y la morada con participación.

ANALISIS: Se observa que el liderazgo esta medio satisfactorio para el contrato por la institución, prestación de servicios y por cooperativa, por parte de la carrera administrativa esta insatisfactorio, las variables de motivación y reciprocidad esta satisfactoria para casi todas las formas de contratación excepto por la institución que esta medianamente satisfactorio y participación es medianamente satisfactoria para prestación de servicios, de resto para todas las formas de contratación es insatisfactoria.

Grafica 8. Clima organizacional según el tiempo laborado en el cargo actual de los funcionarios de la ESE Hospital Arsenio Repizo Vanegas.



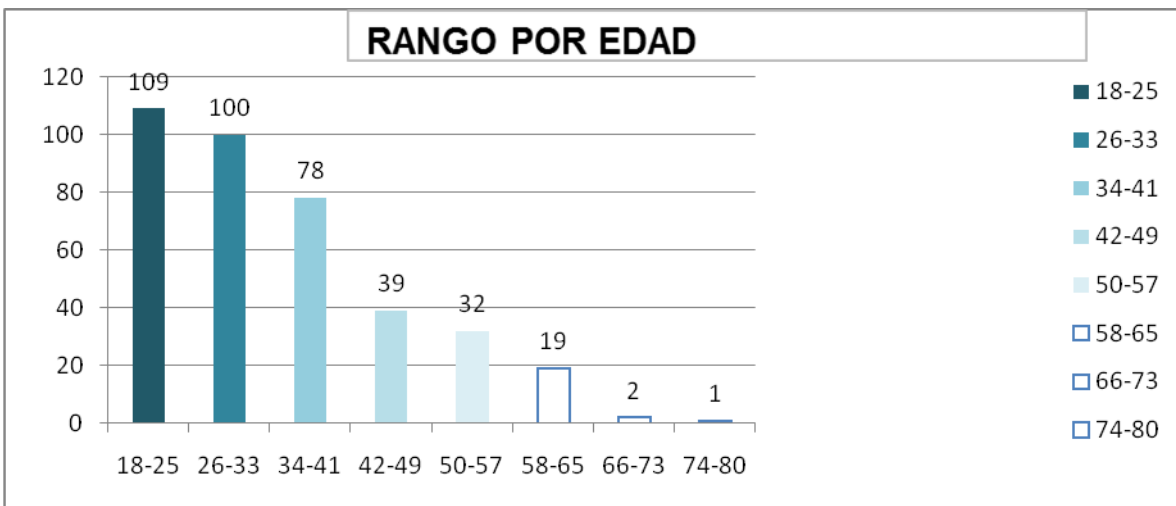
DESCRIPCION: La siguiente grafica a continuación se refiere el tiempo laborado en el cargo actual se clasifica por menos de 1 año, de 6 a 10 años, de 1 a 5 años y de 11 años o más, podemos observar que las variables están denominadas por coloración, el liderazgo de azul, rojo motivación, verde reciprocidad y morado participación.

ANALISIS: Podemos concluir que los trabajadores que llevan más de 11 años en la institución y los de 1 a 5 años gozan de motivación y reciprocidad en lo que se evidencia satisfacción total de los empleados de este rango, en donde se evidencio insatisfacción fue en la variable de participación para los empleados de 1 a 5 años, los de 6 a 10 años refieren estar satisfechos con la reciprocidad y medianamente insatisfechos con liderazgo, motivación y participación, en general se percibe que la variable de motivación y reciprocidad son las únicas satisfactorias, el liderazgo medianamente satisfactorio y la participación insatisfactoria para el tiempo laboral en el cargo actual de los empleados.

PERCEPCION DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE SELUD

TABULACION INFORMACION DEMOGRAFICA

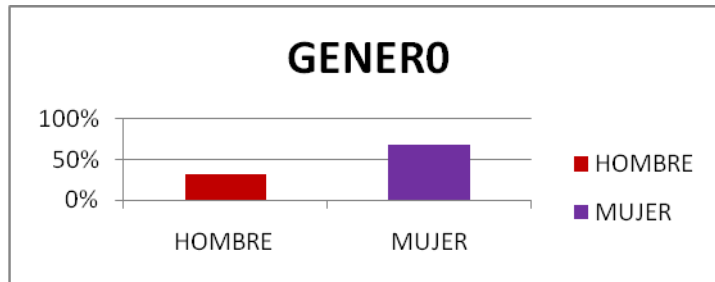
Grafica 9. Rango por edad sobre el número de personas participantes de la ESE Hospital Arsenio Repizo Vanegas.



DESCRIPCION: En el siguiente grafico podemos observar el rango de edad por el total de personas encuestadas, en la gráfica se destaca el color azul y podemos observar como a medida que va descendiendo este se hace más claro para todas las variables y el rango de edad que va desde los 18 hasta los 80 años.

ANALISIS: La muestra a la que se le aplico el cuestionario SERVQUAL, se encontraba en un rango de edad de 18-80 años, sin embargo, la mayoría de los encuestados se encuentran en los rangos 18-25 y 26-33 años como se evidencia en la gráfica, concluyendo que el rango de edad entre los 74 a 80 años fue el porcentaje más bajo de toda la gráfica.

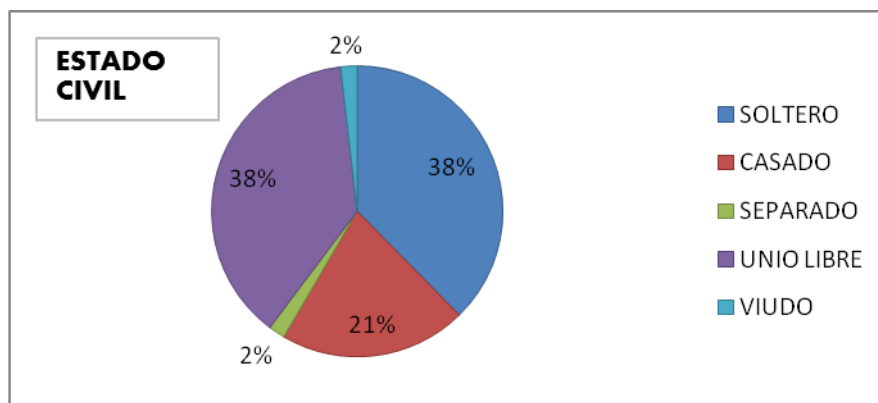
Grafica 10. Clasificación del género de personas participantes de la ESE Hospital Arsenio Repizo Vanegas.



DESCRIPCION: En el siguiente grafico tabulación describimos los géneros que participaron en la encuesta los culeas están de color rojo para el género masculino y el morado para el género femenino, destacando que la mayor puntuación fue para las mujeres.

ANALISIS: Se observa que la mayoría de encuestados fueron mujeres con un 68%, la grafica nos muestra que el género masculino tiene un valor de 32%, concluyendo que el género femenino tuvo mayor participación en la encuesta.

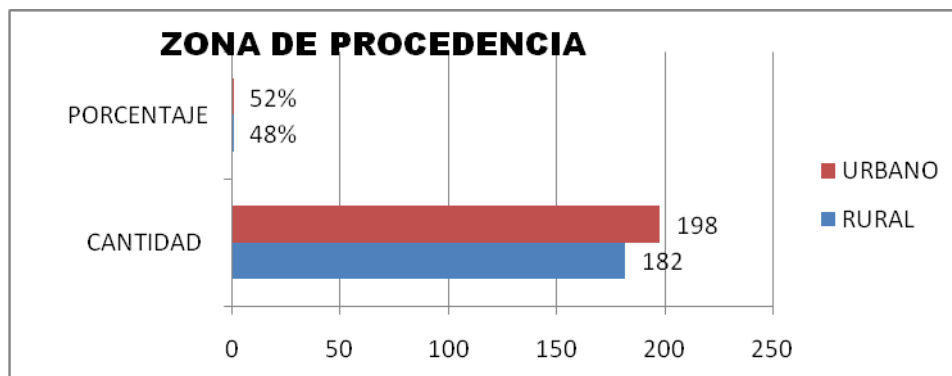
Grafica 11. Clasificación del estado civil de personas participantes de la ESE Hospital Arsenio Repizo Vanegas.



DESCRIPCION: En la siguiente tabulación podemos observar el estado civil con las siguientes dimensiones y el color respectivo para cada una, el color rojo para casado, soltero de color azul, separado de color verde, unión libre morado y viudo azul clarito, en donde se encontró que el 38% es el valor más alto y el 2% el más bajo.

ANALISIS: En cuanto a los porcentajes hay una similitud con soltero y unión libre los cual tienen el mismo valor para cada uno de ellos el cual es 38% igualmente para separado y viudo con el mismo valor de 2%, le sigue estado civil casado con un 21%. Podemos concluir que el estado civil más sobresaliente es unión libre.

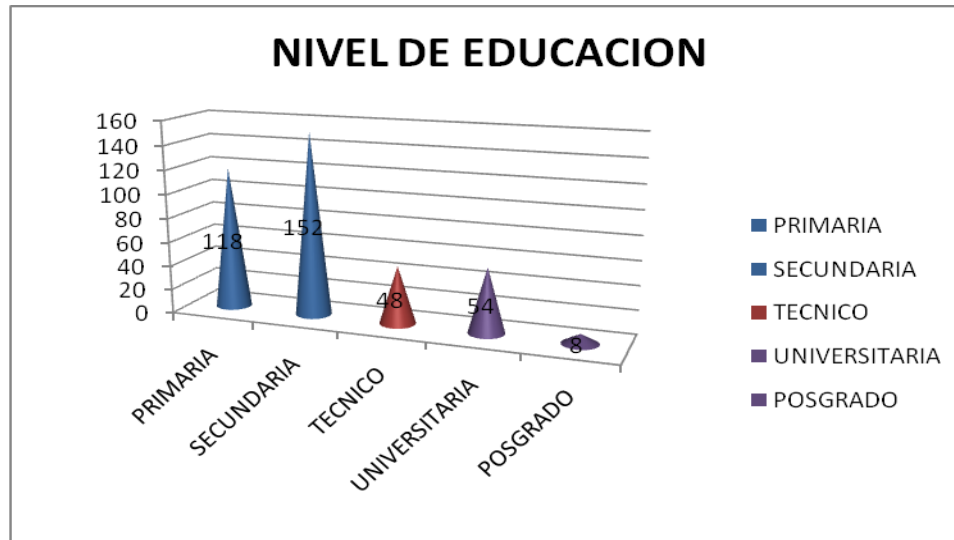
Grafica 12. Clasificación zona de procedencia de personas participantes de la ESE Hospital Arsenio Repizo Vanegas.



DESCRIPCION: En el cuadro se realiza la comparación que hay entre la zona de procedencia y sus dimensiones las cuales son rurales con una coloración de tono azul y urbano de color rojo en el municipio de San Agustín lugar en donde se aplicó la encuesta.

ANALISIS: Se observa que el porcentaje más alto es la zona urbana con un valor de 52% y el más bajo rural con una puntuación del 48% para un total de 380 encuestas realizadas, podemos destacar que la población que viene a recibir los servicios en la institución en su mayoría es población es rural, dando a conocer en la tabulación la mayor población participante fue urbana.

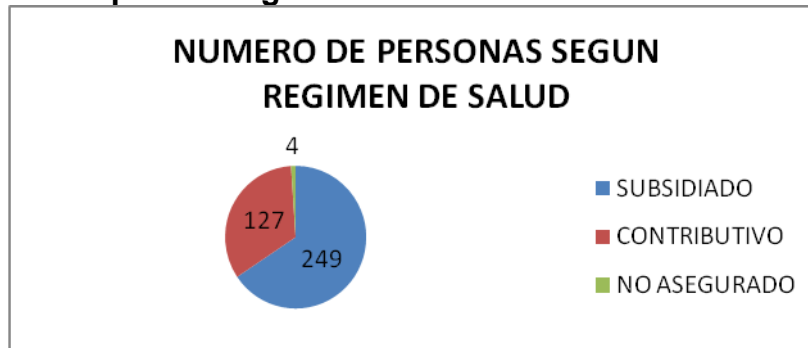
Grafica 13. Clasificación nivel educativo de personas participantes de la ESE Hospital Arsenio Repizo Vanegas.



DESCRIPCION: En este tipo de gráfico podemos observar el nivel educativo de los participantes y poder así realizar el respectivo análisis con las respuestas dadas, de color azul se describe la educación básica secundaria y primaria, de color rojo la educación técnica y de color morado la educación superior la cual es universitaria y posgrado, resaltado una puntuación mayor de 152 y la menor de 8 participantes.

ANALISIS: Podemos observar que la cantidad más elevada en cuanto al nivel educativo son secundarias y primarias, le sigue universitaria con 54 personas, técnico con 48 y por último y la más baja posgrado con 8 asistentes, para concluir podemos referirnos que la población más participante tiene un nivel educativo medio, puesto que la mayoría de los participantes son de área rural no tiene ingresos suficientes para una educación superior.

Grafica 14. Clasificación régimen de salud de personas participantes de la ESE Hospital Arsenio Repizo Vanegas.



DESCRIPCION: E la siguiente tabulación podemos observar el número de personas según el régimen de salud a la cual esta afiliados, de color rojo está el régimen contributivo que son los trabajadores ya sean independientes o con alguna organización, de azul esta los subsidiados y de color verde el personal no asegurado, se destaca el régimen subsidiado con la mayor cantidad de afiliados.

ANALISIS: la siguiente grafica nos muestra como está distribuido el tipo de régimen de salud, el régimen subsidiado es el que mayores participantes tiene con un total de 249 afiliados, posteriormente le sigue el régimen contributivo que tiene 127 afiliados y el personal no asegurado con 4 participantes, podemos concluir que la mayoría de los encuetados viven en zonas rurales con nivel educativos inferiores y tiene un subsidio en cuento a la salud.

Grafica 15. Expectativa del cliente externo sobre la percepción de la calidad de los servicios ofrecidos la ESE Hospital Arsenio Repizo Vanegas

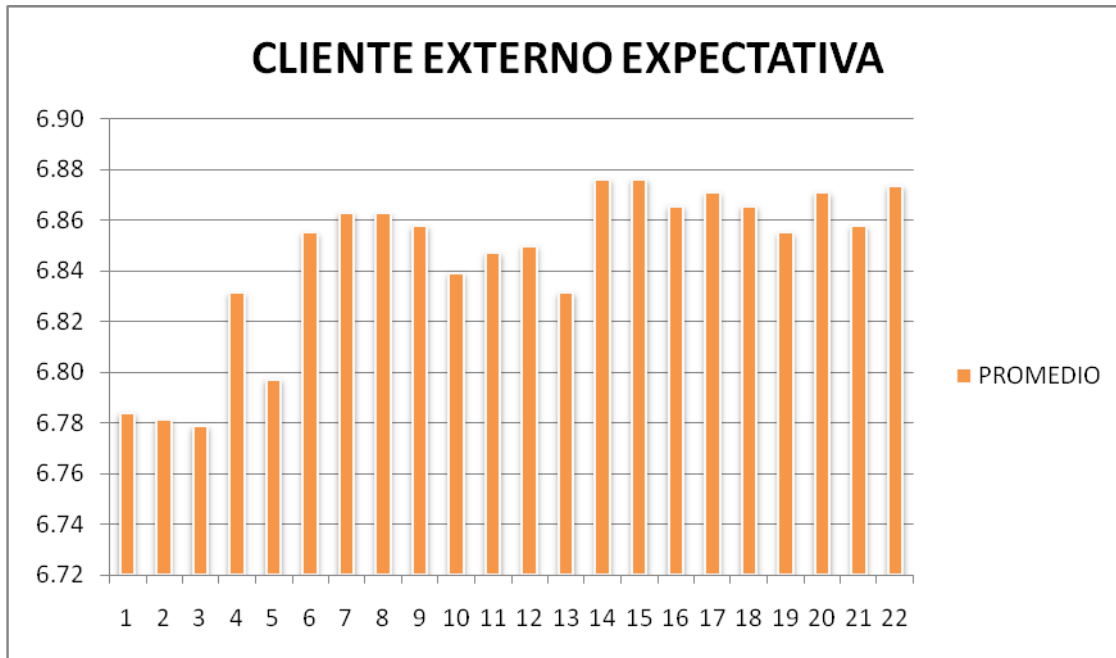


Tabla 15. Expectativa del cliente externo sobre la percepción de la calidad de los servicios ofrecidos la ESE Hospital Arsenio Repizo Vanegas

CALIFICACION 1 MINIMA-7							PROMEDIO	Insatisfactorio	Medio Satisfactorio	Satisfactorio	CATEGORIZACION EXPECTATIVAS
1	2	3	4	5	6	7					
2	0	0	0	6	58	314	6.78	3	5	7	SATISFACTORIO
2	0	0	0	9	53	316	6.78	3	5	7	SATISFACTORIO
2	0	0	0	13	46	319	6.78	3	5	7	SATISFACTORIO
0	0	0	0	14	36	330	6.83	3	5	7	SATISFACTORIO
1	0	1	2	11	39	326	6.80	3	5	7	SATISFACTORIO
1	0	0	0	5	39	335	6.86	3	5	7	SATISFACTORIO
0	0	0	2	4	38	336	6.86	3	5	7	SATISFACTORIO
0	0	0	1	5	39	335	6.86	3	5	7	SATISFACTORIO
0	0	0	0	4	46	330	6.86	3	5	7	SATISFACTORIO
2	0	0	0	5	39	334	6.84	3	5	7	SATISFACTORIO
1	0	0	0	6	40	333	6.85	3	5	7	SATISFACTORIO
1	0	0	0	6	39	334	6.85	3	5	7	SATISFACTORIO
1	0	1	1	5	41	331	6.83	3	5	7	SATISFACTORIO
0	1	0	0	3	36	340	6.88	3	5	7	SATISFACTORIO
0	0	1	2	5	27	345	6.88	3	5	7	SATISFACTORIO
1	0	0	1	2	38	338	6.87	3	5	7	SATISFACTORIO
1	0	0	0	4	35	340	6.87	3	5	7	SATISFACTORIO
0	0	0	1	7	34	338	6.87	3	5	7	SATISFACTORIO
1	0	0	1	6	34	338	6.86	3	5	7	SATISFACTORIO
0	0	0	2	4	35	339	6.87	3	5	7	SATISFACTORIO
1	0	1	0	2	40	336	6.86	3	5	7	SATISFACTORIO
0	0	0	2	3	36	339	6.87	3	5	7	SATISFACTORIO

DESCRIPCION: Este tipo de tabulación nos muestra la expectativa de la calidad de los servicios ofrecidos al cliente externo de la ESE Hospital Arsenio Repizo Vanegas del municipio de San Agustín, en la tabulación la calificación va desde 1 a 7, dando a conocer las variables que van desde 1 a 3 como insatisfactorio, 4 a 5 medianamente satisfactorio y 6 a 7 satisfactorio, en la gráfica podemos observar que todo el promedio se sacó de un solo color (naranja).

ANALISIS: La grafica nos muestra en promedio la calificación que se le dio a cada una de las 22 preguntas, podemos observar que las preguntas 14,15 y 22 son las que mayor porcentaje sacaron y las preguntas 1,2 y 3 con la calificación más baja, en general podemos concluir que la expectativa de la calidad de los servicios ofrecidos a los clientes externos de la institución es satisfactoria, puesto que todas las preguntas llegaron a este nivel de calificación.

Grafica 16. Percepción del cliente externo sobre la calidad de los servicios prestados de la ESE Hospital Arsenio Repizo Vanegas

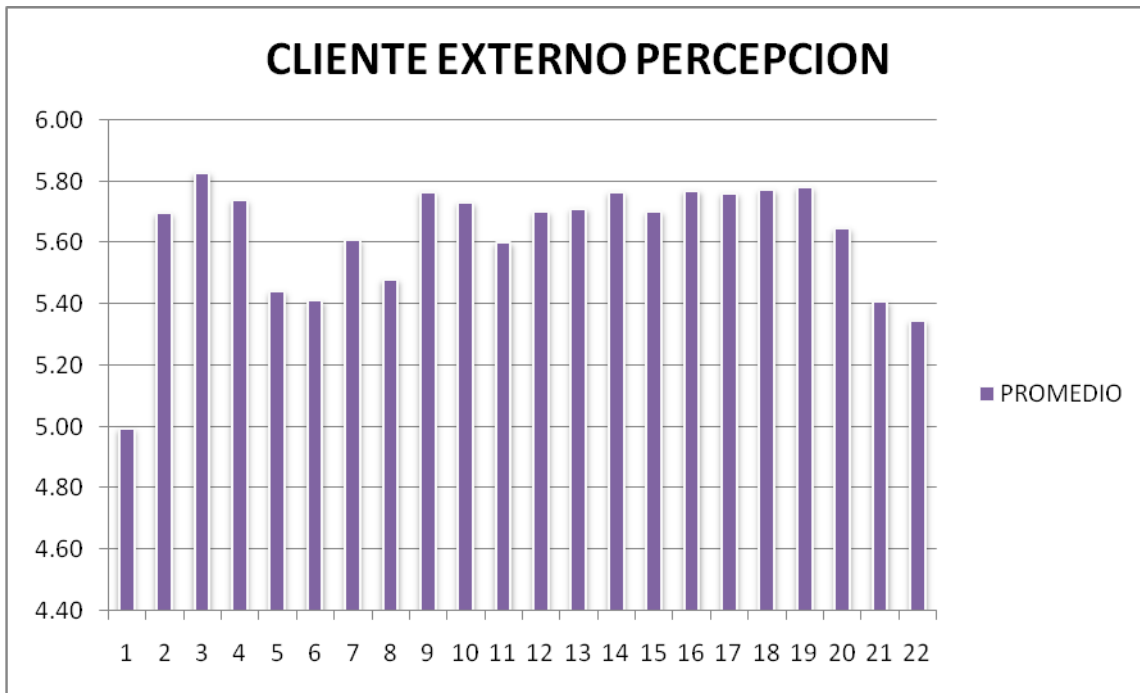


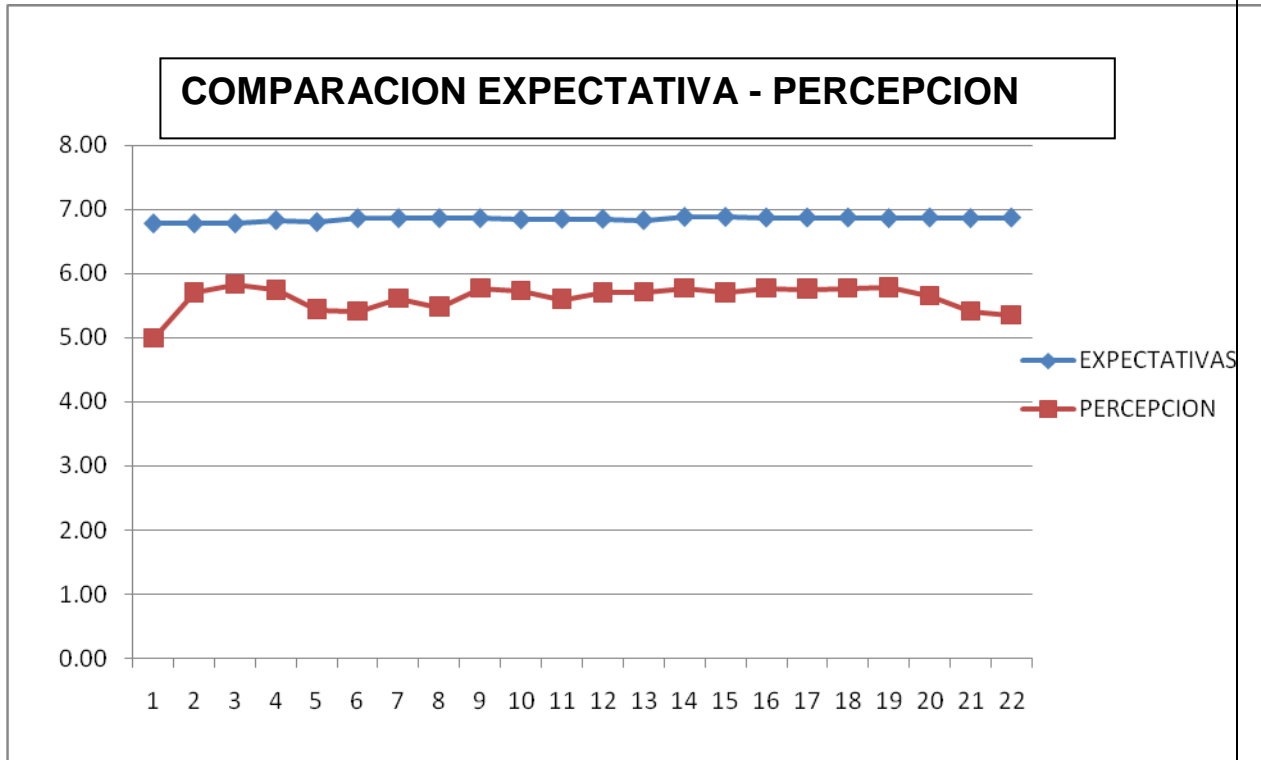
Tabla 16. Percepción del cliente externo sobre la calidad de los servicios prestados de la ESE Hospital Arsenio Repizo Vanegas

CALIFICACION 1 MINIMA-7												
1	2	3	4	5	6	7	PROMEDIO	Insatisfactorio	Medio Satisfactorio	Satisfactorio	CATEGORIZACION EXPECTATIVAS	
12	17	31	57	107	96	60	4.99	3	5	7	MEDIANAMENTE SATISFACTORIO	
3	5	12	26	72	182	80	5.70	3	5	7	MEDIANAMENTE SATISFACTORIO	
3	3	12	16	76	164	106	5.83	3	5	7	MEDIANAMENTE SATISFACTORIO	
4	1	17	23	88	137	110	5.74	3	5	7	MEDIANAMENTE SATISFACTORIO	
7	6	20	47	96	107	97	5.44	3	5	7	MEDIANAMENTE SATISFACTORIO	
10	9	18	45	85	121	92	5.41	3	5	7	MEDIANAMENTE SATISFACTORIO	
5	9	12	29	95	128	102	5.61	3	5	7	MEDIANAMENTE SATISFACTORIO	
12	9	14	31	85	141	88	5.48	3	5	7	MEDIANAMENTE SATISFACTORIO	
6	9	8	26	72	134	125	5.77	3	5	7	MEDIANAMENTE SATISFACTORIO	
5	1	17	31	72	142	112	5.73	3	5	7	MEDIANAMENTE SATISFACTORIO	
5	9	14	34	76	146	96	5.60	3	5	7	MEDIANAMENTE SATISFACTORIO	
3	8	16	29	69	146	109	5.70	3	5	7	MEDIANAMENTE SATISFACTORIO	
7	3	15	29	71	143	112	5.71	3	5	7	MEDIANAMENTE SATISFACTORIO	
3	8	10	22	80	145	112	5.77	3	5	7	MEDIANAMENTE SATISFACTORIO	
6	0	1	2	5	27	345	5.70	3	5	7	MEDIANAMENTE SATISFACTORIO	
5	5	10	26	73	148	113	5.77	3	5	7	MEDIANAMENTE SATISFACTORIO	
1	7	14	22	83	141	112	5.76	3	5	7	MEDIANAMENTE SATISFACTORIO	
3	4	12	27	82	135	117	5.77	3	5	7	MEDIANAMENTE SATISFACTORIO	
5	4	12	21	82	138	118	5.78	3	5	7	MEDIANAMENTE SATISFACTORIO	
7	3	16	26	95	125	108	5.65	3	5	7	MEDIANAMENTE SATISFACTORIO	
6	9	18	53	94	104	96	5.41	3	5	7	MEDIANAMENTE SATISFACTORIO	
8	7	14	66	100	91	94	5.35	3	5	7	MEDIANAMENTE SATISFACTORIO	

DESCRIPCION: El siguiente tipo de tabulación nos muestra la percepción de la calidad de los servicios prestados al cliente externo de la ESE Hospital Arsenio Repizo Vanegas del municipio de San Agustín, en la tabulación la calificación va desde 1 a 7, dando a conocer las variables que van desde 1 a 3 como insatisfactorio, 4 a 5 medianamente satisfactorio y 6 a 7 satisfactorio, en la gráfica podemos observar que todo el promedio de la percepción se sacó de un solo color (morado).

ANALISIS: La grafica nos muestra las diferentes puntuaciones que obtuvieron las 22 preguntas, dando a conocer que la calificación más baja la obtuvo la primer pregunta con una puntuación de 4.99 dando un resultado medianamente satisfactorio para la percepción de la calidad y la puntuación más alta la tiene la pregunta tres con una puntuación de 5.83 lo que arroja una percepción medianamente satisfactoria, para concluir podemos decir que todas las preguntas arrojaron la misma variable que va desde 4 a 5 dando un resultado medianamente satisfactorio para la percepción de la calidad de los servicios prestados a los clientes externos de la institución.

Grafica 17. Comparación expectativa y percepción de los clientes externos de la ESE Hospital Arsenio Repizo Vanegas



DESCRIPCION: En la siguiente tabulación podemos observar una comparación de las dos variables a evaluar la percepción y la expectativa de la calidad de los servicios ofertados y prestados a los clientes externos de la institución, en la gráfica esta de color azul la expectativa y de color rojo la percepción.

ANALISIS: Realizando la comparación de estas dos variables podemos concluir que la expectativa de la calidad de los servicios que se ofrecen es muy alta dándole el valor de satisfactoria para esta categoría, el cliente siempre busca lo mejor para él, sentirse satisfecho en cada servicio que recibe, en cuanto a la percepción esta nos arrojó que es medianamente satisfactoria en cuanto a la calidad que de los servicios prestados en la institución.

Grafica 18. Características de servicios de salud según importancia de la ESE Hospital Arsenio Repizo Vanegas

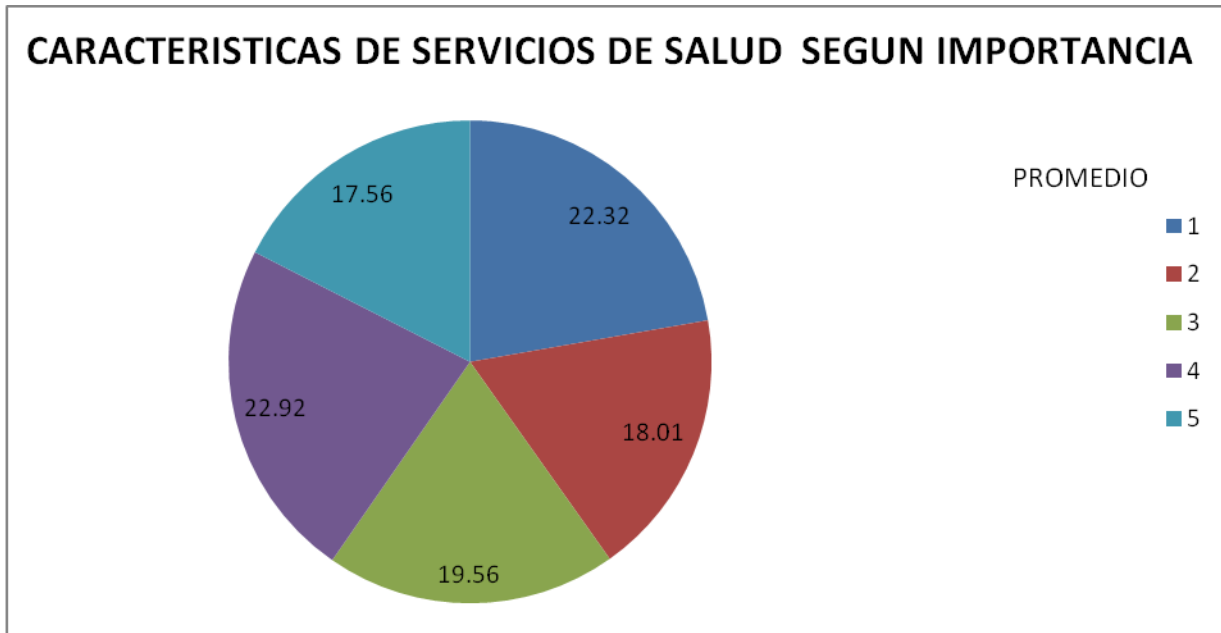


Tabla 18. Características de servicios de salud según importancia de la ESE Hospital Arsenio Repizo Vanegas

CARACTERISTICAS DE SERVICIOS DE SALUD SEGÚN IMPORTANCIA		PROMEDIO
1	La apariencia de las instalaciones, equipo, personal y materiales de comunicación.	22.32
2	La habilidad de la institución de salud para desempeñar el servicio prometido confiable y correctamente.	18.01
3	La disponibilidad de la institución de salud para ayudar a los clientes y proveer un pronto servicio.	19.56
4	El conocimiento y cortesía de los empleados y su habilidad para inspirar confianza.	22.92
5	El cuidado y la atención personalizada que la institución de salud brinda a sus clientes.	17.56

DESCRIPCION: En la siguiente tabulación podemos observar el listado de las cinco

características que ofrecen servicios de salud que se realizó de manera de encuesta y se aplicó al clientes externo de la ESE Hospital Arsenio Repizo Vanegas del municipio de San Agustín, se realizó una distribución de 100 puntos entre las cinco características de acuerdo con la importancia que se tenía para cada una de ellas, entre más importante sea una característica, más puntos se le asignaron, en la gráfica está dividido por coloración asignado el color azul oscuro para la primer pregunta, el color rojo para la segunda, el color verde para la tercera, el morado para la cuarta y para la quinta pregunta se asignó el color azul claro.

ANALISIS: Podemos observar que la quinta pregunta obtuvo la calificación más baja con un promedio de 17.56, en comparación a las preguntas primera y cuarta que fueron las más altas, para concluir podemos decir que la percepción más alta fue el conocimiento y cortesía de los empleados y su habilidad para inspirar confianza, con una puntuación de 22.92 y las más baja fue el cuidado y la atención personalizada que la institución de salud brinda a sus clientes.

7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

7.1 CONCLUSIONES

- La percepción de los colaboradores frente a las áreas críticas del clima organizacional es la siguiente: para las áreas administrativa y asistencial el liderazgo es medio satisfactorio, la variable de reciprocidad nos arroja satisfactoria para las dos áreas, si hacemos una comparación solo estas dos variables coinciden tanto para el personal administrativo como asistencial. En cuanto a la variable de motivación es medio satisfactoria en el área asistencial y en lo administrativa es totalmente satisfactoria, gozando de un excelente clima organizacional en el área administrativa, el personal considera que la participación es totalmente insatisfactoria tanto administrativa como asistencial dando como resultado la falta de clima organizacional para esta variable. Si bien podemos concluir que tenemos un clima organizacional insatisfactorio en la participación, un clima organización satisfactorio en la reciprocidad y en cuanto al liderazgo es medio satisfactorio para las dos áreas, dando paso a la motivación que es totalmente satisfactoria en el área administrativa y en el área asistencial medio satisfactoria, es en lo único que difieren.
- En cuanto a la percepción de los clientes frente a las dimensiones de la calidad en la ESE Hospital Arsenio Repizo Vanegas, nos arrojó que la expectativa de la calidad de los servicios ofrecidos a los clientes externos de la institución es satisfactoria, puesto que los usuarios se idealizan un trato amable con atención personalizada considerado esta su expectativa. Medianamente satisfactorio para la percepción de la calidad de los servicios prestados a los clientes externos de la institución, todos los clientes no siempre se van de una empresa prestadora de salud con una percepción buena, siempre hay gente inconforme con los servicios que recibe y más con la calidad de ellos, arrojándonos una percepción no tan satisfactoria como se esperaba.
- En la ESE Hospital Arsenio Repizo Vanegas el cliente externo percibe la calidad de los servicios prestados de salud de una forma medianamente satisfactoria, ya que al evaluar el clima organizacional tanto en el área administrativa como asistencial solamente se cuenta satisfactorio para la variable de reciprocidad, en cuanto a la variable de participación nos arroja insatisfactorio para las dos áreas, llevándonos a un desequilibrio y por ende se omite el aporte de la opinión personal del trabajador para contribuir a la mejora de la percepción de la calidad y evitar a largo plazo el deterioro de esta variable.

7.2 RECOMENDACIONES

- Teniendo en cuenta los resultados, sugerimos que continúen con la implementación a fin de seguir en la búsqueda de las fallas para que implementen acciones que mejoren el clima organizacional y la calidad.
- Lograr una buena comunicación e interés para el desarrollo a fin de poder recolectar información con calidad.
- Buscar espacios adecuados para la aplicación de las encuestas.
- Para realizar un adecuado estudio y lograr una buena aplicación del instrumento SERVQUAL lo ideal sería adecuarla a la situación de la entidad.
- Que las preguntas del cuestionario SERVQUAL sean formuladas con diferentes ítems ya que crea confusión y en ocasiones marcan las mismas respuestas.
- Que los ítem de respuesta se hagan hasta 5 ya que se crea un poco de confusión y poca eficacia.
- Que se realicen más estudios o con frecuencia en los hospitales del departamento del HUILA para implementa estrategias y aumentar los niveles de calidad.
- En el cuestionario para medir el clima organizacional que se apliquen menos ítem ya que genera estrés y poca colaboración.

8. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1.B. G. Idolina; P.M. Norma Angélica; S. L. Mónica Lorena - El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: diseño de un modelo teórico. 01/08/2014

2. Bill Jonathan S, Orellana Alexandra. INFLUENCIA D ELIDERAZGO SOBRE CLIMA ORGANIZACIONAL, 2014. EL SEVIER.

3. Salazar Estrada José Guadalupe, Guerrero Julio Cristóbal, Machado Rodríguez Yadira, Andalia Rubén Cañedo Clima y cultura organizacional: dos componentes esenciales en la productividad laboral. ACIMED. 2009; 20(4): 67-75

4. PAZ DELGADO Alba Lucia, MARIN BETANCUR Sandra Milena. Clima organizacional de la IPS Universidad

Autónoma de Manizales. Manizales, Junio de 2014

5. Buatamante Miguel A. Hernandez Judith Del Pilar, Yáñez Loretto Alejandra. ANÁLISIS DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL HOSPITAL REGIONAL DE TALCA. Revista Estudios Seriados en Gestión de Salud; año 5 N^a 11.

6. PEREZ-ZAPATA, Daniel; PERALTA-MONTECINOS, Jennifer and FERNANDEZ-DAVILA, Paula. Influencia de variables organizacionales en la calidad de vida laboral de funcionarios del sector público de salud en el extremo norte de Chile.

7. Patarroyo sierra jenny celmira. clima organizacional: elemento clave para el proceso de calidad en las instituciones prestadoras de salud. 2012

8. Gladys Irene Arboleda Posada, Jennifer Marcela López Ríos Admon. Cultura organizacional en las instituciones prestadoras de servicios de salud del Valle de Aburrá. 7marzo de 2017

9. Naranjo Herrera Cristhian, Paz Delgado Alba, Marín Betancur Sandra. Clima organizacional: una investigación en la Institución Prestadora de Servicios de salud (IPS) de la Universidad Autónoma de Manizales. 2014

10. E.S.E HOSPITAL ARSENIO REPIZO VANEGAS. Disponible en <http://www.eseharv-sanagustin-huila.gov.co/>

11. RAMOS MORENO, Diana Constanza. El clima organizacional, definición, teoría, dimensiones y modelos de abordaje. Fusagasugá, Cundinamarca Agosto 2012

12. Cortés Jiménez Nelsy Marien. Diagnóstico del clima organizacional. Hospital "Dr. Luis F. Nachón". Xalapa, Ver., 2009

13. MATSUMOTO NISHIZAWA, Reina. Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. *Perspectivas* [online]. 2014, n.34 [citado 2018-06-17], pp. 181-209. Disponible en: <http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1994-37332014000200005&lng=es&nrm=iso>. ISSN 1994-3733

14. Chiang M, Salazar CM, Núñez A. Clima organizacional y satisfacción laboral en un establecimiento de salud estatal: Hospital Tipo 1. *theoria* [internet]. 2007;16(2):61-76. available from: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29916206>

15. LEY 9 DE 1979. Obtenido de http://biblioteca.saludcapital.gov.co/img_upload/03d591f205ab80e521292987c313699c/ley-9-de-1979_1.pdf

16. ISO 9004:2009. Obtenido de http://www.umc.edu.ve/pdf/calidad/normasISO/ISO_9004_ED_2009.pdf
17. DECRETO 1567 DE 1998. (1998). Obtenido de <https://www.uspec.gov.co/images/stories/NORMATIVIDAD/Decretos/decreto-1567-de-1998.pdf>
18. DECRETO 1227 DE 2005. (2005). *ALCADIA DE BOGOTA*. Obtenido de <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=16313>
19. DECRETO 4485 DE 2009. (s.f.). *PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA*. Obtenido de <http://wp.presidencia.gov.co/sitios/dapre/oci/Documents/normograma/Decreto%204485%20de%202009.pdf>
20. LEY 10 DE 1990. Obtenido de https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/LEY%200010%20DE%201990.pdf
21. LEY 489 DE 1998. Obtenido de http://www.minhacienda.gov.co/HomeMinhacienda/ShowProperty;jsessionid=ahVO3Kva7iZN6l9-UVQOjDsinYxZp3MoA7AokwtqnR0KsDKbMzIJ!-1088947312?nodeId=%2FOCS%2FMIG_5817357.PDF%2F%2FidcPrimaryFile&revision=latestreleased
22. RESOLUCION 1016 DE 1989. Obtenido de <http://copaso.upbbga.edu.co/legislacion/Resolucion%201016%20de%2089.%20Programas%20de%20Salud%20Ocupacional.pdf>
23. DECRETO 614 DE 1984. Obtenido de http://copaso.upbbga.edu.co/legislacion/decreto_614%2084%20Organizacion%20y%20Administracion%20Salud%20Ocupacional.pdf
24. RESOLUCION 2646 DE 2008. Obtenido de <http://fondoriesgoslaborales.gov.co/documents/Normatividad/Resoluciones/Res-2646-2008.pdf>
25. PAZ DELGADO Alba Lucia, MARIN BETANCUR Sandra Milena. Clima organizacional de la IPS Universidad Autónoma de Manizales. Manizales, Junio de 2014
26. MATSUMOTO NISHIZAWA, Reina. Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. *Perspectivas* [online]. 2014, n.34 [citado 2018-06-17], pp. 181-209

Disponible en: <http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1994-37332014000200005&lng=es&nrm=iso>. ISSN 1994-3733

PLAN DE MEJORA ESE HOSPITAL ARSENIO REPIZO VANEGAS							
ESTRATEGIA	QUE		COMO		QUIEN	CUANDO	
	OBJETIVO	META	ACTIVIDADES	SEGUIMIENTO	RESPONSABLE	TIEMPO DE EJECUCION	PERIODICIDAD
Trabajo en equipo	Implementar estrategias de participación y convivencia de todas las áreas administrativas-asistencial para lograr los objetivos propuestos en la ESE.	Lograr la motivación de cada integrante de los equipos de áreas promoviendo la convivencia en la institución.	<ul style="list-style-type: none"> • Rotar el personal en los diferentes equipos para conseguir más integración. • Medir el desempeño laboral de forma grupal. • Implementación de incentivos que contribuyan al bienestar del trabajador y se motive así trabajar en equipo y de manera colaborativa. • Garantizar que el sistema de estímulos de la institución logre fortalecer el compromiso institucional con la mejora de la productividad por medio del trabajo cooperativo. 	Constancia de actas de Informes de actividades desarrolladas.	Oficina de Talento humano y coordinadores de áreas del servicio de salud	Trimestral	revisión mensual

Comités con los empleados de la institución.	Gestionar un espacio en el cual se interactúe y se escuche diferentes opiniones para la mejor toma en las decisiones.	Participación del 99% del personal que hace parte de la institución	Establecer un lapso específico dentro o fuera del horario laboral según el tema a tratar.	Actas del evento y planillas de asistencia por cada actividad realizada	Directivos de la ESE.	Trimestral	revisión mensual
Realizar un trabajo encaminado al mejoramiento de la calidad de la prestación del servicio en la institución.	Concienciar y lograr la participación del personal que trabaja en la ESE.	Lograr un alto estándar en calidad en cuento a la prestación de servicios de salud.	<ul style="list-style-type: none"> • incentivar los servicios, utilizando todos los mecanismos posibles tanto moral como material. • Realizar jornadas con los trabajadores para exponer la actual situación de los cambios laborales en la institución. • Delegar las funciones correspondientes teniendo en cuenta el perfil de cada trabajador de la organización. • Mantener el estudio de las insatisfacciones de los trabajadores y la búsqueda inmediata de las 	Realizar seguimiento a todo el personal de la institución.	Talento humano, administrativos, jefes de área.	permanente	trimestral

			soluciones.				
Ejecutar una capacitación a directivos y trabajadores sobre el resultado del proyecto desarrollado en la ESE, con la finalidad de mejorar el clima organizacional y la calidad en la institución.	Lograr el permiso por parte de gerencia en jornada laboral, para dar a conocer resultados que arrojó el proyecto desarrolla en las instalaciones de la institución.	participación completa del personal con la finalidad de contribuir a la mejora	<ul style="list-style-type: none"> • Exponer el resultado de las encuestas aplicadas en la calidad y clima organizacional. • Dar a conocer el plan de mejora • Contribuir a la toma de decisiones para mejorar la problemática que exista en los servicios según lo arrojado en las encuestas aplicadas. • Realizar discusiones y lograr participación de 	Lista de asistencia.	responsables del proyecto	feb-19	Una vez.

			forma interactiva donde incluyan aportes para lograr el cambio.				
--	--	--	--	--	--	--	--