

**CLIMA ORGANIZACIONAL Y PERCEPCION DE LA CALIDAD DE LA EMPRESA
SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL ORITO EN EL MUNICIPIO DE ORITO
(PUTUMAYO)
AÑO 2018 II – 2019 I**

**CARLOS JAVIER RAMIREZ ALVAREZ
DIVA ORLADY MADROÑERO MELO
ZULMA CARINA HERNANDEZ MACÍAS**

**UNIVERSIDAD CATÓLICA DE MANIZALES
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA DE ADMINISTRACION EN SALUD
MANIZALES
2019**

AGRADECIMIENTOS

Los asistentes de investigación manifiestan agradecimientos a:

Usuarios y personal administrativo y asistencial de la Empresa Social del Estado Hospital de Orito del Municipio de Orito Putumayo, quienes participaron activamente al desarrollo de este trabajo de investigación.

Universidad Católica de Manizales por facilitarnos las herramientas necesarias para el desarrollo de esta investigación.

Docente Rubén Darío Agudelo Loaiza por ser un guía importante en este proceso y por fomentar el amor por la investigación.

TABLA DE CONTENIDO

AGRADECIMIENTOS	2
TABLAS Y GRAFICOS.....	4
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
6. METODOLOGÍA.....	34
6.1 TIPO DE INVESTIGACION:.....	34
7. RESULTADOS O DISCUSIÓN.....	46
8. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	68
8.1 CONCLUSIONES	68
8.2 RECOMENDACIONES	69
8.3 PLAN DE MEJORAMIENTO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE LA ESE HOSPITAL DE ORITO PUTUMAYO.....	70
9. REFERENCIAS BIBLIOGRAFÍAS	74

TABLAS Y GRAFICOS

TABLA 1. Listado de Planta de personal de la Empresa Social del Estado Hospital de Orito, Municipio de Orito Putumayo, año 2018 II. -----41

GRÁFICA 1. Comparativo entre el clima organizacional en el personal administrativo y asistencial según las variables de Liderazgo, Motivación, Reciprocidad y Participación en la Empresa Social del Estado Hospital de Orito, Municipio de Orito Putumayo, año 2018 II y 2019 I.-----47

GRÁFICA 2. Comparativo entre el clima organizacional en el personal administrativo y asistencial según la variable de Liderazgo en la Empresa Social del Estado Hospital de Orito, Municipio de Orito Putumayo, año 2018 II y 2019 I.-----48

GRÁFICA 3. Comparativo entre el clima organizacional en el personal administrativo y asistencial según la variable de Motivación en la Empresa Social del Estado Hospital de Orito, Municipio de Orito Putumayo, año 2018 II y 2019 I. -----49

GRÁFICA 4. Comparativo entre el clima organizacional en el personal administrativo y asistencial según la variable de Reciprocidad en la Empresa Social del Estado Hospital de Orito, Municipio de Orito Putumayo, año 2018 II y 2019 I. -----50

GRÁFICA 5. Comparativo entre el clima organizacional en el personal administrativo y asistencial según la variable de Participación en la Empresa Social del Estado Hospital de Orito, Municipio de Orito Putumayo, año 2018 II y 2019 I. -----51

GRÁFICA 6. Comparativo entre el clima organizacional en el personal administrativo y asistencial según área de trabajo en la Empresa Social del Estado Hospital de Orito, Municipio de Orito Putumayo, año 2018 II y 2019 I. -----52

GRÁFICA 7. Comparativo entre el clima organizacional en el personal administrativo y asistencial según sexo en la Empresa Social del Estado Hospital de Orito, Municipio de Orito Putumayo, año 2018 II y 2019 I. -----53

GRÁFICA 8. Comparativo entre el clima organizacional en el personal administrativo y asistencial según estado civil en la Empresa Social del Estado Hospital de Orito, Municipio de Orito Putumayo, año 2018 II y 2019 I. -----54

GRÁFICA 9. Comparativo entre el clima organizacional en el personal administrativo y asistencial según escolaridad en la Empresa Social del Estado Hospital de Orito, Municipio de Orito Putumayo, año 2018 II y 2019 I. -----55

GRÁFICA 10. Comparativo entre el clima organizacional en el personal administrativo y asistencial según tipo de contratación en la Empresa Social del Estado Hospital de Orito, Municipio de Orito Putumayo, año 2018 II y 2019 I. -----	56
GRÁFICA 11. Comparativo entre el clima organizacional en el personal administrativo y asistencial según tipo de contrato en la Empresa Social del Estado Hospital de Orito, Municipio de Orito Putumayo, año 2018 II y 2019 I. -----	57
GRÁFICA 12. Comparativo entre el clima organizacional en el personal administrativo y asistencial según horas laboradas al día en la Empresa Social del Estado Hospital de Orito, Municipio de Orito Putumayo, año 2018 II y 2019 I.-----	58
GRÁFICA 13. Comparativo entre el clima organizacional en el personal administrativo y asistencial según tiempo laborado en la institución en la Empresa Social del Estado Hospital de Orito, Municipio de Orito Putumayo, año 2018 II y 2019 I. -----	59
GRÁFICA 14. Expectativas del cliente externo frente a la percepción de la calidad en los servicios de salud de la Empresa Social del Estado Hospital de Orito, Municipio de Orito Putumayo, año 2018 II y 2019 I. -----	60
GRÁFICA 15. Percepción del cliente externo frente a la calidad en los servicios de salud de la Empresa Social del Estado Hospital de Orito, Municipio de Orito Putumayo, año 2018 II y 2019 I. -----	61
GRÁFICA 16. Expectativas Vs Percepción del cliente externo frente a la calidad en los servicios de salud de la Empresa Social del Estado Hospital de Orito, Municipio de Orito Putumayo, año 2018 II y 2019 I. -----	62
GRÁFICA 17. Comparativo de promedios entre las Expectativas Vs Percepción del cliente externo frente a las Dimensiones de Calidad en los servicios de salud de la Empresa Social del Estado Hospital de Orito, Municipio de Orito Putumayo, año 2018 II y 2019 I.-----	63
GRÁFICA 18. Expectativas Vs Percepción de la dimensión Elementos Tangibles--	64
GRÁFICA 19. Expectativas Vs Percepción de la dimensión Confiabilidad.-----	65
GRÁFICA 20. Expectativas Vs Percepción de la dimensión Velocidad de Respuesta.-----	66
GRÁFICA 21. Expectativas Vs Percepción de la dimensión Aseguramiento.-----	66
GRÁFICA 22. Expectativas Vs Percepción de la dimensión Empatía-----	67



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

2. INFORMACIÓN GENERAL DEL PROYECTO

**Título: CLIMA ORGANIZACIONAL Y PERCEPCION DE LA CALIDAD DE LA
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DE ORITO EN EL MUNICIPIO
DE ORITO (PUTUMAYO)
AÑO 2018 II – 2019 I**

Investigador Principal: RUBEN DARÍO AGUDELO LOAIZA

Coinvestigador
PAULA PEÑA

Dedicación: TC TP MT

Coinvestigador
FELIPE GALLEGO

Dedicación: TC TP MT

Coinvestigador

Dedicación: TC TP MT

Asistente de Investigación
DIVA ORLADY MADROÑERO MELO

Trabajo de Grado
Semillero

Asistente de Investigación
CARLOS JAVIER RAMIREZ
ALVAREZ

Trabajo de Grado
Semillero

Asistente de Investigación
ZULMA CARINA HERNANDEZ
MACÍAS

Trabajo de Grado
Semillero

Línea de Investigación: GESTIÓN DE LA CALIDAD

Área de conocimiento a la que aplica: INVESTIGACION

Programa de Posgrado al que se articula: ADMINISTRACION DE LA SALUD

Lugar de Ejecución del Proyecto:

Ciudad: **ORITO** Departamento: **PUTUMAYO**

Duración del Proyecto (periodos académicos): 2

3. INTRODUCCIÓN

“La salud es el más invaluable tesoro del ser humano, considerado un derecho fundamental en todas las constituciones del mundo”¹

Según Berry (2004), "La calidad de servicio de salud, es la amplitud de la discrepancia o diferencia que existe entre las expectativas o deseos de los clientes y sus percepciones en función de la tangibilidad, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía"²

Clima Organizacional según Chiavenato (2011), uno de los más grandes autores en la administración, lo define de la siguiente manera: “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. Por consiguiente, es favorable cuando proporciona la satisfacción de las necesidades personales y la elevación moral de los miembros, y desfavorable cuando no se logra satisfacer esas necesidades”³

Diagnosticar el clima organizacional y la calidad de los servicios de salud es algo que hoy en día se hace relevante 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.⁴

El presente estudio investigativo hace referencia a la relación que puede tener el clima organizacional en la percepción de calidad del servicio recibido por parte de los pacientes de la ESE Hospital de Orito Putumayo para el periodo 2018 II Y 2019 I.

Se realizó el estudio de clima organizacional en la ESE Hospital de Orito Putumayo, mediante la aplicación de un instrumento “Cuestionario sobre mi trabajo” diseñado por la Organización Panamericana de la Salud (OPS), el cual consta de 80 reflexiones, seleccionadas de un pool de 167 preguntas y que representan la evaluación de 4 áreas críticas (liderazgo, motivación, reciprocidad y participación), permitiéndonos identificar y describir el clima institucional actual; ya que sabemos que para cualquier institución el ambiente laboral es fundamental y está directamente relacionado con el cumplimiento de actividades y los logros institucionales.

1
2
3
4

Además, se realizó el estudio de percepción de la calidad de la ESE Hospital de Orito, a través de la aplicación del Cuestionario SERVQUAL, el cual es un instrumento que nos permitió medir las expectativas del usuario en relación a los servicios que desea recibir por parte de la institución, y posterior a ello, las percepciones como los servicios de salud fueron recibidos.

4. OBJETIVOS

4.1. OBJETIVO GENERAL

Determinar la relación entre clima organizacional y la percepción de la calidad de los servicios de salud en la Empresa Social del Estado Hospital Orito en el municipio de Orito (Putumayo) año 2018 II – 2019 I.

4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Medir la percepción de los colaboradores frente a las áreas críticas del clima organizacional en la en la ESE Hospital de Orito en el Municipio de Orito Putumayo.
- Describir la percepción de los clientes frente las dimensiones de calidad en la ESE Hospital de Orito en el Municipio de Orito Putumayo.
- Establecer relación entre las áreas críticas del clima organizacional y las dimensiones de la calidad del servicio en salud percibido por los en la ESE Hospital de Orito en el Municipio de Orito Putumayo.

5. REFERENTE TEÓRICO

Marco Conceptual

Con el fin de identificar los conceptos de diferentes autores en cuanto al clima organizacional se refiere, se listan a continuación cada uno de ellos, según un análisis realizado por Álvarez⁵, en donde realizó un análisis cronológico y entre los autores revisados se encontraron:

Francis Cornell, definió el clima organizacional como una combinación de interpretaciones o percepciones que en una empresa hacen las personas de sus funciones laborales. Según Cornell, los miembros de una organización son los que definen el clima laboral debido a sus percepciones, gracias a ellas se puede conocer y determinar las características de ese clima organizacional.

Argyris, hizo referencia en que en medio del ambiente laboral, de parte de los colaboradores se genere honestidad, confianza y tranquilidad, para que entre ellos mismos se puedan detectar los conflictos y salga de ellos mismos las propuestas para dar la solución.

Sells, afirmó que el individuo se comporta de acuerdo al ambiente laboral en que se desarrolla y que esta influencia afectará de manera gradual la percepción del individuo frente a las condiciones sociales y culturales.

Atkinson, diseñó el modelo con el cual explicaba la “motivación promovida”, el cual consiste en revelar la motivación personal del individuo, la calidad y la cantidad de incentivos y promoción que la empresa ofrece a sus colaboradores, como elementos fundamentales para experimentar un clima organizacional saludable.

Pritchard y Karasick, y Helleriegel y Slocum, definieron el clima organizacional, como el carácter del ambiente interno de una empresa, que se refleja en el comportamiento de los empleadores y permite detectar la problemática y diseñar actividades en pro de contribuir a la mejora del clima dentro de la organización.

Álvarez, definió que las percepciones e interpretaciones que los colaboradores expresan en su ambiente interno, definen el clima organizacional de una entidad. Lo anterior influye positivamente para el logro de metas y objetivos, pues se puede llegar a formar estructuras sólidas encaminadas a obtener beneficios tanto para la organización como para los colaboradores.

Díaz, determinó que en el clima se extraen las características del medio ambiente de trabajo, estas mismas son percibidas, directa o indirectamente por los colaboradores y repercuten directamente en el comportamiento laboral. El clima juega un papel indispensable entre la organización y los individuos. Las organizaciones se rigen por reglas generales, lo que hace la diferencia entre una y otra es el clima laboral en el que se desarrollan sus miembros lo que tendrá como resultado empresas altamente productivas y colaboradores altamente comprometidos.⁶

Con los anteriores argumentos de los autores citados, el clima organizacional aunque es una de las variables empresariales, tiene muchos efectos sobre la productividad, bienestar y motivación de cada uno de los miembros que tiene una organización.

5.2.1. Factores que influyen en clima organizacional

El clima organizacional depende de varios factores tanto internos como externos, que definitivamente influirán positiva o negativamente, pues el complemento de todos ellos será lo que llevará a la empresa a funcionar de la mejor manera y a cubrir la mayoría de sus necesidades. Entre los factores más importantes que influyen el clima organizacional se tiene:

- Los factores propios y naturales de cada uno de los miembros de la organización, como las creencias, principios y valores, comportamientos y convivencia entre ellos mismos.
- Las condiciones de trabajo, la forma como está organizada la empresa y los mismos requerimientos de las funciones en la labor realiza, la forma como interactúa con sus compañeros de trabajo, su nivel de pertenencia con la empresa y la responsabilidad social corporativa.
- El liderazgo y jerarquía de los cargos de más alto nivel de responsabilidad y administración como directores o jefes de oficina, supervisores o asistentes en el trabajo.
- Los factores psicológicos de cada uno de los colaboradores de la empresa, sus motivaciones, sus expectativas, su estabilidad, sus percepciones, para que de esta forma haya un desarrollo altamente productivo en la administración del talento humano con el fin de despertar en ellos el máximo interés, compromiso, productividad y que llene sus expectativas y su desarrollo profesional, personal y familiar.
- Las influencias externas, como son los clientes, los proveedores, la

competencia y la presión que puedan ejercer los movimiento sindicales dentro de la misma empresa.

- Las relaciones interpersonales acompañada de una buena comunicación entre los trabajadores y jefes⁷

Sin embargo los maestros Litwin y Stinger, resumieron nueve factores que influyen en el clima organizacional, los cuales son: la estructura, la responsabilidad, la recompensa, las relaciones, los desafíos, la cooperación, los estándares, el conflicto y la identidad

Estructura. Representa la percepción que tiene los miembros de la organización acerca de la cantidad de reglas, procedimientos, trámites, y otras limitaciones a las que se ven enfrentados en el desarrollo de su trabajo.

Responsabilidad (empowerment). Es el sentimiento de los miembros de la organización acerca de su autonomía en la toma de decisiones relacionadas a su trabajo. Es la medida en que la supervisión que reciben es de tipo general y no estrecha, es decir, el sentimiento de ser su propio jefe y no tener doble chequeo en el trabajo.

Recompensa. Corresponde a la percepción de los miembros sobre la adecuación de la recompensa recibida por el trabajo bien hecho. Es la medida en que la organización utiliza más el premio que el castigo.

Desafío. Corresponde al sentimiento que tienen los miembros de la organización acerca de los desafíos que impone el trabajo. Es la medida en que la organización promueve la aceptación fin de lograr los objetivos propuestos de riesgos calculados.

Relaciones. Es la percepción de los miembros de la empresa acerca de la existencia de un ambiente de trabajo grato y de buenas relaciones sociales tanto entre pares como entre jefes y subordinados.

Cooperación. Es el sentimiento de los miembros de la empresa sobre la existencia de un espíritu de ayuda de parte de los directivos, y de otros empleados del grupo. El énfasis esta puesto en el apoyo mutuo, tanto de niveles superiores como inferiores.

Estándares. Es la percepción de los miembros acerca del énfasis que pone las organizaciones sobre las normas de rendimiento.

Conflictos. Es el sentimiento del grado en que los miembros de la

organización, tanto de pares como superiores, aceptan las opiniones discrepantes y no temen enfrentar y solucionar los problemas tan pronto surjan.

Identidad. Es el sentimiento de pertenencia para la organización y el valor que siente un trabajador al sentirse un elemento importante y valioso dentro del grupo de trabajo. En general, es la sensación de compartir los objetivos personales con los de la organización.⁸

En la función pública se definió el clima organizacional como “el conjunto de percepciones compartidas que los servidores públicos desarrollan en relación con las características de la administración municipal, tales como las políticas, prácticas y procedimientos, formales e informales, que la distinguen de otras entidades e influyen en su comportamiento”.⁹

Por lo anterior es necesario entender lo que significa la percepción, pues se refiere al proceso por el cual el ser humano organiza, interpreta y procesa los diversos estímulos con el fin de darle sentido a su situación y su ambiente.

5.2.2. Enfoques del Clima Organizacional

Otro aspecto muy importante que hay que contemplar para poder determinar la naturaleza del clima organizacional y la percepción de la calidad, son los diferentes enfoques que a continuación se analizará según Gomez¹⁰:

- **Factor organizacional puramente objetivo:** A raíz de una estructura ya establecida con sus características ya determinadas, hacen que la organización sea única y la diferencian de otra e influyen en el comportamiento de los miembros de la empresa.
- **Enfoque Subjetivo:** Tiene que ver directamente con la opinión de cada uno de sus miembros, donde en base a ello, expresan la percepción que tiene en cuanto a la satisfacción de sus necesidades y el cumplimiento de sus expectativas, que se verá reflejado en su productividad y calidad en la prestación de su labor.
- **Enfoque Integrador:** este último mezcla el factor organizacional y el subjetivo, completando el círculo, donde las percepciones de los miembros de la empresa, expresan en comportamiento, liderazgo, satisfacción y rendimiento, para reflejar así el clima laboral y la percepción de calidad.

8

9

10

5.2.3. Tipos de Clima

Segúnsten 4 tipos de climas en las organizaciones, los cuales definió de la siguiente manera:

Clima tipo autoritario – explotador. 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 las comunicaciones de la dirección con sus empleados no existe más que en forma de órdenes e instrucciones específicas.

Clima tipo autoritario – paternalista. Es aquel en que la dirección tiene confianza condescendiente en sus empleados, como la de un amo con su siervo. La mayor parte de las decisiones se toman en la cima, pero algunas se toman en los escalones inferiores. Bajo este tipo de clima, la dirección juega mucho con las necesidades sociales de sus empleados, sin embargo da la impresión de trabajar dentro de un ambiente estable y estructurado.

Clima tipo participativo – consultivo: es aquel donde las decisiones se toman generalmente en la cima pero se permite a los subordinados que tomen decisiones más específicas en los niveles inferiores. Por lo general la dirección los subordinados tiene confianza en sus empleados, la comunicación es de tipo descendente, las recompensas, los castigos ocasionales, se trata de satisfacer las necesidades de prestigio y de estima.

Clima tipo participativo – en grupo. Es aquel donde los procesos de toma de decisiones están diseminados en toda la organización y muy bien integrados a cada uno de los niveles. La dirección tiene plena confianza en sus empleados, las relaciones entre la dirección y el personal son mejores, la comunicación no se hace solamente de manera ascendente o descendente, sino también de forma lateral, los empleados están motivados para la participación y la implicación, por el establecimiento de objetivos de rendimiento, existe una relación de amistad y confianza entre los superiores y los subordinados.

Las características del sistema organizacional generan un determinado clima organizacional. Este repercute sobre las motivaciones de los miembros de la organización y sobre su correspondiente comportamiento. Este comportamiento tiene obviamente una gran variedad de consecuencias para la organización como, por ejemplo, productividad, satisfacción,

rotación, adaptación.¹¹

LA CALIDAD EN LOS SERVICIOS

Por otra parte hablar de la percepción de la calidad, es mucho mas fácil en cuanto a producto se refiere, pues este se puede medir por la serie de atributos que este tenga, pero al hablar de la calidad del servicio es aun un poco mas complejo pues, este se puede medir en cuanto mas veces sea satisfecha la necesidad de los consumidores del servicio.

Según Philip Kotler , la realidad es que la calidad, dentro del sector servicios, es algo totalmente subjetivo y que depende totalmente de la percepción que tenga el cliente y que se basa sobre todo en 3 aspectos:

- Las necesidades personales del consumidor, que busca un servicio que consiga satisfacerlas.
- Las expectativas que dicho consumidor se ha formado en base a la información que tenga de la empresa y que le llevó a contratar el servicio o a opiniones de otros consumidores que ya lo han disfrutado previamente.
- Y finalmente las experiencias del propio consumidor, si ya han recibido el mismo servicio previamente con esta empresa o con otras de la competencia.

Partiendo de estos aspectos, existen 8 dimensiones claves desde el punto de vista de la calidad, las cuales influyen en la mejora de la percepción de la calidad:

- **Accesibilidad:** Los servicios tienen que estar lo más accesibles que sea posible a los clientes.
- **Comunicación:** Hay que tener en cuenta la forma de comunicar utilizando un lenguaje sencillo y entendible para todos, por otro lado los canales de comunicación como el telefono y las redes sociales, sin descuidar el contacto directo con el cliente
- **Comprensión:** Es importante escuchar y comprender los que los clientes comunican, sea cual sea el canal de comunicación que utilicen.
- **Rapidez:** Actualmente se vive un ambiente de querer una respuesta inmediata, aquellas empresas que tengan una mejor capacidad de respuesta en la atención al cliente y la prestación de sus servicios tienen un alto porcentaje de éxito, mejorando la percepción de calidad de sus servicios.

- **Credibilidad:** La imagen vale mucho en el sector de servicios, porque no es algo tangible que facilite su valoración. Por tal motivo el personal que tiene relación directa con el cliente, tendrá que sostener una imagen de credibilidad y honestidad.
- **Profesionalidad:** Tiene relación con la credibilidad, asociados directamente con la o las personas que realizan la prestación de los servicios. Pues debe generarse al cliente, seguridad y confianza mostrándose muy profesional en lo que hace.
- **Seguridad:** Generar en el cliente tiene la percepción de que no existen peligros o riesgos con los servicios que se les está prestando.
- **Fiabilidad:** Se refiere a la capacidad de seguir prestando el servicio minimizando los errores.
- **Tangibilidad:** Se refiere a enfatizar en los elementos que son tangibles del servicios prestado, como son las instalaciones donde se prestan los servicios, la localización, el orden, la decoración o los elementos que componen la identidad corporativa de la empresa, la higiene y la seguridad del lugar. De igual manera se refiere a las personas, los miembros de la entidad su buenas presentación y la disposición para realizar el servicio.

Según Kotler¹² señaló que el cliente, después de su compra, analizará el desempeño percibido del producto en relación con sus expectativas. De esa comparación surgirá el nivel de satisfacción, identificando tres alternativas: a) insatisfecho: si el desempeño no cubre las expectativas, b) satisfecho: si coinciden, y c) muy satisfecho o encantado: si el desempeño supera las expectativas.

Según Trujillo¹³, las dimensiones del negocio que resultan importantes para el cliente el evaluar la calidad en el servicio son:

- El monto del tiempo que tiene que esperar para ser atendido.
- Tener el servicio al cliente disponible en horarios convenientes.
- El tiempo que toman resolver completamente un asunto o problema.
- Tener acceso al servicio mediante multiples canales.
- El tiempo que toma leer y entender la información que la empresa envía.
- La disponibilidad para responder preguntas o asuntos por si mismo o sin necesidad de acudir a un empleado.

Según Gronroos¹⁴ hay tres dimensiones en la calidad del servicio:

¹²

¹³

- **Calidad técnica:** Implica a lo que el cliente está recibiendo del proveedor. Esto puede ser medido por parte del cliente en una manera objetiva.
- **Calidad Funcional:** Implica la forma en que el servicio es entregado. Esto se refiere a las 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 del servicio, accesibilidad al servicio, apariencia del personal, relación entre los empleados y relación entre los empleados y el clientes.
- **Imagen Corporativa:** Es la dimensión de la calidad que resulta de como 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.

Dado lo anterior la calidad del servicio se ha convertido en una medida de satisfacción de las expectativas de los clientes. Alrededor del mundo, las compañías se han dado cuenta de que prestar atención a la calidad en el servicio que se brinde resulta benéfico para la rentabilidad y su crecimiento en el mercado. Por lo tanto, la calidad en el servicio se ha convertido en un factor estratégico para las empresas para diferenciar sus productos y servicios de las competencia.

5.2.4. CONCEPTUALIZACION DE VARIABLES

- **VARIABLE LIDERAZGO**

Se refiere al grado de satisfacción como el colaborador observa la manera como los jefes u otros cargos de autoridad manejan el poder y ejercen el liderazgo en la organización. Así lo concluye Chiavenato¹⁵, el liderazgo es “una influencia interpersonal ejercida en determinada situación, para la consecución de uno o más objetivos específicos, mediante el proceso de la comunicación humana”

Subvariables

Dirección: Se refiere a la propósitos del negocio, el cual se manifiesta por las decisiones que se asuman para el cumplimiento de las metas en la institución. Según esto, La dirección controla a las personas para que se conduzcan por el camino correcto, el liderazgo las estimula, a través de la comprensión de sus emociones y expectativas. “El liderazgo complementa la dirección; no la reemplaza”.¹⁶

14

15

16

Estímulo a al excelencia: Se refiere a plan de incentivos y reconocimientos que la entidad implementa ante una labor que ha se da desarrollado con los mejores resultados.

Estímulo al trabajo en equipo: Se refiere al fortalecimiento de acciones de estímulo en el área de recursos humanos que incluye el conocimiento, principios y conceptos de las tareas y del funcionamiento de un equipo eficaz, el conjunto de habilidades y comportamientos necesarios para realizar las tareas eficazmente, sin olvidar las actitudes apropiadas o pertinentes por parte de cada miembro del equipo que promueven el funcionamiento del equipo eficaz.¹⁷

Solución de conflictos: Corresponde a los mecanismos no formales y solidarios que brindan un elemento fundamental en la humanización del conflicto, con la presencia de una tercera persona que actúa como facilitadora especialista en resolución o prevención del conflicto.¹⁸

- **VARIABLE MOTIVACIÓN**

Se define como “un estado emocional que se genera en una persona como consecuencia de la influencia que ejercen determinados motivos en su comportamiento. Hay una relación significativa entre la motivación y la percepción, porque la motivación se ve influida por la percepción que se tenga de un contexto situacional específico.”¹⁹

Subvariables

Realización personal: Corresponde a un desafío para toda persona, pero su logro implica la superación de muchos obstáculos, entre ellos la mala interpretación del concepto, pues la realización no se limita al placer momentáneo, sino que engloba una serie de metas que producen satisfacción verdadera y duradera.²⁰

Reconocimiento a la aportación: Se refiere al incentivo que brinda la empresa por la gestión de la labor del colaborador en la organización.²¹

Responsabilidad: Es un valor que está en la conciencia de la persona, que estudia la Ética sobre la base de la moral. Puesto en práctica, se establece

17

18

19

20

21

la magnitud de dichas acciones y de cómo afrontarlas de la manera más positiva e integral para ayudar en un futuro.²²

Adecuación de las condiciones de trabajo: Corresponde a los entornos de la entidad las cuales son brindadas al colaborador para el desarrollo de la labor.²³

- **VARIABLE RECIPROCIDAD**

Consiste en una serie de relaciones e interacciones que dan paso a lo que se conoce como un intercambio, el dar, recibir y devolver, para poder comprender el estándar moral de solidaridad dentro de una sociedad.

Subvariables

Aplicación al trabajo: Se refiere al perfil y las competencias del colaborador para desempeñarse y ajustarse en su cargo

Cuidado del patrimonio institucional: Se refiere al nivel de cuidado y conservación de la dotación y los bienes de la entidad, por parte de colaborador.

Retribución: Se refiere a la manera en que el colaborador es compensado por parte de Entidad, por su esfuerzo y dedicación en la labor asignada.

Equidad: Se refiere a la imparcialidad que percibe el colaborador en la entidad y en cada area de trabajo.

- **VARIABLE PARTICIPACIÓN**

Se refiere al forma como el colaborar de involucra en las actividades y procesos que la entidad implemente para el logro de sus objetivos.

Subvariables

Compromiso con la productividad: Se refiere al nivel de compromiso que un colaborador tiene demostrado con excelentes resultados laborales.

Compatibilidad de intereses: Función básica de integrar la diversidad de intereses de los componentes en una sola dirección.

Intercambio de información: Comunicación necesaria entre las personas y grupos para lograr una acción coordinada.

22

23

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.

5.2.4.1. Operacionalización de las variables

Variables	Indicador	Fuente
Liderazgo	Grado de apoyo estimado y participación de los jefes y colaboradores	EI SERVQUAL Cuestionario
Motivación	Grado de satisfacción de los empleados con la empresa y	EI SERVQUAL Cuestionario
Reciprocidad	Grado de respeto y empatía, retroalimentación hacía el otro	EI SERVQUAL Cuestionario

Para la operacionalización de las variables cuantitativas se calcularon las medidas de tendencia central (media y mediana) y dispersión (desviación estándar). Se calculó el intervalo de confianza (IC) del 95% para las variables de interés, asumiendo la normalidad y utilizando el método exacto para las proporciones pequeñas.

5.2.5. DEFINICION TERMINOS BASICOS

CALIDAD DEL SERVICIO: Según Ruelas y Vidal y Donabedian, citado por Bernal-González I; Pedraza- Melo A; Sánchez Limón, B, definió la calidad del servicio como “un aspecto indispensable para que el paciente reciba el mayor beneficio al menor riesgo y costo posible, a través de 3 componentes principales: la atención técnica, el buen manejo de las relaciones interpersonales entre derechohabientes y proveedores de la salud, y las condiciones físicas propicias bajo las cuales se desarrolla el proceso de atención, implicaciones que aún siguen vigentes en el sector sanitario”

MOTIVACION: Como lo menciona Chiavenato²⁴, “El término motivación encierra sentimientos de realización, de crecimiento y de reconocimiento profesional, manifiestos en la ejecución de tareas y actividades que constituyen un gran

desafío y tienen bastante significación para el trabajo”

5.2.6. BASES LEGALES

El Comité Mixto OIT-OMS. 1984. “Interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de la organización por una parte, y por otra las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, pueden influir en la salud y rendimiento y la satisfacción en el trabajo”²⁴

La Resolución 2646 del 17 de julio de 2008. Ministerio de Protección Social. 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.

Ley 909 de 2004. Por la cual se expiden normas que regulan el empleo público, la carrera administrativa, gerencia pública y se dictan otras disposiciones. Cuyo capítulo I del título VI establece que con el propósito de elevar los niveles de eficiencia, satisfacción y desarrollo de los empleados en el desempeño de su labor y de contribuir al cumplimiento efectivo de los resultados institucionales, las entidades deberán implementar programas de bienestar e incentivos, de acuerdo con las normas vigentes.

Decreto Ley 1567 de 1998. Por el cual se crean el Sistema Nacional de Capacitación y el Sistema de Estímulos para los empleados del Estado.

Decreto Ley 1227 de 2005. Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 909 de 2004 y el Decreto-ley 1567 de 1998. En el capítulo II del título V, artículos 69 al 85, se refiere al sistema de estímulos, el cual debe implementarse en las entidades a través de programas de bienestar social.

Decreto 4661 de 2007. Por el cual se modifica el Decreto 1227 de 2005. Parágrafo 1°. “Los programas de educación no formal y de educación formal básica primaria, secundaria y media, o de educación superior, estarán dirigidos a los empleados públicos. También se podrán beneficiar de estos programas las familias de los empleados públicos, cuando la entidad cuente con recursos apropiados en sus respectivos presupuestos para el efecto”.

Decreto 1083 de 2015. Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Público”. En el Título 10, Artículo 2.2.10.1 Indica: “Las entidades deberán organizar programas de estímulos con el fin de motivar el desempeño eficaz y el compromiso de sus empleados.

Ley 1122 de 2007. Por la cual se hacen algunas modificaciones en el Sistema General de Seguridad Social en Salud y se dictan otras disposiciones. Artículo 1°. Objeto realizar ajustes al Sistema General de Seguridad Social en Salud, teniendo como prioridad el mejoramiento en la prestación de los servicios a los usuarios. Artículo 2°. Evaluación por resultados. El Ministerio de la Protección Social, como órgano rector del sistema, establecerá dentro de los seis meses posteriores a la entrada en vigencia de la presente ley los mecanismos que permitan la evaluación a través de indicadores de gestión y resultados en salud y bienestar de todos los actores que operan en el Sistema General de Seguridad Social en Salud. También se establece en la misma ley el Artículo 26°. De la prestación de servicios por parte de las instituciones públicas, donde se menciona que: Prestación de servicios de atención en salud pública. Tiene como objetivo vigilar que la prestación de los servicios de atención en salud individual y colectiva se haga en condiciones de disponibilidad, accesibilidad, aceptabilidad y estándares de calidad, en las fases de promoción, prevención, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación. Atención al usuario y participación social. Su objetivo es garantizar el cumplimiento de los derechos de los usuarios en el Sistema General de Seguridad Social en Salud, así como los deberes por parte de los diferentes actores del Sistema General de Seguridad Social en Salud; de igual forma promocionar y desarrollar los mecanismos de participación ciudadana y de protección al usuario del servicio de salud.

Ley 872 de 2003. Por la cual se crea el Sistema de gestión de la calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de servicios. Esta ley esta designada con el fin de dirigir y evaluar el desempeño institucional, en términos de calidad y satisfacción social en la prestación de los servicios a cargo de las entidades y agentes obligados, la cual estará enmarcada en los planes estratégicos y de desarrollo de tales entidades.

Parágrafo 1o. Tiene como base principal el diseño de indicadores que permitan, como mínimo, medir variables de eficiencia, de resultado y de impacto que faciliten el seguimiento por parte de los ciudadanos y de los organismos de control, los cuales estarán a disposición de los usuarios o destinatarios y serán publicados de manera permanente en las páginas electrónicas de cada una de las entidades cuando cuenten con ellas. Artículo 5o. Funcionalidad. Facilitar control político y ciudadano a la calidad de la gestión de las entidades, garantizando el fácil acceso a la información relativa a los resultados del sistema. Ajustar los procedimientos, metodologías y requisitos a los exigidos por normas técnicas internacionales sobre gestión de la calidad. Artículo 7o. Certificación de calidad. Una vez implementado el sistema y cuando la entidad considere pertinente podrá certificar su Sistema de Gestión de la Calidad con base en las normas internacionales de calidad. Parágrafo 1o. El Gobierno Nacional diseñará los

estímulos y reconocimientos de carácter público a las entidades que hayan implementado su sistema de gestión de calidad y publicará periódicamente el listado de entidades que hayan cumplido con lo establecido en la presente ley.

Decreto 2174 de noviembre 28 de 1996. Por el cual se organiza el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad del Sistema General de Seguridad Social en Salud. Este decreto se centra en la atención en salud, incluyendo los servicios propios del aseguramiento, la administración de recursos que desarrollan las entidades promotoras de salud, como la prestación de servicios de salud en todos los niveles de atención, tanto para las características técnico-científicas, humanas, financieras y materiales que deben ser incluidas en la seguridad social en salud, incluye a las personas e instituciones que hagan parte del sistema y que además cumplan con las características de atención: accesibilidad, oportunidad, seguridad, racionalidad técnico científica, la idoneidad y competencia profesional, la disponibilidad y suficiencia de recursos, la eficacia, la eficiencia, la integralidad, la continuidad, la atención humanizada y la satisfacción del usuario con la atención recibida.

Ese SOGC definió competencias para el Ministerio de Salud, la Superintendencia Nacional de Salud, las direcciones territoriales de salud, las entidades promotoras de salud y las entidades que se le asimilen, los prestadores de servicios de salud y los usuarios.

Decreto 2309 de octubre 15 de 2002. Por el cual se define el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud. Reglamentación del proyecto de garantía de calidad. Artículo 6°. Características del Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud. Para efectos de evaluar y mejorar la Calidad de la Atención de Salud, el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud, tendrá las siguientes características:

- Accesibilidad. Es la posibilidad que tiene el usuario de utilizar los servicios de salud que le garantiza el Sistema General de Seguridad Social en Salud.
- Oportunidad. Es la posibilidad que tiene el usuario de obtener los servicios que requiere, sin que se presenten retrasos que pongan en riesgo su vida o su salud. Esta característica se relaciona con la organización de la oferta de servicios en relación con la demanda, y con el nivel de coordinación institucional para gestionar el acceso a los servicios.
- Seguridad. Es el conjunto de elementos estructurales, procesos, instrumentos y metodologías, basadas en evidencia científicamente probada, que propenden minimizar el riesgo de sufrir un evento adverso en el proceso de atención de salud o de mitigar sus consecuencias.

- Pertinencia. Es el grado en el cual los usuarios obtienen los servicios que requieren, de acuerdo con la evidencia científica, y sus efectos secundarios son menores que los beneficios potenciales.
- Continuidad. Es el grado en el cual los usuarios reciben las intervenciones requeridas, mediante una secuencia lógica y racional de actividades, basada en el conocimiento científico.

Artículo 7°. Componentes del Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud. El Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud tendrá como componentes:

- El Sistema único de Habilitación.
- La Auditoría para el Mejoramiento de la Calidad de la Atención de Salud.
- El Sistema único de Acreditación.
- El Sistema de Información para la Calidad.

5.2.7. ANTECEDENTES DE INVESTIGACION

Un estudio realizado por la Universidad de Harvard y la Western Electric Company de 1927 a 1937, debido a los múltiples problemas de personal que se estaban presentando en una fábrica de Hawthorne, Illinois, cuya investigación duró 10 años y la cual se observó en cada procedimiento y en cada área de trabajo, aspectos como el trabajo bajo presión, los intereses de cada obrero y su productividad. Se realizaron pruebas como: “En el primer experimento, a medida que se intensificó la luz en el grupo de prueba, la producción aumentó: tanto en el grupo de prueba como en el grupo testigo. Cuando se redujo la iluminación en el grupo de prueba, la producción aumentó otra vez, una vez más tanto en el grupo de prueba como en el grupo testigo. En la sala de pruebas de montaje de relés, un análisis estadístico complejo de las relaciones entre la eficiencia del trabajo y los llamados factores objetivos (fatiga, horas dormidas, alimentación, salud, presión arterial, temperatura y muchos otros) no detectó ninguna correlación importante. Sin embargo, las variaciones en las pausas de descanso y en la duración del día de trabajo aparentemente surtieron cierto efecto. Cuando se introdujeron pausas de descanso de cinco minutos, la producción aumentó. Cuando las pausas se extendieron a 10 minutos, la producción volvió a aumentar. La reducción del horario de trabajo también aumentó la productividad de las mujeres. De la anterior investigación concluyeron que hay factores medio ambientales e internos de los individuos, que afectan el clima organizacional, evidenciando que, “la gente debe ser considerada como personas totales en situaciones totales, en vez de seguir, como se había hecho hasta ese momento, el procedimiento atomista o fragmentario que se enseña en las universidades y se aplica en la mayoría de las fábricas”, las personas por ende depende de los entornos en la empresa, de las

condiciones de la empresa, de los horarios de la empresa, y demas componentes brindados por la misma.²⁵

Otro estudio realizado, Ortega- Santos J.P; Duque- Oliva J; Grueso- Hiestroza M.P, (2016), analiza el estudio realizado por Morse y Reimer (1956), el cual considera que darle participación a los empleados en la toma de desiciones dentro de los procesos de la empresa, generará en ellos un alto nivel de productividad en sus resultados, lo contrario se observó con aquellos empleados en los cuales no se les dio el espacio en la toma de desciones dentro de la empresa, lo que implicó en una disminuciónd de la productividades acompañado de otros aspectos como la deslealtad, malas actitudes, poco interés y desmotivación.²⁶

Existe una investigacion denominada Estilos de liderazgo, riesgo psicosocial y clima organizacional en un grupo de empresas colombianas, elaborada por Francoise contreras, Fernando Juárez, David Barbosa y Ana Fernanda Uribe de la Universidad del Rosario – Universidad Pontificia Bolivariana (bucaramanga). Se analizaron las relaciones entre los riesgos psicosociales, el clima organizacional y el estilo de liderazgo, en empresas colombianas del sector de servicios sociales y de salud. Cuatrocientos participantes respondieron la Escala de Clima Organizacional (ECO), el Cuestionario de Factores Psicosociales en el Trabajo (CFP) y el Test de Adjetivos de Pitcher (Pitcher Test Adjectives [PAT-]). Se obtuvieron coeficientes de correlación y regresiones lineales. En general, las dimensiones del ECO correlacionaron negativamente con las del CFP. En el PAT se obtuvieron dos estilos de liderazgo, uno deseable y otro no deseable. Ambos estilos correlacionaron negativamente con la mayoría de las dimensiones del CFP y positivamente con las del ECO, pero el no deseable obtuvo coeficientes más débiles.

De otro lado, los investigadores Jesús F. Salgado, Carlos Remeseiro y Mar Iglesias, Universidad de Santiago de Compostela y Universidad de Oviedo Salgado J.F, realizaron un estudio sobre el Clima organizacional y satisfacción laboral en una PYME, La resultados de la presente investigación sugieren que, básicamente, satisfacción y clima son dos variables diferentes y que solo se relacionan en un aspecto concreto: la percepción de las relaciones interpersonales. Por extensión del hallazgo anterior, podría darse la aparente paradoja de que una empresa presentase un clima organizacional positivo y, al propio tiempo, una buena parte de sus empleados manifestase un cierto grado de insatisfacción laboral. Los resultados encontrados también indican la conveniencia de que en los estudios de diagnóstico del clima organizacional se investiguen y analicen separadamente

25

26

clima y satisfacción ya que podrían tener efectos diferenciales sobre la productividad laboral (rendimiento, absentismo, rotación, accidentes, etc.).²⁷

Según tesis elaborada por Wilfredo Atilio Salazar Valverde, de la Universidad Cesar Vallejo de Perú, denominada “Percepción del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Red de Salud Rímac – 2015. Sobre una muestra de 126 trabajadores administrativos de la Red de Salud Rímac San Martín de Porres Los Olivos, se aplicaron las encuestas concluyendo que existe una relación significativa entre el clima organizacional percibida y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Red de Salud Rímac-SMP-LO, siendo esta relación directa y alta. Existe una relación significativa entre el potencial humano percibido y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Red de Salud Rímac-SMP-LO, siendo esta relación directa y alta. Existe una relación significativa entre el diseño organizacional percibido y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Red de Salud Rímac-SMP-LO, siendo esta relación directa y alta. Existe una relación significativa entre la cultura organizacional percibida y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Red de Salud Rímac-SMP-LO, siendo esta relación directa y alta. Por lo tanto en las conclusiones se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna, la cual mencionó que el clima organizacional sí influye significativamente en la motivación laboral y la calidad del servicio.²⁸

Una Investigación denominada “Caracterización del clima organizacional en hospitales de alta complejidad en Chile” en donde se identificaron las dimensiones del clima organizacional más influyentes en la productividad de los empleados, como: identidad, motivación laboral y responsabilidad, mientras que en las dimensiones equipo y distribución de personas y material, administración del conflicto y comunicación muestran un nivel de impacto por debajo del promedio y las cuales determinan un riesgo en las empresas investigadas, realizada por Bustamante-Ubillaa M.A; Grandón- Avendaño M.L; Lapo- Maza M.C. Los resultados fueron :

Se mantiene la dimensión identidad como la base del sentido de pertenencia de los individuos a su institución y que se manifiesta en relaciones de compromiso entre las personas y la empresa, lo que estimularía a los funcionarios hacia la realización de grados superiores de esfuerzo individual para lograr resultados colectivamente valorados.

En la dimensión motivación laboral, se destacó el interés y el compromiso de los funcionarios hacia su trabajo, confirmando que la vocación de servicio

27

28

es un factor constitutivo de la motivación hospitalaria de directivos intermedios en

En la dimensión responsabilidad se centra en las tareas que conforman las obligaciones de los funcionarios, transformándose en una característica del clima organizacional que debe ser cuidada y fortalecida .

Concluyó así que las dimensiones motivación y responsabilidad dependen del reconocimiento que realicen los jefes y superiores a las capacidades, habilidades de los empleados y que los procesos de supervisión por parte de la empresa son percibidos por los empleados de las entidades de salud como una descripción real de su labor.

Un estudio transversal realizado en 15 hospitales en Hidalgo, México, donde se utilizó una encuesta anónima y confidencial, los investigadores, Rosa María Ortiz Espinosa; Sergio Muñoz Juárez y Erick Torres Carreño, enfocado en la satisfacción de los usuarios de esos 15 hospitales. Cuyo objetivo de este trabajo fue evaluar la satisfacción del usuario de los servicios institucionales del sector salud, a través de su opinión. En México, la norma técnica para la evaluación de la calidad de la atención médica de 1990 en su artículo 6 refiere que la calidad de la atención médica deberá incorporar el grado de satisfacción de las necesidades de salud y las características en la prestación del servicio, en relación con las expectativas del usuario interno, externo y de la institución.

Los resultados de este estudio mostraron que la satisfacción de la atención depende de una serie de circunstancias de orden cultural, social y económico, y que la percepción de insatisfacción estuvo relacionada con escasa información sobre el padecimiento actual, con omisiones en las acciones de exploración y diagnóstico, con inadecuadas relaciones interpersonales, en especial de los médicos, y con el complicado trámite para obtener la consulta. Todas ellas se reflejan en la intención de no regresar a solicitar atención al mismo hospital.²⁹

En Colombia los estudios realizados para medir la percepción del usuario en los servicios de salud son mínimos, se conoce un estudio realizado por Evaristo Garcia (Garcia,2010); en la que utiliza la metodología SERVQUAL, con un cuestionario de 86 ítem, se identifican las cinco dimensiones: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.³⁰

El documento realizado por (Garcia, 2010), nos sirve de referencia para aplicarlo a una Institución Prestadora de Servicios de Salud de primer nivel del régimen contributivo; donde se medirán las 5 dimensiones de la metodología SERVQUAL pero con la aplicación de un cuestionario de 57 ítems; donde se medirá el nivel de

29

30

satisfacción del servicio recibido o percepción y las expectativas que espera el usuario de los servicios de salud prestados.³¹

La investigación “Percepción de la calidad de la atención en salud de los usuarios afiliados a los regímenes subsidiado y contributivo en el municipio de Neiva”, publicada en el periodo de junio a octubre del 2011 realizada por Losada-Puentes C, et.al. mencionan que, “La reputación de los servicios aquí estudiados está afectada por algunos elementos, tales como las actitudes discriminatorias hacia la gente que pertenece a un nivel socioeconómico bajo, problemas de comunicación entre el trabajador de salud y el paciente”, por otro lado, exponen que, “El 50% de la población encuestada considera insuficiente el tiempo dedicado por el personal de salud a escuchar al paciente. Al mismo tiempo, la comprensión de las indicaciones por parte del paciente fue definida insuficiente por la mayoría (60%) de los entrevistados.

El 27.5% de los usuarios se quejó por no haber recibido explicaciones sobre su enfermedad, además, un 30.6% de los pacientes que acudieron a un servicio público de consulta externa plantea que no recibió indicaciones claras sobre el tratamiento prescrito por parte del personal de salud”, en este caso, las personas que se encuestaron, expresaron inconformidad por el servicio de salud público y complementan con el hecho de que las entidades de salud privada brindan una atención más personalizada y con calidez humana, el “(52.9%), enuncian que “las habilidades diagnósticas del personal de salud son insuficientes, percepción que parece estar asociada al origen cultural del entrevistado, Otro aspecto analizado fue la percepción de la gente sobre el proceso curativo. La eficacia del tratamiento prescrito al paciente es generalmente (55.7%) percibida como baja. La mayoría (69.3%) de los usuarios del servicio público de consulta externa declara que le fueron prescritas más de 3 clases diferentes de medicamentos para la misma enfermedad”, en este caso, las personas entrevistadas evidencian no aceptar con facilidad las diferentes clases de medicamentos recetados por el personal de salud, lo mismo que, expresaron que los profesionales de salud de estas entidades de salud del municipio de Neiva Huila no son lo suficiente profesionales, aspecto que también relacionan con el precio de los medicamentos y el tipo de medicina. En torno a la percepción del usuario sobre la calidad de los servicios, se expresa que, “en lo relacionado a la percepción que tienen los usuarios frente a la pertinencia de los servicios de salud, el 94,2% de los usuarios afiliados al régimen subsidiado manifestaron que el servicio al que asistieron les ayudó a mejorar su salud”, en el estudio se evidencia que los resultados están relacionados con que las instituciones prestadoras de servicios de salud junto con sus profesionales inscritos en la red prestadora, están trabajando por ofrecer servicios adecuados, con la mejor utilización de los recursos de acuerdo con la evidencia científica, a su vez proporcionando mayor grado de satisfacción en los usuarios. En cuanto al

regimen contributivo, se tiene que, “Los usuarios del régimen contributivo, presentan una mayor exigencia en la prestación del servicio con respecto al régimen subsidiado, el régimen contributivo refieren que se presenta mayor problemas en la atención; esto puede estar relacionado con el nivel de escolaridad más alta inclinado a ser secundaria, técnico y profesional y al hecho de que el usuario debe de pagar para recibir para adquirir un plan de Servicios”.³²

La Superintendencia de Salud en Colombia, implementó la metodología de evaluación en el Departamento del Huila, para conocer acerca de las Intervenciones médicas y generación de cultura de calidad dentro de las Instituciones prestadoras de servicios de salud, específicamente en: “El desarrollo de este proceso se estructura en el trámite de quejas, sanciones y multas, pero en términos de mejoramiento real de la calidad y satisfacción de los usuarios, es poco efectivo”. Los resultados obtenidos junto a la Defensoria del Pueblo, dice que “el 67.69%, valor que registra apenas el mínimo de aceptabilidad por parte de los usuarios, representando el tiempo de operación del actual modelo de atención en salud”.³³

Contextualizando la investigación, la Empresa Social del Estado ESE Hospital Orito del municipio Orito (Putumayo), previamente en relación con un macroproyecto acerca del clima organizacional y percepción de la calidad en los servicios de salud desde un estudio comparativo que orienta sus resultados hacia la mejora de las situaciones en riesgo identificadas en la fase de operatividad del proyecto, todo como requisito para el trabajo de investigación de la especialización Administración de la Salud, de la Universidad Católica de Manizales.

5.2.8. RESEÑA INSTITUCIONAL ESE HOSPITAL ORITO

El Hospital Orito del Municipio de Orito; E.S.E del Departamento de Putumayo, es una empresa productora de servicios de Salud de Baja Complejidad con énfasis en acciones de protección específica y detección temprana, en consecuencia el desarrollo de ella debe girar en torno a la categoría fundamental “ACCION PARA LA SALUD DE TODOS” Los servicios de salud que presta, se encuentran debidamente registrados y habilitados en el REPS de conformidad con la Resolución 2003 de 2014.

MISION

Somos una empresa social del estado de primer nivel de atención que presta, servicios integrales en salud con calidad, seguridad y responsabilidad social, enfocados en la promoción, prevención y rehabilitación de la salud de la comunidad; comprometidos en la atención humanizada y garantizando la

32

33

sostenibilidad financiera.

VISION

La E.S.E Hospital Orito será reconocida en el 2020 como una institución prestadora de servicios de salud con calidad, seguridad y eficiencia de acuerdo a los servicios de baja complejidad y servicios ambulatorios de mediana complejidad para todos nuestros grupos de interés.

POLITICA INSTITUCIONAL

RED DE SERVICIOS: Constituimos una red de servicios con amplia cobertura a nivel Departamental, Municipal y su área de influencia.

CAPACITACION DE PERSONAL: Contamos con personal cualificado para mantener la calidad de los servicios de salud.

ATENCION INTEGRAL CON CALIDAD: Atendemos en forma oportuna, amable y segura, brindando servicios de salud de forma integral, teniendo en cuenta al ser humano como un sujeto físico, psíquico y social con el derecho inalienable de vivir y de gozar de salud.

PRESTACION DE SERVICIOS DE SALUD: Somos una Empresa de Servicio Social, en el campo de la Salud, cuya filosofía se basa en la atención de necesidades y derechos de las personas, la familia y la comunidad, en los aspectos de Promoción y prevención, recuperación, rehabilitación y seguimiento de la salud.

VALORES ORGANIZACIONALES

Bondad, generosidad, honestidad, Justicia, prudencia, respeto, responsabilidad y tolerancia.

PRINCIPIOS CORPORATIVOS

Trabajo en equipo, sensibilidad social, participación comunitaria, equidad para todos los usuarios, calidez y oportunidad en la atención, compromiso y sentido de Pertenencia, eficiencia en el manejo de los recursos.

SERVICIOS ADMINISTRATIVOS:

- **SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO SIAU:** Se encarga de dar la bienvenida a los usuarios y clientes, orientarlos a los servicios que requieren y los horarios de atención ofrecidos por la E.S.E Orito, petición, quejas, reclamos y servicios de referencia y Contrarreferencia, encuestas de satisfacción aplicadas a nuestros visitantes.
- **ESTADÍSTICA: Sistema De Información y Registro (S.I.R.).** Se encarga de recopilar todo tipo de información de los servicios prestados
- **FACTURACIÓN:** Registro Individual de Prestación de Servicios Se encarga

de facturar todo tipo de servicio que se preste a nuestros usuarios en la Institución.

- **REGISTRO:** Se encarga de facturar todo tipo de servicio que se preste a nuestros usuarios en la Institución.

SERVICIOS MISIONALES:

Servicio Ambulatorio, Consulta Medica General, Consulta Odontológica.
Consulta por Enfermería, Programa de Promoción y Prevención
Consulta Psicológica

SERVICIO DE URGENCIAS:

Atención de Urgencias, Procedimientos, Observación (6 horas), Sala de Partos
Hospitalización de Baja Complejidad, Remisiones

SERVICIOS DE APOYO:

Servicios de Laboratorio Clínico, Servicio Farmacéutico, Transporte Asistencial Básico – TAB, RX

SERVICIOS AMBULATORIOS:

- **CONSULTA EXTERNA / MEDICINA GENERAL**

Garantizar la salud integral de los usuarios abarca:
Consulta Externa, Diagnóstico, Tratamiento, Remisión al Nivel Superior
Exámenes Complementarios, Fórmula Médica, Procedimiento de Pequeña Cirugía

EN PUESTOS DE SALUD (RURAL)

- Disponemos de atención en puestos de salud: Contamos con Personal: Médico, Odontólogo, Psicólogo, Bacteriólogo, Enfermera Jefe, Regente de Farmacia, Auxiliares de Enfermería, Higienista Oral, Tecnología acorde al nivel de atención y Dotación Completa
- **ODONTOLOGIA E HIGIENE ORAL**
Ayuda a mantener la buena salud oral y un buen estado de salud general. Incluye:
Consulta Odontológica, Consulta de Urgencias, Diagnóstico y Tratamiento Operatoria, Endodoncia, Cirugía Oral, Promoción y Prevención, Fluorización
Consulta Extramural, Rx Odontológicos
- **ENFERMERIA Y APOYO ASISTENCIAL**
Comprende actividades como:
Pos consulta, Salud integral para la infancia, Familia Gestante, Salud sexual y Reproductivas, Vacunación, Ca de Cérvix y Mama, E.T.S., T.B.C.

(Tuberculosis) H.T.A. (hipertensión arterial), Procedimientos terapéuticos de urgencias y Ambulatorios (Curaciones, aplicación de tratamientos, Suturas), Visitas Domiciliarias.

GRUPO EXTRAMURAL:

- **P Y P, PROMOTORÍA RURAL Y VISITAS DOMICILIARIA**

Son servicios que garantizan la demanda inducida de la población a los diferentes servicios de la E.S.E. Orito y prevenir los problemas de Salud de toda la comunidad del Municipio de ORITO.

- **DEMANDA INDUCIDA :**

Organizar, incentivar y orientar a la población, hacia la utilización de servicios de protección específica y detección temprana.

T.B.C. (Tuberculosis), H.T.A. (hipertensión arterial), Procedimientos terapéuticos de urgencias y ambulatorios (Curaciones, aplicación de tratamientos, Suturas), Visitas Domiciliarias, P y P, Promotoría Rural y Visitas Domiciliaria.

PROTECCIÓN ESPECÍFICA:

Evitar la aparición inicial de la enfermedad.

DETECCIÓN TEMPRANA:

Identificar la enfermedad.

SERVICIOS AMBULATORIOS

- **PROMOCION Y PREVENCIÓN**

Comprende actividades de protección específica, detección temprana y atención de enfermedades de Interés en Salud Pública.

Demanda Inducida., PAI, Salud Bucal. Atención del parto y Recién nacido Atención en Planificación Familiar a Hombres y Mujeres, Detección temprana de alteraciones del crecimiento y desarrollo del menor de 10 años del Joven y del Adulto Mayor, Detección temprana de alteraciones del embarazo, Detección de C.A de Cérvix, Detección de alteraciones de la agudeza visual, Otros.

PSICOLOGIA: COMPROMETE ACTIVIDADES DE:

Consejería., Apoyo Integral a la familia, Desarrollo de programas de prevención de violencia Intrafamiliar y Promoción de la convivencia pacífica.

Visitas domiciliarias (Historia Social), Asesoría, acompañamiento y capacitación a hogares de bienestar. Asesoría, acompañamiento y capacitación a asociación de usuarios. Organización Comunitaria.

Estilos de vida saludable. Salud Integral para la tercera edad.

SERVICIOS DE URGENCIAS

- **ATENCION DE URGENCIAS**

Contamos con personal cualificado que trabaja las 24 horas del día, para ofrecer a la comunidad, atención inmediata cuando se presente problemas urgentes de salud:

Atención de Urgencias, Atención de Partos. Observación. Remisiones.

- **TRASLADO ASISTENCIA BASICO**

Encargada de movilizar a pacientes que necesitan atención de urgencias en el Hospital Orito E.S.E, y/o nivel superior. Cuenta con el Servicio de Ambulancia y con el personal capacitado para este servicio.

- **SERVICO FARMACEUTICO**

Garantiza la entrega inmediata de todos los medicamentos contenidos en el POS y formulados por nuestros profesionales. Medicamentos POS y Éticos

SERVICIO DE APOYO

- **LABORATORIO CLINICO**

Ofrecemos la toma de exámenes y resultados complementarios para ayudar al médico a dar un mejor diagnóstico de la enfermedad.³⁵

6. METODOLOGÍA

6.1 TIPO DE INVESTIGACION:

La investigación realizada fue un estudio que utilizó el método cuantitativo, ya que se basó en datos estadísticos, es de corte transversal, ya que el estudio realizó una sola medición de las variables en el tiempo y es descriptivo, puesto que se trata de una sola población, en este caso, los trabajadores y clientes de la ESE Hospital de Orito Putumayo.

Éste estudio buscó describir y determinar cuál fue la relación entre clima organizacional y la percepción de la calidad de los servicios de salud en la ESE Hospital de Orito Putumayo para los Periodos 2018 II y 2019 I, para lo cual se emplearon dos instrumentos que permitieron determinar dicha relación.

6.2 INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Los datos de la investigación se obtuvieron los datos a través del método de la encuesta, empleando para la medición de Clima Organizacional el “cuestionario sobre mi trabajo” diseñado por la Organización Panamericana de la Salud (OPS), el cual evaluó 4 áreas críticas para describir el clima de una institución, éste cuestionario fue confidencial, estuvo conformado por una serie de preguntas cerradas que evaluaron el clima organizacional y la percepción de calidad del servicio de salud, con el propósito de obtener información y describir las áreas críticas con mayor o menor influencia en el clima organizacional, al igual que estableció las diferencias del clima organizacional según área de trabajo, tipo de contrato y tiempo en el área actual. Este cuestionario se aplicó a 71 empleados de la ESE Hospital de Orito Putumayo, tanto asistenciales como administrativos, los cuales estaban contratados para el segundo periodo de 2018.

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

La variable liderazgo se compone de 4 sub variables: dirección, estímulo a la excelencia, estímulo al trabajo en equipo y solución de conflictos.

La variable motivación está compuesta por cuatro sub variables que son: la realización personal, el reconocimiento a la aportación, la responsabilidad y adecuación de las condiciones de trabajo.

La variable reciprocidad se compone de 4 sub variables: aplicación al trabajo, cuidado del patrimonio institucional, retribución y equidad.

La variable participación contiene: compromiso con la productividad, compatibilidad

de intereses, intercambio de información e involucración al cambio.

Para medir la percepción de la calidad en la Institución, se empleó el Cuestionario SERVQUAL, el cual evaluó la calidad en los servicios en sus cinco dimensiones: elementos tangibles, confiabilidad, velocidad de respuesta, aseguramiento y empatía, estuvo conformado por una escala de respuesta múltiple y así se obtuvieron datos que permitieron hacer el análisis estadístico, para éste caso, se tuvo en cuenta la cantidad de usuarios atendidos para el primer trimestre del año 2019 en todos los servicios ofrecidos por la ESE Hospital de Orito, lo cual arrojó un dato de 50120 usuarios, a lo cual se aplicó un muestreo mediante una fórmula estadística obteniendo 381 usuarios, los cuales se encuestaron en su totalidad.

Aplicación de la herramienta SERVQUAL.

La herramienta SERVQUAL, sugiere que se entienda la diferencia entre las expectativas generales de los ciudadanos y sus percepciones respecto al servicio prestado, las cuales pueden constituir una medida de calidad del servicio.³²

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.

El modelo de las cinco discrepancias

El modelo de PZB contempla la posible existencia de cinco discrepancias o "brechas" en la cadena de servicio de una organización. Mediante la Identificación de estas brechas, se pueden localizar áreas de oportunidad. El modelo aparece en la figura siguiente:

Discrepancia, diferencia entre:

- Expectativas de los clientes y percepciones de la administración respecto a dichas expectativas
- Percepciones de la administración respecto a las expectativas de los clientes y las especificaciones de calidad en el servicio
- Las especificaciones de calidad en el servicio y el servicio que actualmente se está brindando a los clientes
- El servicio que actualmente se está brindando a los clientes y lo que se comunicó a los clientes respecto a dicho servicio
- Servicio esperado y servicio percibido ³³

Dimensiones de SERVQUAL

Percepción 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 definió 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.³³

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:

ELEMENTOS 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. Los 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.

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

Repetición. 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 terminación. Muchas veces, los servicios son programados para

empezar a una hora y finalizar a otra hora. El cumplimiento de éstos 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.

Duración. 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 5 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.

Cortesía. 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 considerar el factor de credibilidad dentro de la empatía para evaluar la calidad en el servicio.

EMPATÍA. Proveer cuidados y atención individualizada a los clientes.

Personalización. 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 servicio³⁴. Sobre la base de los conceptos anteriores, PZB integran el Instrumento SERVQUAL como una herramienta que consiste de 3 cuestionarios:

En base a los conceptos anteriores, la SERVQUAL es una herramienta que se dividió en tres cuestionarios.

Fase 1. Este cuestionario captó 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 solicitó 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

La formalización de la medición de la calidad a través de la comparación de las expectativas con las percepciones se realiza a través de la escala SERVQUAL, que conceptualiza, dicha diferencia como una variable multidimensional.³⁵

La escala determina la calidad de servicio mediante la diferencia entre expectativas y percepciones valorando ambas a través de una encuesta de 22 ítems, divididos en 5 dimensiones: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Cada uno de los ítems es medido a través de una escala numérica que va desde 1 para una percepción o expectativa muy baja para el servicio en cuestión, hasta el número 7 para una percepción o expectativa muy elevada del mismo servicio.

La escala SERVQUAL ha sido probada y validada empíricamente para una amplia variedad de servicios catalogados como puros.

En la actualidad SERVQUAL es el modelo de investigación más usado para medir la calidad en la industria de servicios, sin embargo, ésta metodología no está exenta de críticas, las cuales son resumidas por BUTTLE en los siguientes puntos:

A. Desde un punto de vista teórico

SERVQUAL, está basado en un modelo inapropiado de comparación (expectativas - percepciones) más que en modelo actitudinal frente a la calidad de servicio.

La operacionalización de las percepciones y expectativas (P - E) ha sido criticada debido a que hay muy poca evidencia de que los consumidores evalúen la calidad de servicio en función de la brecha existente entre percepciones y expectativas.

SERVQUAL, centra su atención en el proceso de entrega del servicio más que en el resultado de la provisión del servicio, es decir del encuentro del proveedor con el consumidor.

El número de dimensiones propuestas por el instrumento SERVQUAL y su estabilidad cuando se cambia el contexto en el cual fueron desarrolladas.³⁶

B. Desde un punto de vista operacional.

Las expectativas no desempeñan un rol fundamental en la calidad de servicios.

Los encuestados muestran una gran confusión cuando son indagados en base a expectativas y percepciones.

Estas controversias respecto a la validez, conceptualización y operacionalización de la medición de la calidad de servicio y su relación con la satisfacción del consumidor no son más que evidencias de que aún es necesario desarrollar mayor investigación sobre estos temas.³⁶

6.3 POBLACIÓN Y MUESTRA:

Para este estudio se escogió a todo el talento humano que está vinculado laboralmente con la E.S.E. HOSPITAL ORITO para el periodo II del año 2018, personal asistencial, contratista y externalizado, siendo una población total de 71 personas.

TABLA 1. Listado de Planta de personal de la Empresa Social del Estado Hospital de Orito, Municipio de Orito Putumayo, año 2018 II.

CARGO O ÁREA	PLANTA DE PERSONAL
Directivos	7
Médicos	9
Odontólogos	2
Bacteriologas	3
Enfermera Jefe	3
Auxiliar de Enfermería	25
Auxiliar de Laboratorio	1
Auxiliar de Odontología	2
Auxiliar de Farmacia	2
Higienista Oral	2
Conductor	2
Técnico Rayos X	1
Psicología PIC	1
Enfermera PIC	2
Nutricionista PIC	1
Auxiliar de Enfermería PIC	6
Higienista Oral PIC	1
Trabajadora social	1
TOTAL	71

Fuente: Oficina de Talento Humano ESE Hospital de Orito

Obtención de la muestra

La muestra sobre la cual se aplicará la encuesta será los 71 servidores públicos que laboran en la ESE HOSPITAL ORITO del municipio de Orito (Putumayo).

La muestra de usuarios atendidos para el primer trimestre del año 2019 en los servicios con más frecuencia de uso:

Usuarios atendidos primer trimestre del 2019: 50120 usuarios

Variable	Descripción	Valor	Valor2
N	Tamaño de la Población	50120	
Z	Confiabilidad	95%	1,96
p	Proporción	50%	
me	Margen de Error o Precisión	5%	
n	$N*(Z*Z)*p*(1-p)$	381	
	$(N-1)*(me*me)+(Z*Z)*p*(1-p)$		

Total, de la muestra por todos los servicios atendidos en la ESE Hospital de Orito fue de 381 usuarios.

6.4 CRITERIOS DE INCLUSIÓN Y EXCLUSIÓN

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.

6.5 PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN:

Para poder realizar este estudio se aplicaron los siguientes fases:

PRIMERA FASE

Aplicación de los Instrumentos de Recolección de Información

Se realizó recolección de la información a través de la herramienta para determinar el clima laboral diseñada por la OPS, el “Cuestionario sobre mi trabajo”, y el instrumento para identificar la percepción de los clientes, herramienta para evaluar el servicio: el SERVQUAL.

Herramienta: “Cuestionario sobre mi trabajo”

Objetivo de aplicación: 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:

LIDERAZGO

Subvariables:

Dirección

Preguntas que evalúan esta variable: 1 - 14 - 33 - 51 – 67

Estímulo a la excelencia

Preguntas que evalúan esta variable: 15 - 30 - 34 - 52 – 70

Estímulo al trabajo en equipo

Preguntas que evalúan esta variable: 2 - 17 - 35 - 50 – 73

Solución de conflictos

Preguntas que evalúan esta variable: 16 - 31 - 36 - 55 – 68

MOTIVACIÓN

Subvariables

Realización personal

Preguntas que evalúan esta variable: 3 - 18 - 37 - 49 -74

Reconocimiento de la aportación

Preguntas que evalúan esta variable: 19 - 32 - 40 - 56 – 69

Responsabilidad

Preguntas que evalúan esta variable: 4 - 20 - 43 - 57 – 75

Adecuación de las condiciones de trabajo

Preguntas que evalúan esta variable: 5 - 21 - 41 - 59 – 65

RECIPROCIDAD

Subvariables

Aplicación al trabajo

Preguntas que evalúan esta variable: 6 - 22 - 42 - 58 – 71

Cuidado del patrimonio institucional

Preguntas que evalúan esta variable: 7 - 23 - 44 - 60 – 72

Retribución

Preguntas que evalúan esta variable: 8 - 24 - 39 - 54 – 66

Equidad

Preguntas que evalúan esta variable: 9 - 25 - 45 - 53 – 76

PARTICIPACIÓN

Subvariables

Compromiso con la productividad

Preguntas que evalúan esta variable: 10 - 26 - 46 - 61 – 77

Compatibilidad de intereses

Preguntas que evalúan esta variable: 11 - 27 - 47 - 62 – 78

Intercambio de información

Preguntas que evalúan esta variable: 12 - 28 - 48 - 63 – 79

Involucración al cambio

Preguntas que evalúan esta variable: 13 - 29 - 38 - 64 – 80

6.6 TABULACIÓN O SISTEMATIZACIÓN DE LOS DATOS

Los datos obtenidos a través de las encuestas en la fase de aplicación del instrumento, se sistematizaron en una hoja de Excel, para su posterior consolidación y tabulación, a través del aplicativo de Tabla Dinámica.

6.7 PRESENTACIÓN

Una vez sistematizada y tabulada la información, la presentación fue a través de gráficos, que junto con el análisis expresaron los resultados por cada una de las variables que tiene la encuesta.

6.8 ANÁLISIS ESTADÍSTICO:

Análisis univariado: Se midieron 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 gráficos por cada área crítica, donde el eje de las X se colocaría las sub variables 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 sub variables menor que 2,5 entonces el clima en dicha sub variable es insatisfactorio, entre 2,5 y 3 es nivel medio (medianamente satisfactorio) y mayor a 3 satisfactorio.

Analisis bivariado: Se establecieron las diferencias del clima organizacional por

area 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)

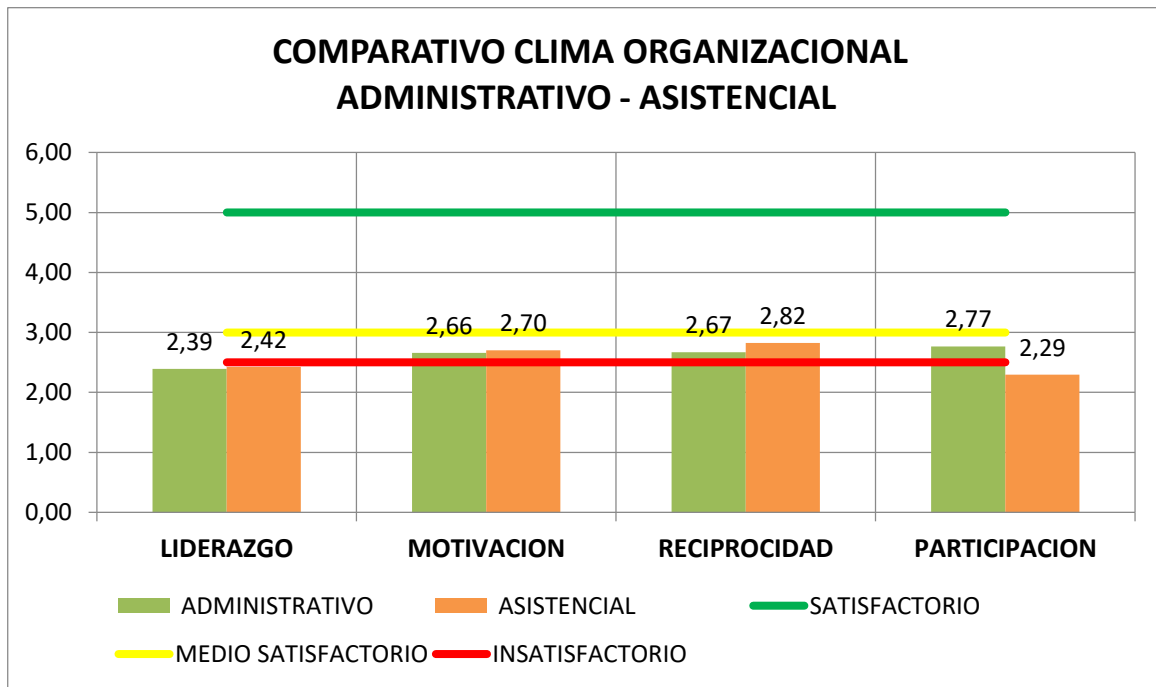
7. RESULTADOS O DISCUSIÓN

Mediante éste estudio investigativo se buscó determinar la relación entre Clima Organizacional y la Percepción de la Calidad de los servicios de salud en la Empresa Social del Estado Hospital de Orito, Municipio de Orito Putumayo, año 2018 II y 2019 I, para lo cual se realizó medición de la percepción de los trabajadores de la institución frente a las áreas críticas del clima organizacional y además la percepción de los pacientes/clientes frente las dimensiones de calidad, todo esto con el propósito de establecer la relación entre las áreas críticas del clima organizacional vs las dimensiones de la calidad del servicio en salud percibido por los clientes.

7.1 ANALISIS PERCEPCION DE CLIMA ORGANIZACIONAL

Para caracterizar el clima organizacional de Empresa Social del Estado Hospital de Orito, se utilizó la encuesta denominada “Cuestionario sobre mi trabajo”, el cual es un instrumento diseñado por la Organización Panamericana de la Salud (OPS), 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 sub variables para un mejor análisis de las mismas y por cada sub variable existen 5 afirmaciones.; Este cuestionario fue aplicado durante los meses junio, julio y agosto del 2019 a la totalidad de los trabajadores de las áreas administrativas y asistenciales que laboraban en la Institución en ese momento.

GRÁFICA 1. Comparativo entre el clima organizacional en el personal administrativo y asistencial según las variables de Liderazgo, Motivación, Reciprocidad y Participación en la Empresa Social del Estado Hospital de Orito, Municipio de Orito Putumayo, año 2018 II y 2019 I.

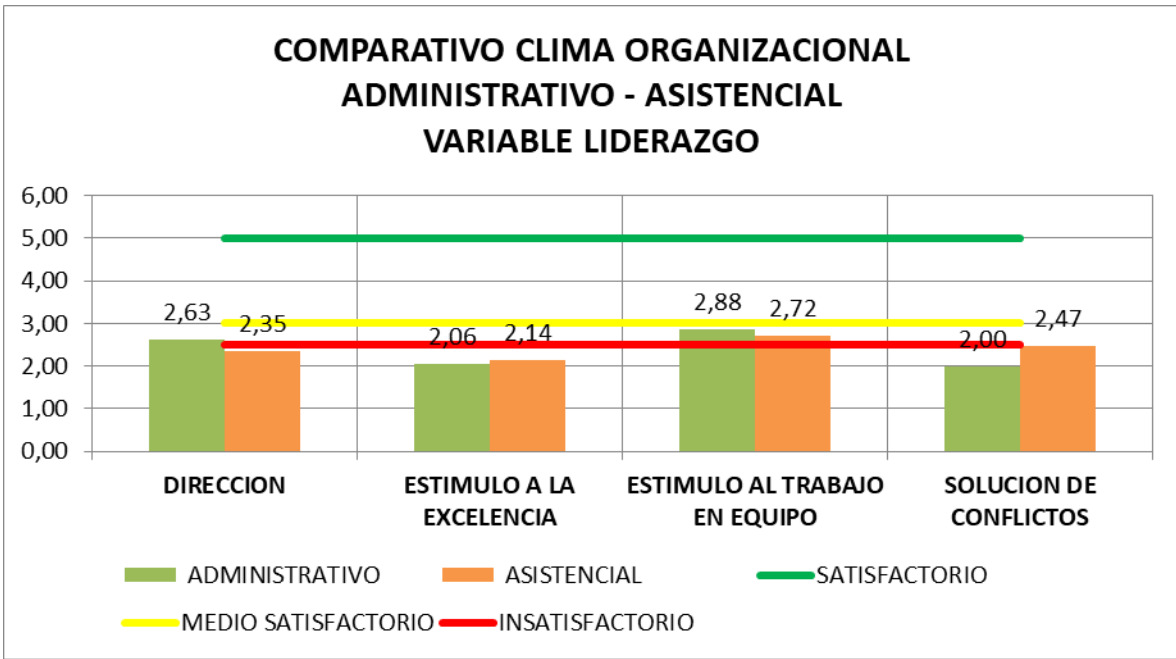


Fuente: Cuestionario sobre mi Trabajo, Año 2019

Los resultados obtenidos en el estudio comparativo entre el personal asistencial y administrativo que labora en la ESE Hospital de Orito Putumayo, revela unos datos relativamente equilibrados respecto a las variables de estudio: Liderazgo, Motivación, Reciprocidad y Participación, resaltando una percepción medianamente satisfactoria para las variables motivación y reciprocidad en las dos áreas de estudio y en la variable participación en el personal administrativo; por otra parte se presenta una percepción insatisfactoria de la variable liderazgo tanto para personal asistencial como administrativo y en la variable participación, sólo para personal asistencial.

Cabe resaltar que la variable Participación obtuvo los dos valores extremos en este estudio comparativo, fue la variable mejor valorada por parte de personal administrativo con un promedio de 2,77, pero también fue la variable con un valor inferior a las demás variables por parte de personal asistencial, con un promedio de 2,29.

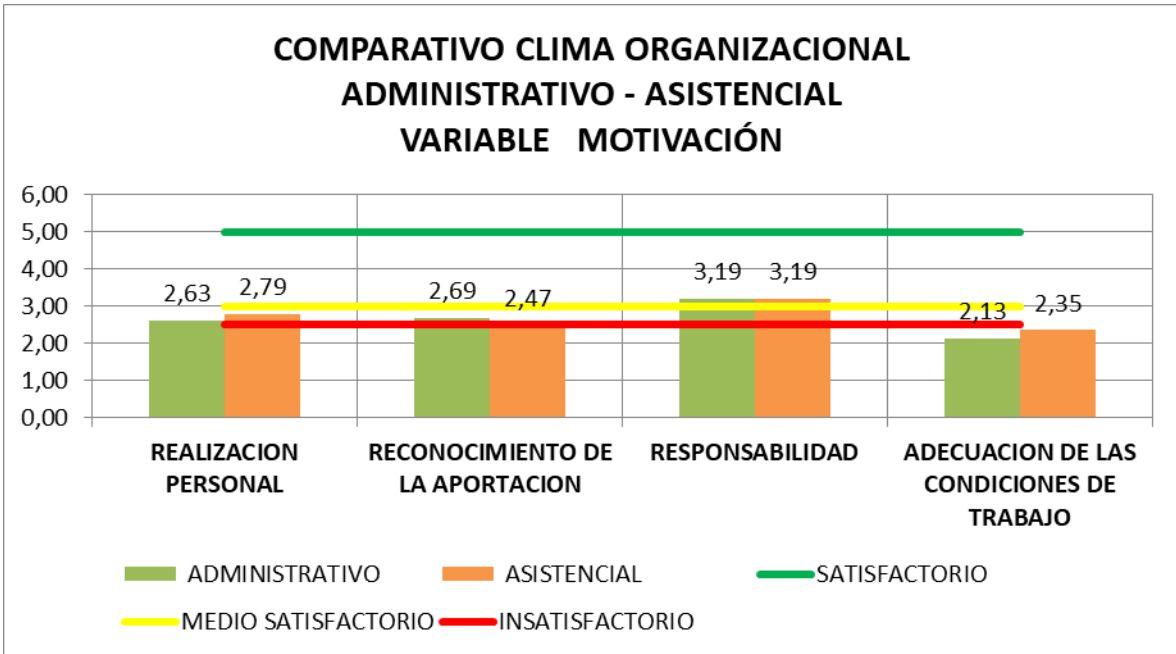
GRÁFICA 2. Comparativo entre el clima organizacional en el personal administrativo y asistencial según la variable de Liderazgo en la Empresa Social del Estado Hospital de Orito, Municipio de Orito Putumayo, año 2018 II y 2019 I.



Fuente: Cuestionario sobre mi Trabajo, Año 2019

La variable liderazgo presenta una de las valoraciones más bajas en éste estudio, los datos arrojados muestran una percepción insatisfactoria en el personal asistencial y administrativo para las subvariables: estímulo a la excelencia y solución de conflictos, mientras que en la subvariable: estímulo al trabajo en equipo se logra una percepción medianamente satisfactoria en las dos categorías del personal objeto de estudio, la subvariable dirección es percibida como insatisfactoria por el personal asistencial y medianamente satisfactoria por el personal administrativo. En conclusión, las subvariables menor valoradas son: solución de conflictos (2,0) por parte de personal administrativo y estímulo a la excelencia (2,14) por parte de personal asistencial. Sin embargo, el promedio de la subvariable: estímulo al trabajo en equipo, es el mejor valorado tanto por el personal asistencial (2,72) como el administrativo (2,88), pero en general, la apreciación del liderazgo presenta una insatisfacción por parte del personal en general.

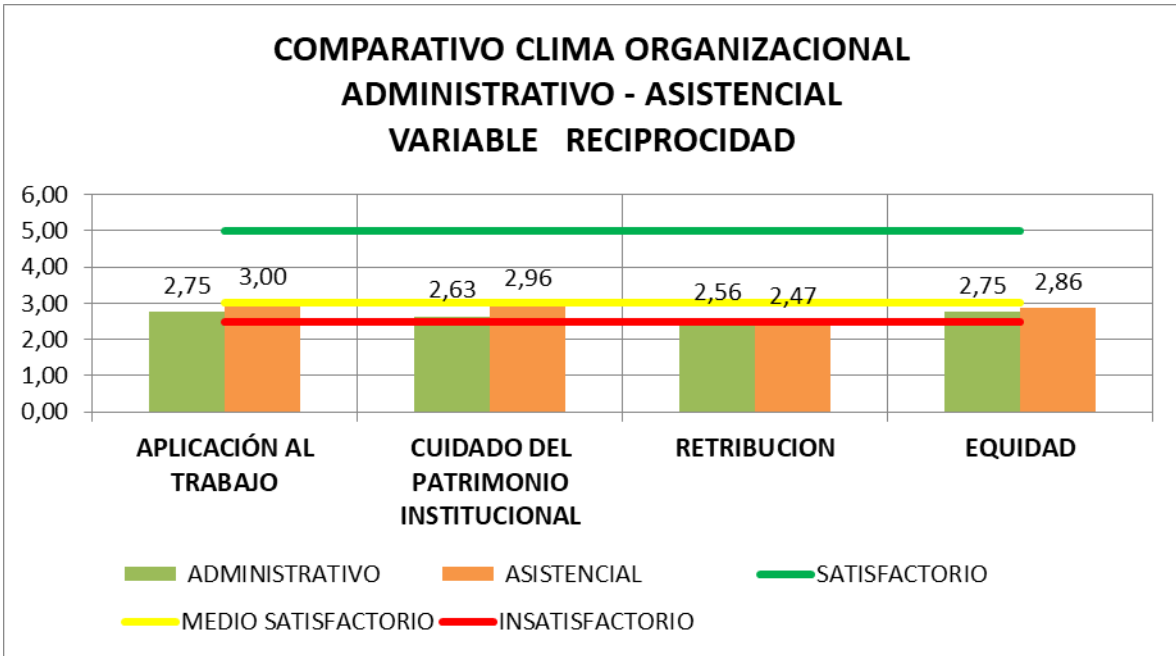
GRÁFICA 3. Comparativo entre el clima organizacional en el personal administrativo y asistencial según la variable de Motivación en la Empresa Social del Estado Hospital de Orito, Municipio de Orito Putumayo, año 2018 II y 2019 I.



Fuente: Cuestionario sobre mi Trabajo, Año 2019

En la variable Motivación, los resultados expresan valores que se corresponden en términos generales un resultado medianamente satisfactorio, sin embargo cabe resaltar que la subvariable: Responsabilidad fue la única categorizada como satisfactoria por parte del personal asistencial y administrativo, obteniendo un promedio de 3,19 en ambas áreas, seguida de la subvariable: Realización personal, la cual fue percibida como medianamente satisfactoria en el personal asistencial (2,79) y en el personal administrativo (2,63). Las subvariables menor valoradas fueron: Reconocimiento de la aportación con un promedio de por personal asistencial (2,47) y administrativo (2,69); por último la subvariable: Adecuaciones de las condiciones de trabajo, fue categorizada como insatisfactoria, con promedios menores a 3.0 en ambas áreas

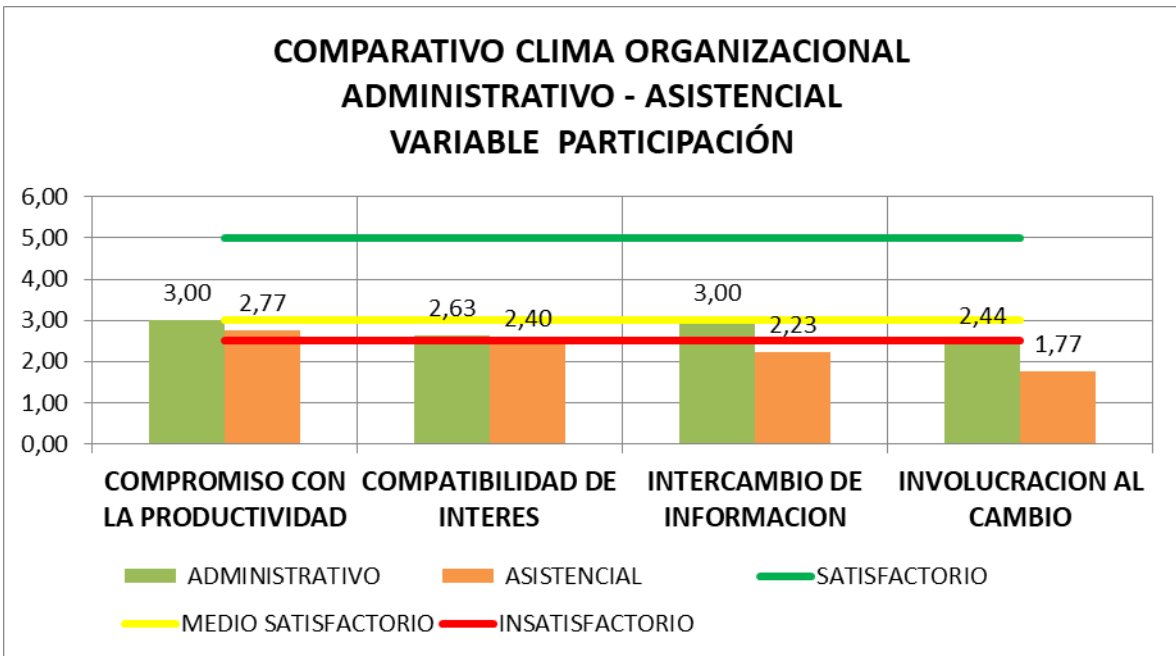
GRÁFICA 4. Comparativo entre el clima organizacional en el personal administrativo y asistencial según la variable de Reciprocidad en la Empresa Social del Estado Hospital de Orito, Municipio de Orito Putumayo, año 2018 II y 2019 I.



Fuente: Cuestionario sobre mi Trabajo, Año 2019

Respecto a los datos obtenidos en cuanto a la variable Reciprocidad, podemos apreciar que la percepción que tienen los empleados de la ESE Hospital de Orito es medianamente satisfactoria para las dos áreas y en todas sus subvariables: aplicación al trabajo, cuidado al patrimonio, retribución y equidad, exceptuando la subvariable: Retribución, la cual es percibida como insatisfactoria sólo por parte del personal asistencial.

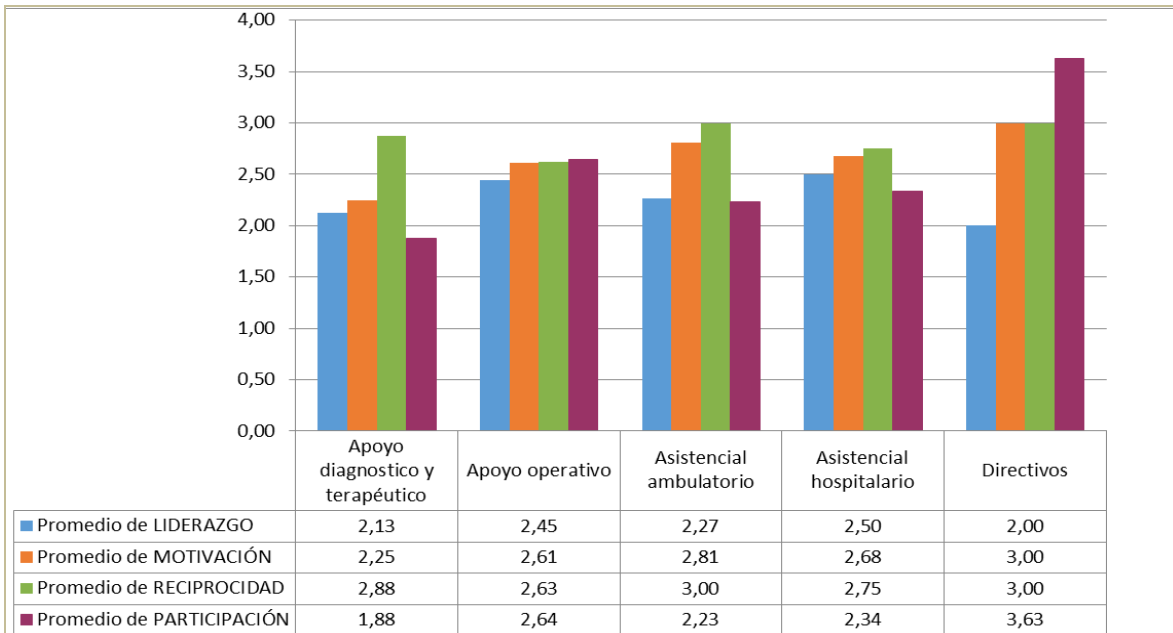
GRÁFICA 5. Comparativo entre el clima organizacional en el personal administrativo y asistencial según la variable de Participación en la Empresa Social del Estado Hospital de Orito, Municipio de Orito Putumayo, año 2018 II y 2019 I.



Fuente: Cuestionario sobre mi Trabajo, Año 2019

En síntesis, la variable: Participación, presenta una valoración medianamente satisfactoria tanto para el personal asistencial como el administrativo que labora en la institución objeto de estudio. La subvariable mejor valorada fue: compromiso con la productividad obteniendo promedio en el personal asistencial de 2,77 y en el personal administrativo una calificación de 3,0. En las subvariables: compatibilidad de interés e intercambio de información el promedio se diferencia, para el personal asistencial se encuentra insatisfactorio, con calificaciones de 2,40 y 2,63 respectivamente, mientras que para el personal administrativo se encuentra medianamente satisfactorio, con calificaciones de 2,23 y 3,0 respectivamente. Se resalta que existe una igualdad en los datos de la subvariable: compromiso con la productividad y la subvariable: intercambio de información, las cuales presentan un promedio de 3.0 y además son percibidas de igual forma por el personal administrativo. La subvariable con menor calificación y la cual fue percibida como insatisfactoria es: Involucración al cambio obteniendo un promedio para personal asistencial de 1,77 y para personal administrativo de 2,44.

GRÁFICA 6. Comparativo entre el clima organizacional en el personal administrativo y asistencial según área de trabajo en la Empresa Social del Estado Hospital de Orito, Municipio de Orito Putumayo, año 2018 II y 2019 I.



Fuente: Cuestionario sobre mi Trabajo, Año 2019

En Clima organizacional se da importancia a las relaciones que se llevan a cabo los miembros de una empresa, lo cual definirá el ambiente laboral en las diferentes áreas de trabajo donde realizan sus actividades. En la anterior gráfica se resalta que el personal administrativo de la ESE Hospital de Orito, está conformada por las áreas de Apoyo operativo y Directivos, El área de Directivos presenta tres variables con mayor puntuación: Motivación (3,0), Reciprocidad (3,0) y Participación (3,63), las cuales son consideradas como satisfactorias ya que presentan promedios igual o superior a 3,0; sin embargo, la variable Liderazgo (2,0) es catalogada como Insatisfactoria, debido a que su promedio es inferior a 2,5. Otra variable que se suma a calificación satisfactoria es la variable Reciprocidad por parte del área Asistencial Ambulatorio, ya que su promedio es igual a 3,0, en el area de Apoyo operativo las variables Motivación (2,61), Reciprocidad (2,63) y Participación (2,64), son percibidas como medianamente satisfactorias debido a su promedio superior a 2,5 pero inferior a 3,0, exceptuando la variable Liderazgo (2,45), la cual es catalogada como insatisfactoria por su promedio inferior a 2,5.

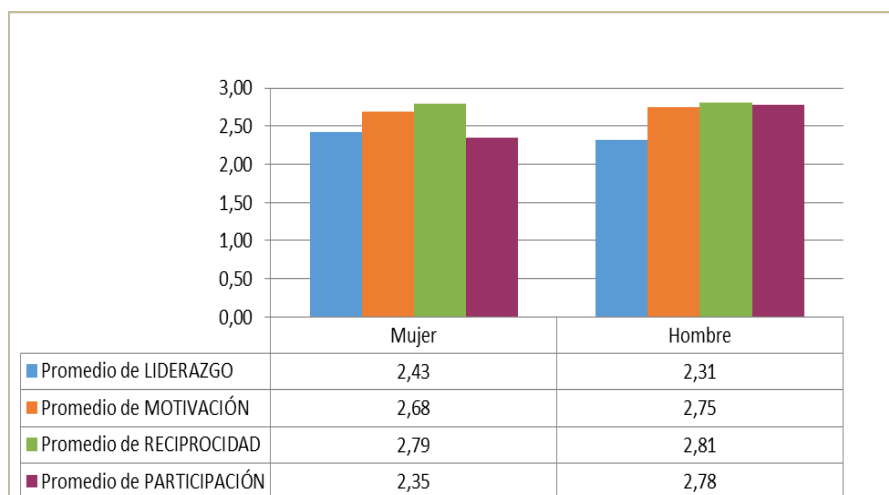
Se resalta la poca participación de las áreas: Apoyo diagnóstico y terapéutico (1,88) y Asistencial ambulatorio (2,23), las cuales son catalogadas como insatisfactorias, el

área de Apoyo operativo (2,64), es catalogada como medianamente satisfactoria, pues su promedio es superior a 2,5, exceptuando como se dijo anteriormente el área de Directivos, quien es la única que percibe a la variable participación como satisfactoria obteniendo un promedio de 3,63.

En cuanto al área de Apoyo y diagnóstico terapéutico se observa que tres variables presentan calificación insatisfactoria, debido a sus promedios son inferiores a 2,5, éstas son: liderazgo (2,13), Motivación (2,25) y Participación (1,88), catalogada como la variable con menor puntaje en este comparativo, exceptuando a la variable: Reciprocidad, quien es percibida como medianamente satisfactoria con un promedio de 2,88.

Se destaca el bajo liderazgo en las diferentes áreas evidenciando bajo promedio, comenzando desde los directivos (2,0), seguida de Apoyo diagnóstico y terapéutico (2,13), Asistencial ambulatorio (2,27), Apoyo operativo (2,45) y finalmente Asistencial hospitalario (2,50), esto revela una opinión negativa en cuanto a liderazgo, pues el personal administrativo y en especial la gerencia deberían replantear como están liderando los procesos con las demás áreas.

GRÁFICA 7. Comparativo entre el clima organizacional en el personal administrativo y asistencial según sexo en la Empresa Social del Estado Hospital de Orito, Municipio de Orito Putumayo, año 2018 II y 2019 I.

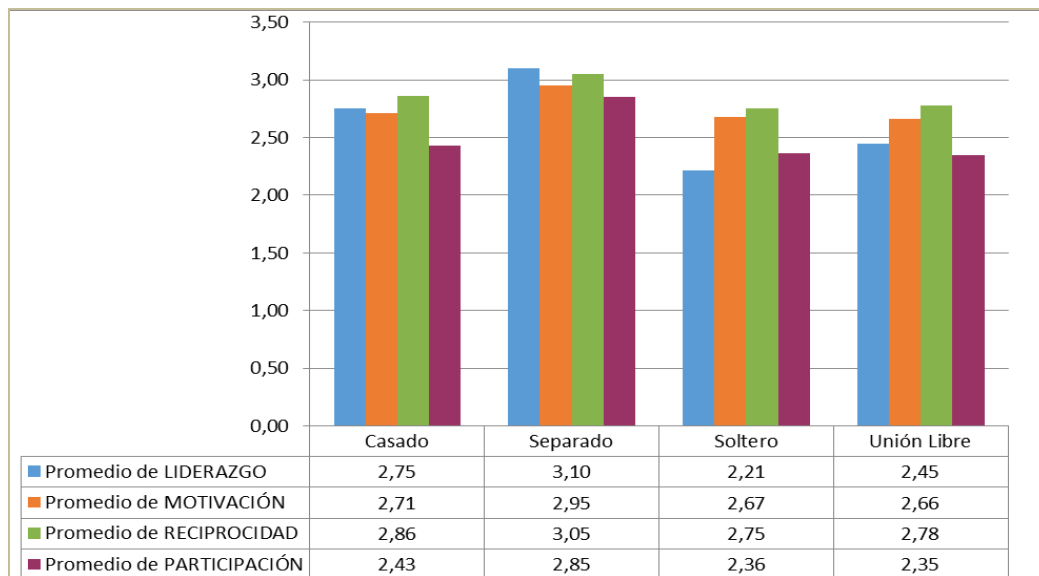


Fuente: Cuestionario sobre mi Trabajo, Año 2019

El clima laboral percibido según sexo tanto en el personal como administrativo, reflejan valores similares a la anterior gráfica en cuanto a la variable Liderazgo, las mujeres obtuvieron un promedio de 2,43 y los hombres de 2,31, evidenciando mayor liderazgo por parte del género femenino, sin embargo, se califica como

insatisfactoria en ambas partes, ya que sus promedios son inferiores a 2,5
 La variable con mayor calificación fue Reciprocidad, con promedios de 2,79 para las mujeres y 2,81 para los hombres, evidenciando mayor reciprocidad por parte del género masculino, calificándose como mediante satisfactoria en ambas partes, ya que sus promedios no superan 3,0.

GRÁFICA 8. Comparativo entre el clima organizacional en el personal administrativo y asistencial según estado civil en la Empresa Social del Estado Hospital de Orito, Municipio de Orito Putumayo, año 2018 II y 2019 I.



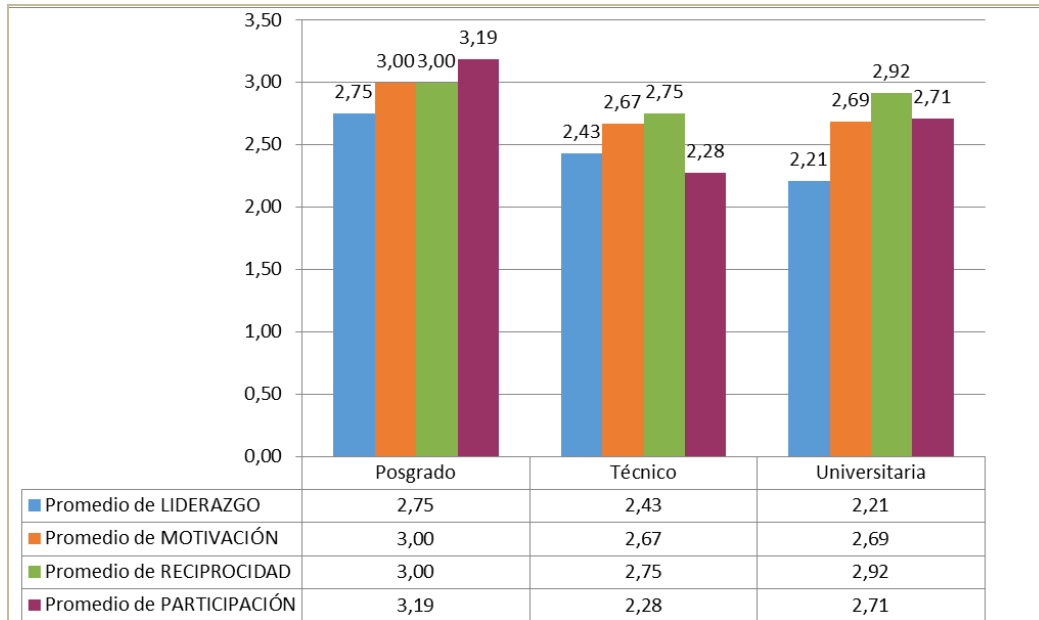
Fuente: Cuestionario sobre mi Trabajo, Año 2019

Según estado civil, se resalta que las personas separadas muestran altos valores con respecto a las demás variables, calificándose como satisfactorio para las variables: Liderazgo (3,10) y Reciprocidad (3,0), ya que sus promedios son mayores a 3,0 y medianamente satisfactoria para las variables Participación (2,85) y Motivación (2,95).

Según la gráfica se puede observar que la variable menor calificada es la Participación en personas solteras (2,21) y en unión libre (2,45), calificándose como insatisfactoria por sus promedios inferiores a 2,5.

Los casados presentan una calificación medianamente satisfactoria en las variables: Liderazgo (2,75), Motivación (2,71) y Reciprocidad (2,86) sin embargo presentan una Participación (2,43) insatisfactoria debido a su promedio inferior a 2,5.

GRÁFICA 9. Comparativo entre el clima organizacional en el personal administrativo y asistencial según escolaridad en la Empresa Social del Estado Hospital de Orito, Municipio de Orito Putumayo, año 2018 II y 2019 I.



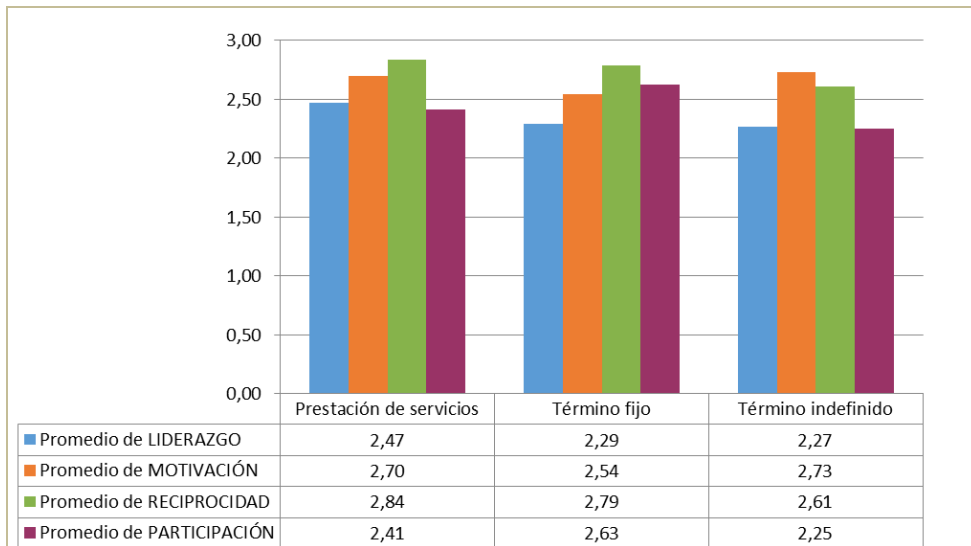
Fuente: Cuestionario sobre mi Trabajo, Año 2019

El Clima laboral según la escolaridad de los empleados tanto a nivel asistencial como administrativo, se observa un dato particular, las personas con posgrado, pese a que son una mínima cantidad en la institución (4 personas), reflejan los mayores valores en las variables, mostrando los siguientes promedios: Participación: 3,19, la cual es la variable mejor calificada y percibida como satisfactoria, debido a su promedio mayor a 3,0 superando a las de nivel de escolaridad Universitaria y Técnico respectivamente; las variables Reciprocidad y Motivación presentan un promedio de 3,0 y la variable Liderazgo de 2,75, lo cual las cataloga como medianamente satisfactoria.

Se destaca que el nivel de formación Técnico, arroja los datos más bajos de este comparativo, calificando como insatisfactorias las variables Participación (2,28) y Liderazgo (2,43), y medianamente satisfactorias las variables: Motivación (2,67) y Reciprocidad (2,75).

El nivel de formación Universitaria presenta calificación medianamente satisfactoria en sus variables, ya que presentan promedios superiores a 2,5 y menores a 3,0, exceptuando la variable Liderazgo quien presenta un promedio de 2,21 catalogándola de esta manera como insatisfactoria.

GRÁFICA 10. Comparativo entre el clima organizacional en el personal administrativo y asistencial según tipo de contratación en la Empresa Social del Estado Hospital de Orito, Municipio de Orito Putumayo, año 2018 II y 2019 I.



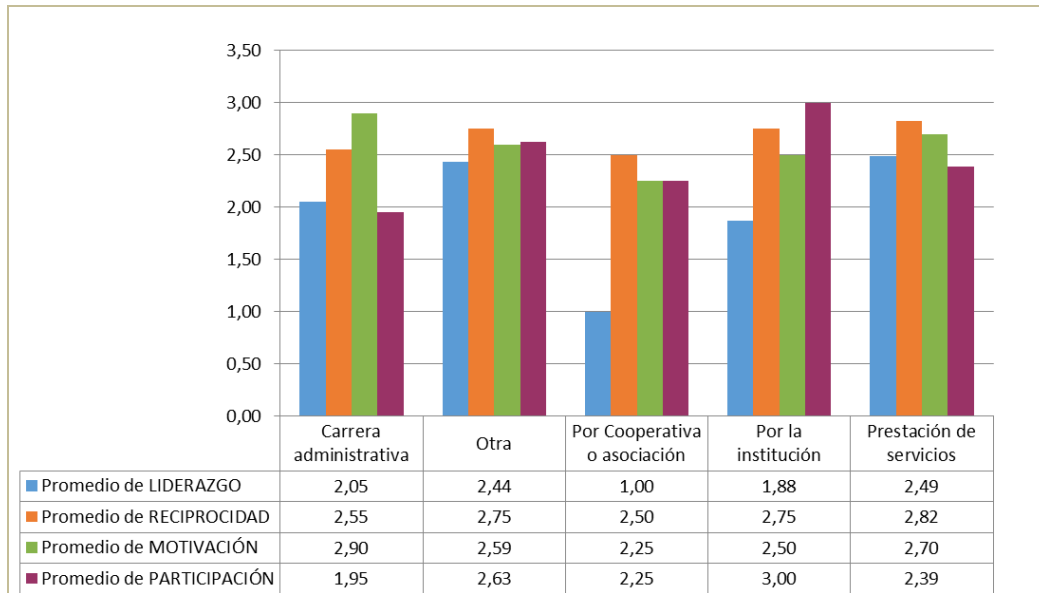
Fuente: Cuestionario sobre mi Trabajo, Año 2019

Respecto al tipo de contratación, se puede evidenciar que las personas que trabajan mediante la contratación por prestación de servicios, presenta más insatisfacción laboral, lo cual se refleja en bajos promedios en las variables: Participación (1,41) y Liderazgo (2,47) y medianamente satisfactorias en las variables Motivación (2,70) y Reciprocidad (2,84)

Los trabajadores contratados mediante término indefinido presentan insatisfacción en las variables Liderazgo (2,27) y Participación (2,25) y medianamente satisfactorias en las variables Motivación (2,73) y Reciprocidad (2,84)

En la modalidad de contratación por Término fijo, los resultados arrojan 3 variables: Motivación, Reciprocidad y Participación con promedios superiores a 2,5 pero inferiores a 3,0, lo cual las denomina como medianamente satisfactoria, excepto la variable Liderazgo, que arrojó un promedio de 2,29 y es catalogada como Insatisfactoria.

GRÁFICA 11. Comparativo entre el clima organizacional en el personal administrativo y asistencial según tipo de contrato en la Empresa Social del Estado Hospital de Orito, Municipio de Orito Putumayo, año 2018 II y 2019 I.



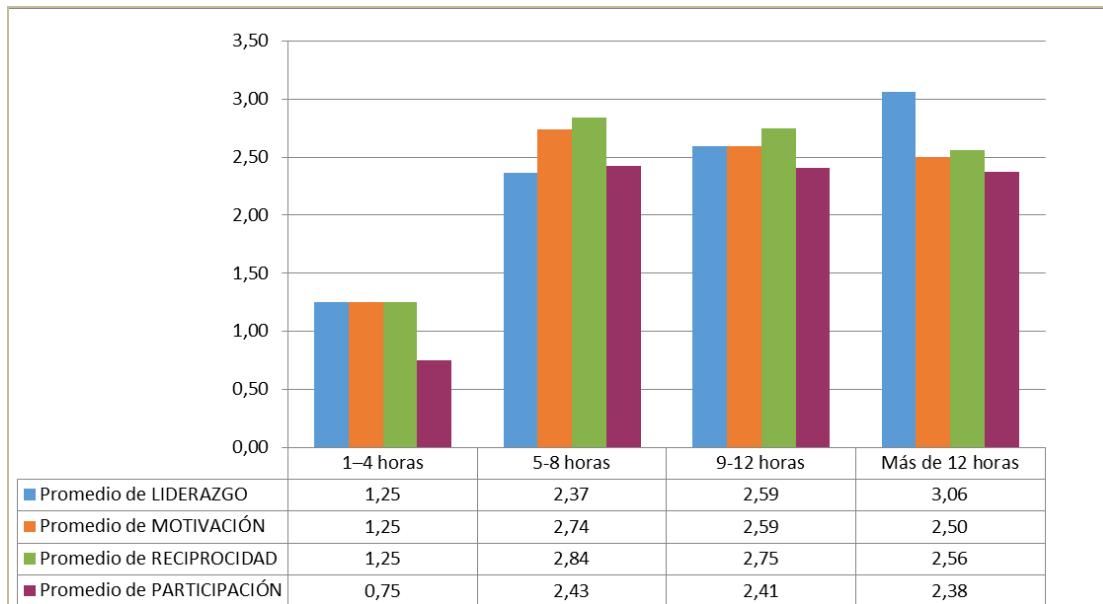
Fuente: Cuestionario sobre mi Trabajo, Año 2019

El clima organizacional según el tipo de contrato, muestra una tendencia similar a las anteriores gráficas, puesto que el Liderazgo es la variable con menor calificación en todos los tipos de contrato, siendo la contrato por cooperativa la de menor valor con un promedio de 1,0 y el contrato por prestación de servicios la de mayor valor con un promedio de 2,49, sin embargo, está catalogada como insatisfactoria en todos los tipos de contrato.

La variable reciprocidad está catalogada como medianamente satisfactoria en cada uno de los tipos de contrato, ya que sus valores oscilan entre 2,25 y 2,82.

Además encontramos que las personas contratadas en todos los tipos de contrato se encuentran medianamente satisfactorias en cuanto a la variable Motivación, ya que sus valores oscilan de 2.25 a 2,90, exceptuando el contrato por cooperativa o asociación quien presenta un 2,25, lo cual lo cataloga como insatisfactorio

GRÁFICA 12. Comparativo entre el clima organizacional en el personal administrativo y asistencial según horas laboradas al día en la Empresa Social del Estado Hospital de Orito, Municipio de Orito Putumayo, año 2018 II y 2019 I.



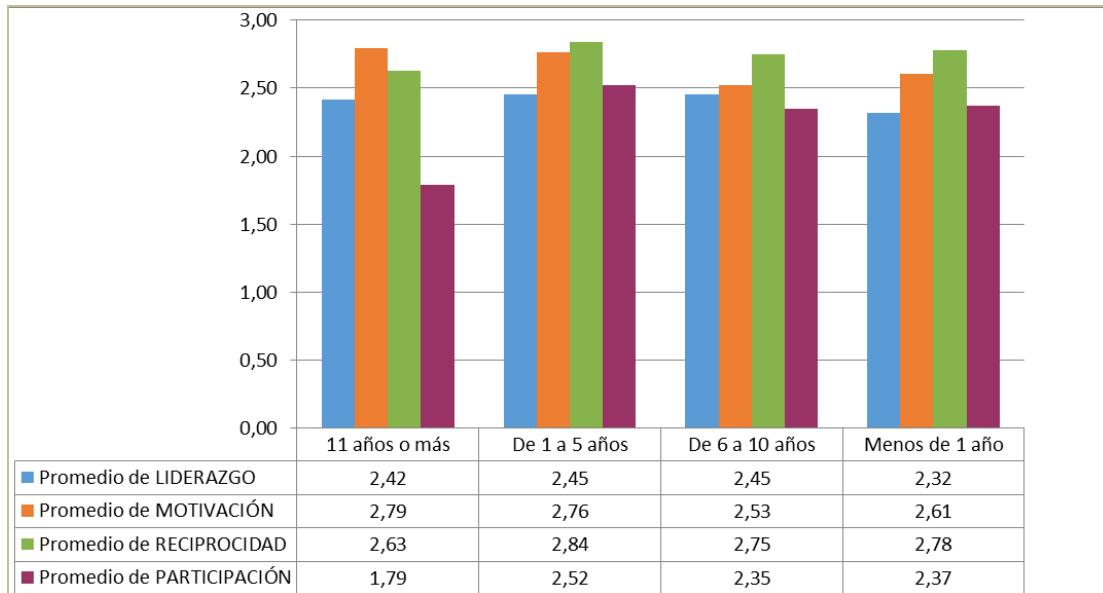
Fuente: Cuestionario sobre mi Trabajo, Año 2019

En el clima organizacional según las horas laboradas al día, podemos observar que las personas que laboran más de 12 horas (3,06) tienen mayor promedio de Liderazgo catalogando esta variable como satisfactoria en este grupo, sin embargo la única persona que trabaja de 1-4 horas (1,25), presenta un promedio inferior catalogándose como insatisfactoria.

Las personas que laboran de 9-12 horas y Más de 12 horas presentan una calificación medianamente satisfactoria en cuanto a las variables Liderazgo, Motivación y Reciprocidad, en las cuales se obtuvieron promedios mayor a 2,5, con excepción de la variable Liderazgo para el grupo de empleados que laboran más de 12 horas, la cual obtuvo un promedio de 3,06, catalogándola como satisfactoria en éste grupo.

La Participación es valorada como insatisfactoria en todos los grupos, ya que sus promedios no superan 2,5, siendo el más crítico el de 1-4 horas con un promedio de 0,75.

GRÁFICA 13. Comparativo entre el clima organizacional en el personal administrativo y asistencial según tiempo laborado en la institución en la Empresa Social del Estado Hospital de Orito, Municipio de Orito Putumayo, año 2018 II y 2019 I.



Fuente: Cuestionario sobre mi Trabajo, Año 2019

Los trabajadores según el tiempo laborado en la institución siguen la tendencia identificada en las gráficas anteriores, en las cuales se destacan negativamente las subvariables de liderazgo y participación con promedios inferiores a 2,5 en todos los grupos, lo cual se percibe como insatisfactorio, exceptuando el grupo de personas que laboran de 1 a 5 años, las cuales obtuvieron un promedio 2,52, calificándolo como medianamente satisfactorio para este grupo. Por otra parte, las variables Motivación y Reciprocidad son calificadas como medianamente satisfactorias, ya que sus promedios oscilan entre 2,53 y 2,84.

La variable mejor percibida fue Reciprocidad para el grupo de empleados que llevan laborando en la institución de 1 a 5 años con un promedio de 2,84, pese a esto no logra una percepción satisfactoria.

La variable con menor puntaje fue la Participación entre los empleados que llevan una antigüedad de 11 años o más, con un promedio de 1,79, catalogando esta variable como insatisfactoria para este grupo.

7.2 ANALISIS PERCEPCION DE CALIDAD

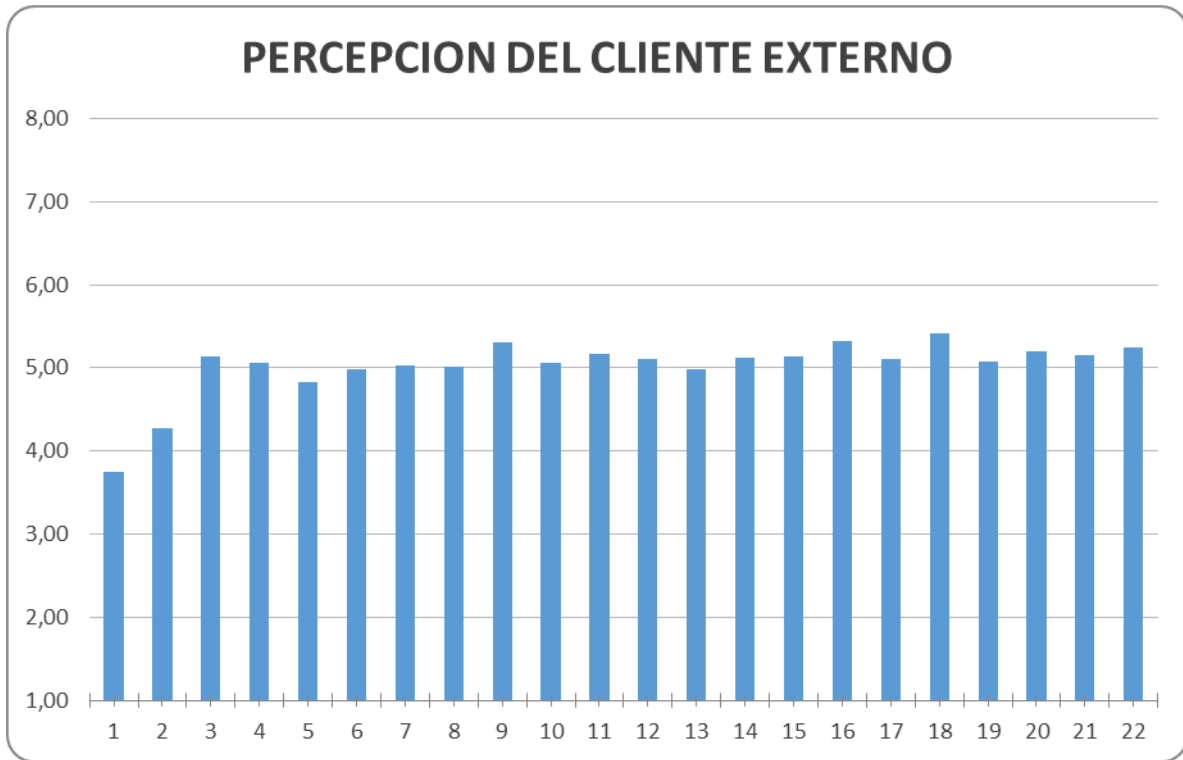
GRÁFICA 14. Expectativas del cliente externo frente a la percepción de la calidad en los servicios de salud de la Empresa Social del Estado Hospital de Orito, Municipio de Orito Putumayo, año 2018 II y 2019 I.



Fuente: Cuestionario SERVQUAL, año 2019

En la anterior gráfica podemos observar que la expectativa del cliente externo es satisfactoria, ya que su promedio general es mayor a 4 y el promedio en cada uno de los ítems es mayor 6, lo cual significa que el usuario espera ser atendido con respeto y amabilidad por parte del talento humano que labora en la Institución y que el hospital cuente con las condiciones físicas y tecnológicas para brindar un excelente servicio.

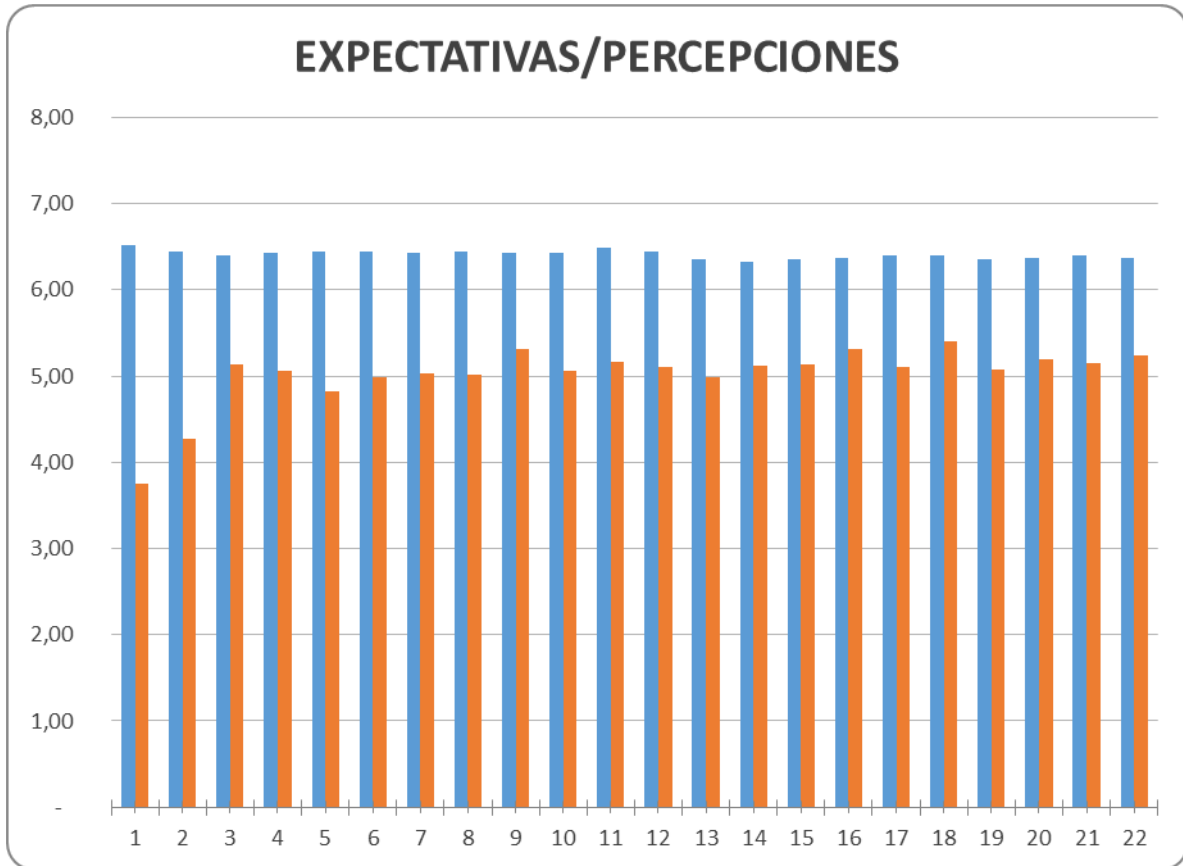
GRÁFICA 15. Percepción del cliente externo frente a la calidad en los servicios de salud de la Empresa Social del Estado Hospital de Orito, Municipio de Orito Putumayo, año 2018 II y 2019 I.



Fuente: Cuestionario SERVQUAL, año 2019

La Gráfica 15 indica una percepción del usuario frente a la calidad de los servicios de salud ofrecidos por la ESE Hospital de Orito, donde se califica como satisfactoria, ya que su promedio general es mayor a 4, exceptuando el ítem: 1. La institución de salud cuenta con equipos modernos, el cual obtuvo una puntuación de 3,75, catalogándolo como medianamente satisfactorio y el ítem menor valorado en cuanto a percepción de la calidad.

GRÁFICA 16. Expectativas Vs Percepción del cliente externo frente a la calidad en los servicios de salud de la Empresa Social del Estado Hospital de Orito, Municipio de Orito Putumayo, año 2018 II y 2019 I.

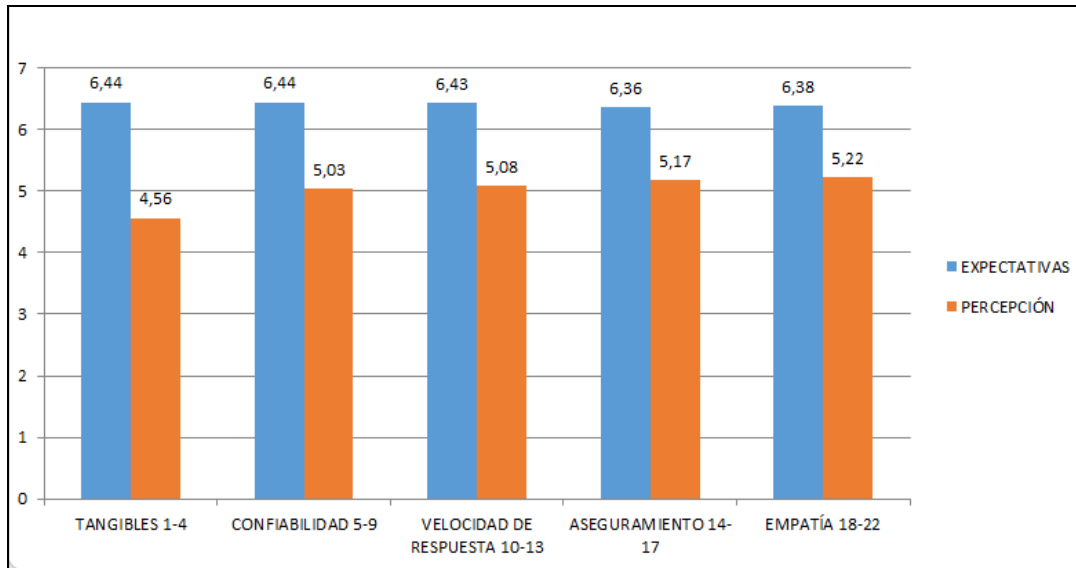


Fuente: Cuestionario SERVQUAL, año 2019

En la anterior grafica se puede observar que no hay diferencia significativa respecto a la expectativa del cliente externo y con la percepción de los servicios de salud, puesto que sus promedios van 5 a 7.

Se puede afirmar que pese en el análisis de Clima Organizacional se identificó las variables más críticas las cuales son Liderazgo y participación, estas no afectan la calidad del servicio de salud, puesto que el promedio es superior a 5.

GRÁFICA 17. Comparativo de promedios entre las Expectativas Vs Percepción del cliente externo frente a las Dimensiones de Calidad en los servicios de salud de la Empresa Social del Estado Hospital de Orito, Municipio de Orito Putumayo, año 2018 II y 2019 I.



Fuente: Cuestionario SERVQUAL, año 2019

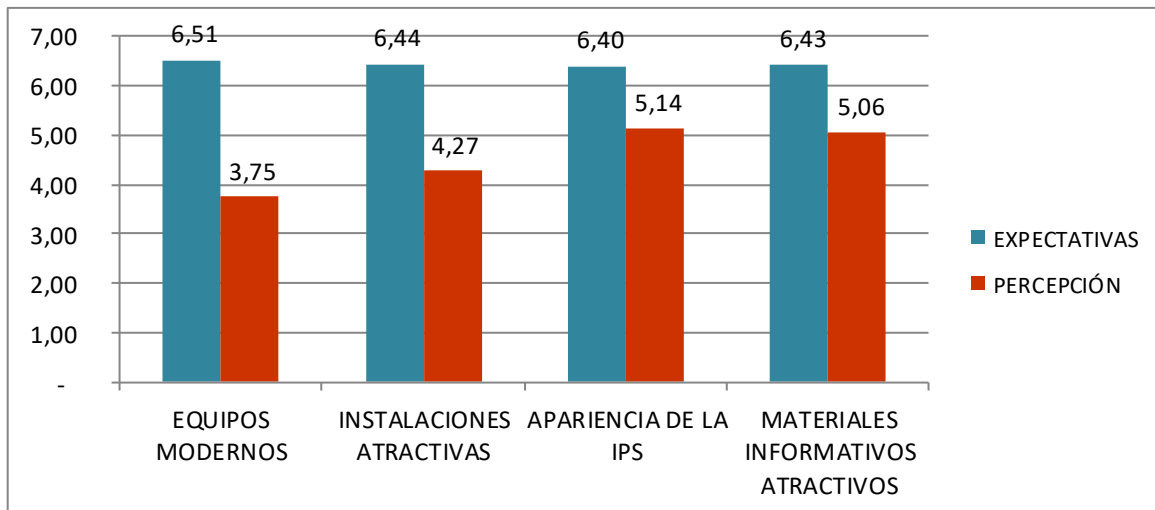
La Gráfica 17 nos muestra los diferentes promedios totales de las expectativas vs las Percepciones de las 5 Dimensiones de Calidad contenidas en el Cuestionario SERVQUAL aplicado en la ESE Hospital de Orito Putumayo en el año 2018 II y 2019 I.

Se puede observar que los clientes del Hospital tenían expectativas muy altas en todas las 5 Dimensiones, mostrando promedios entre 6,36 a 6,44, lo cual significa que esperaban recibir un servicio con excelente calidad, sin embargo, la percepción de los servicios en la ESE Hospital de Orito, muestran datos no muy similares, se puede evidenciar que la Dimensión con promedio más bajo corresponde a elementos tangibles con un promedio de 4,56, el cual abarca las preguntas 1 a 4 del Cuestionario SERVQUAL comprendiendo temas como: Equipos modernos, instalaciones atractivas, apariencia de la IPS y materiales informativos atractivos.

Por otro lado, la dimensión con mayor promedio corresponde a la empatía, con un valor de 5,22, la cual abarca las preguntas 18 a 22 del Cuestionario SERVQUAL comprendiendo temas como: Atención individual para pacientes, horario conveniente para la prestación de servicios, atención personalizada a pacientes, si la IPS se preocupa por cuidar los intereses de los pacientes y finalmente si los empleados atienden las necesidades de los pacientes.

Sin embargo, pese a la diferencia significativa entre los valores de expectativa vs percepción, se puede decir que tanto las expectativas como la percepción del servicio son satisfactorias para los clientes de la ESE Hospital de Orito Putumayo, lo cual se evidencia con promedios superiores a promedios superiores a 4.0.

GRÁFICA 18. Expectativas Vs Percepción de la dimensión Elementos Tangibles.

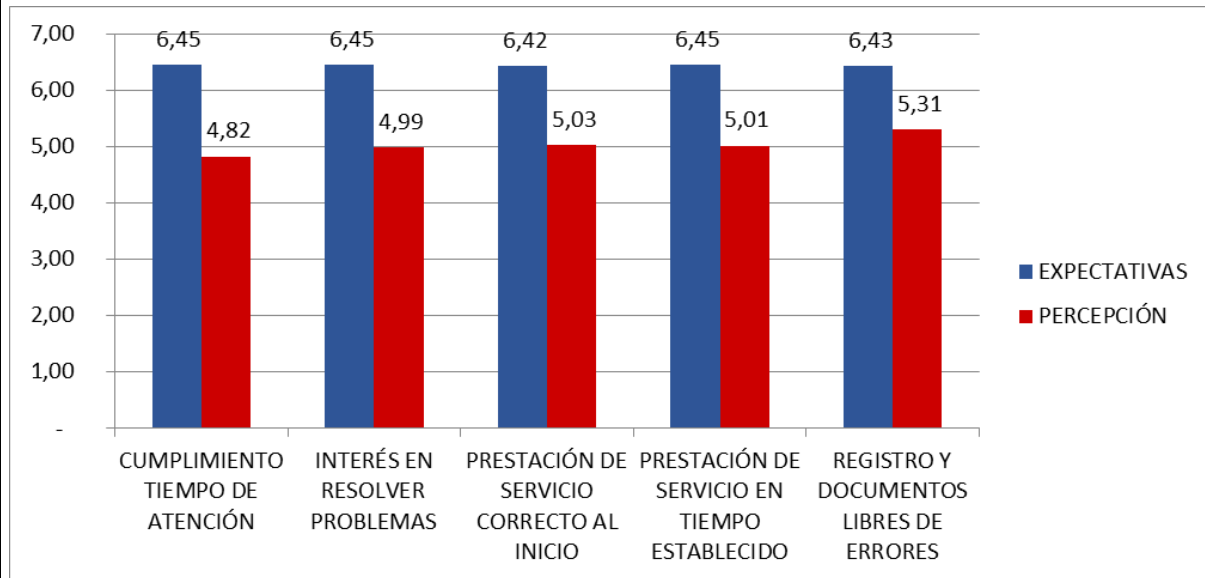


Fuente: Cuestionario SERVQUAL, año 2019

La anterior gráfica evalúa los elementos tangibles de la Institución, podemos observar que si bien las expectativas tienen promedio similar entre los temas a evaluar, categorizándose de esta manera como satisfactorias, en cuanto a la percepción de estos elementos hay diferencia significativa, por ejemplo, los pacientes consideran que la Institución carece de equipos modernos, mostrando un promedio de 3,75, calificándolo como Medianamente satisfactorio para la población a estudio, ya que su promedio es superior a 3.0 pero inferior a 4.0.

Los otros factores como Instalaciones atractivas, apariencia de la IPS y materiales informáticos atractivos son considerados como satisfactorios, puesto que su promedio es superior a 4.0.

GRÁFICA 19. Expectativas Vs Percepción de la dimensión Confiabilidad.



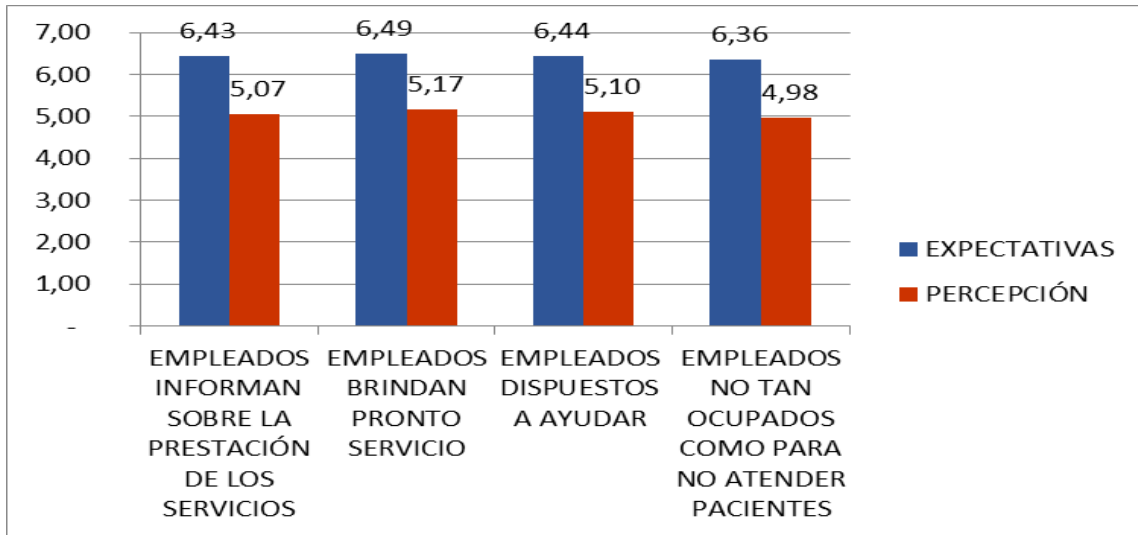
Fuente: Cuestionario SERVQUAL, año 2019

Analizando la Gráfica de la dimensión Confiabilidad, podemos concluir que los pacientes de la ESE Hospital de Orito tienen mucha expectativa en cuanto a la confianza sobre los servicios que ofrece la Institución, lo cual significa que es satisfactorio, ya que las preguntas 5-9 evaluadas en esta dimensión, sus promedio es superior a 4.0.

En cuanto a la percepción del servicio obtenido también es satisfactorio por la misma razón (promedio superior a 4.0), lo cual indica confianza a la hora de recibir los servicios ofrecidos en la ESE Hospital de Orito Putumayo.

Sin embargo hay una subvariable que se encuentra en el límite entre Medianamente Satisfactoria y Satisfactoria, se trata de la pregunta 5, la cual evalúa el cumplimiento del tiempo de atención mostrando un promedio de 4.82

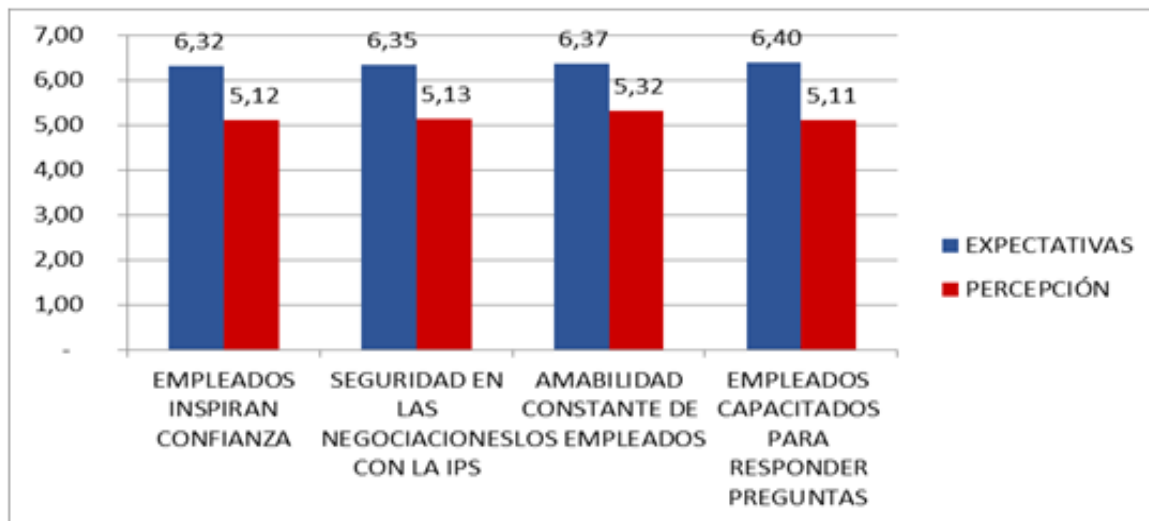
GRÁFICA 20. Expectativas Vs Percepción de la dimensión Velocidad de Respuesta.



Fuente: Cuestionario SERVQUAL, año 2019

La velocidad de respuesta de la ESE Hospital de Orito muestra promedios superiores a 4.0 tanto para las expectativas como para la percepción de los servicios, catalogándose de esta manera como satisfactorio, sin embargo en la pregunta 13, la cual evalúa si los empleados no están tan ocupados como para no atender a los pacientes, el promedio está a muy poco de catalogarse como medianamente satisfactorio, ya que el promedio es sólo de 4,98.

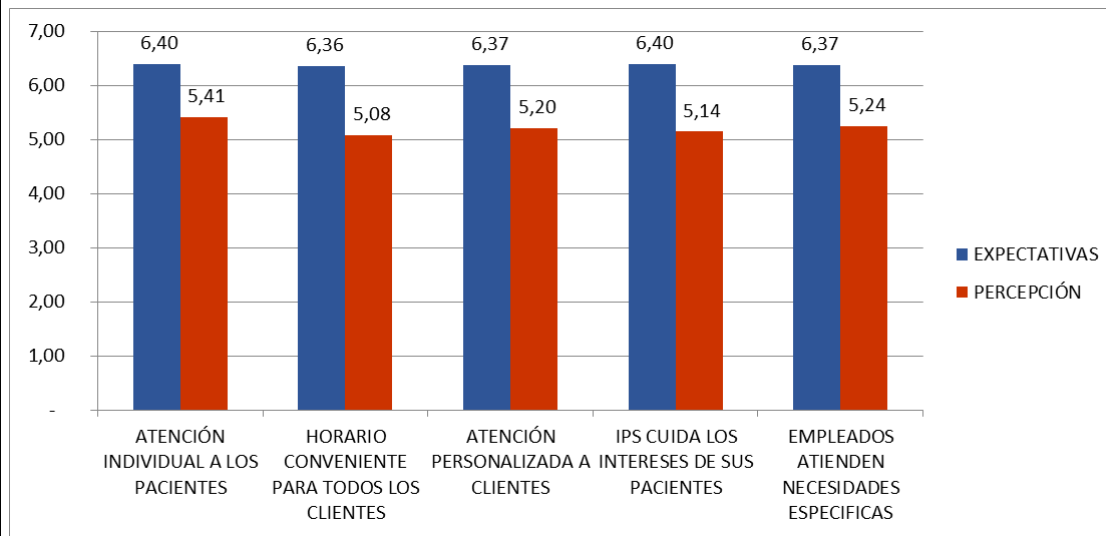
GRÁFICA 21. Expectativas Vs Percepción de la dimensión Aseguramiento.



Fuente: Cuestionario SERVQUAL, año 2019

En cuanto a la Dimensión Aseguramiento, los pacientes tienen altas expectativas en cuanto a seguridad en la prestación de los servicios, mostrando promedios superiores a 6.0 y mayores a 4.0, lo cual son consideradas como satisfactorias, de igual manera pasa en la Percepción del servicio, lo cual arroja promedios con valores superiores a 5.0 en las 4 subvariables.

GRÁFICA 22. Expectativas Vs Percepción de la dimensión Empatía.



Fuente: Cuestionario SERVQUAL, año 2019

Las expectativas en la Dimensión Empatía, como se muestra en la gráfica 22, obtuvieron promedios superiores a 6.0, lo cual las cataloga como satisfactoria y demuestra que los pacientes aspiran recibir servicios de salud con calidad y humanización en la atención por parte de los empleados que la laboran en la ESE Hospital de Orito.

La percepción de los servicios es considerada de igual manera como satisfactoria para esta Dimensión, mostrando promedios superiores a 5.0 en las 5 subvariables,

8. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

8.1 CONCLUSIONES

Durante el primer periodo de éste año, se logró aplicar los cuestionarios propuestos en el proyecto investigativo en la ESE Hospital de Orito, Putumayo. Para la medición de clima organizacional de los trabajadores, se aplicó “Cuestionario sobre mi trabajo” y para medir la percepción de la calidad de los usuarios frente a los servicios de salud, se aplicó “Cuestionario SERVQUAL.

Se realizó la medición en las áreas críticas del clima organizacional de la institución, y con ello se identificaron las falencias presentes, de las cuatro variables a evaluar, (Liderazgo, Motivación, Reciprocidad y Participación) cuatro de ellas fueron negativas, es decir obtuvieron calificaciones entre insatisfactorias o medianamente insatisfactorias, lo que representa una alerta para la institución debido a que estas estrategias no solo afectan el clima organizacional de la misma, sino también la imagen, garantías, reconocimiento y expectativas que tiene la población del municipio de Orito Putumayo.

La variable Liderazgo fue considerada como Insatisfactoria en mayor proporción para el personal asistencial que el administrativo, donde se percibe un mejor clima organizacional. Esto puede deberse a la falta de dirección para el área asistencial, falta de reconocimiento al talento humano en salud que se destaca dentro del ámbito laboral y poca solución de conflictos.

Respecto a la variable Motivación, la cual fue catalogada de forma general como Medianamente satisfactoria, se encontró desmotivación en cuanto a la adecuación de condiciones de trabajo, pero presentó satisfacción en cuanto a responsabilidad tanto para el personal asistencial como administrativo.

La variable Reciprocidad presentó calificación medianamente satisfactoria en cuanto a aplicación al trabajo, cuidado del patrimonio, retribución y equidad tanto para el personal asistencial como administrativo, exceptuando la retribución, la cual fue considerada como insatisfactoria para el personal asistencial.

En cuanto a la variable Participación, fue catalogada como insatisfactoria para el personal asistencial, esto puede deberse a que no hay compatibilidad de intereses, poco intercambio de información y poca adaptación al cambio.

Respecto a las debilidades encontradas en cuanto a Clima Organizacional, se encontró que hace falta mejorar el liderazgo y la participación al verse afectada la percepción del sentido de dirección hacia los empleados, el estímulo al trabajo en equipo, la forma como se evalúa el desempeño laboral, y revisar los canales de comunicación manejados en la institución, para mejorar el flujo de la información, todo ello conlleva a que haga falta empoderamiento para la toma de decisiones.

En cuanto a los resultados arrojados en el cuestionario de SERVQUAL para evaluar percepción de la calidad de los servicios de salud, permitió identificar que las expectativas vs la percepciones de los servicios fueron calificadas como satisfactorias en su mayoría, sin embargo, los clientes consideraron que la ESE Hospital de Orito debe dotarse de quipos modernos para la atención en salud.

Además, se observó que las dimensiones mejor percibidas son: Velocidad de respuesta, aseguramiento y empatía, mientras que los elementos tangibles y la confiabilidad fueron de menor valor, sin embargo esto no fue impedimento para que sean catalogados como satisfactorios.

Con este estudio investigativo también se logró establecer la relación que existe entre las áreas críticas del clima organizacional y las dimensiones de la calidad del servicio en salud percibido en la ESE Hospital de Orito Putumayo, llegando a la conclusión que si no hay un buen liderazgo y participación de los trabajadores, puede repercutir directamente en la percepción del cliente externo en cuanto a confiabilidad de los empleados a los clientes externos, lo mismo pasa con los elementos tangibles, los clientes les gustaría ser atendidos en instalaciones atractivas, que den buena apariencia a la IPS y que además cuente con equipos modernos

8.2 RECOMENDACIONES

Se recomienda a la ESE Hospital de Orito, comunicar a sus empleados sobre los resultados obtenidos en las encuestas de clima organizacional y percepción de la calidad de los servicios, concientizarlos sobre la importancia que tiene el mejoramiento de sus debilidades como el aumento de la productividad, ser receptivos a los cambios, cumplir el tiempo de atención establecido, prestar el servicio en el tiempo establecido, entre otros aspectos que finalmente van a permitir pasar de tener un clima medianamente satisfactorio a un clima más satisfactorio en sus cuatro dimensiones.

Establecer estrategias que reconozcan la labor del talento humano que labora en la empresa, con el fin de estimular la producción y el cumplimiento de metas, logrando de esta manera una satisfacción del usuario y un buen resultado en el servicio prestado.

Motivar al personal desde el salario emocional, para que se sientan reconocidos por su labor, de éste modo el personal se encargará de mejorar la imagen institucional de la ESE Hospital de Orito y ser un reproductor de servicios de salud de alta calidad

Se recomienda que este tipo de estudios sobre la medición del clima organizacional y su impacto en la calidad de la prestación de los servicios sea realizada de forma periódica por la institución, para así evaluar el impacto de los planes de mejora propuestos y ejecutados.

8.3 PLAN DE MEJORAMIENTO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE LA ESE HOSPITAL DE ORITO PUTUMAYO

DEBILIDAD	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVO ESPECIFICO	ESTRATEGIA	RESPONSABLE	PLAZO	RESULTADO ESPERADO
Falta de Liderazgo en los miembros de la institución de las áreas asistencial y administrativa	Fortalecer el Liderazgo en las diferentes áreas de la ESE Hospital de Orito Putumayo	Ofrecer salario emocional que incentive al trabajador a continuar prestando servicios con alta calidad a los clientes	Reconocimiento mensual con día compensatorio al empleado que tenga mayor destreza de liderazgo en su grupo Reconocimiento público en redes sociales y con certificado físico al empleado del mes	-Gerencia -Coordinadores de cada área -Comité de convivencia laboral -Talento humano	Al final de cada mes	Empleado satisfecho y comprometido con el liderazgo en su area de trabajo y en la institución
Insatisfacción y baja motivación en funcionarios asistenciales y administrativos en cuanto a condiciones de	Aumentar la motivación del Personal que labora en la institución mediante la escucha	Reconocer los motivos que generan al trabajador insatisfacción laboral y bajo rendimiento en sus labores.	Contratar especialista en Seguridad y salud en el trabajo o en Ergonomía para que realice evaluación de	-Gerencia -Coordinadores de cada área -Comité de seguridad y salud en el trabajo	Anual	Empleado más motivado, con mayor productividad y con menor riesgo de estrés laboral

sus puestos de trabajo	activa por parte de su jefe inmediato y Gerente		<p>puestos de trabajo.</p> <p>Adecuar los puestos de trabajo que representen un riesgo ergonómico y generen estrés laboral al empleado.</p> <p>Implementar horario de pausas activas en jornada laboral.</p>			
Baja participación de personal asistencial en actividades de la empresa	Involucrar al personal asistencial en actividades de la empresa	Reconocer los motivos que generan al trabajador insatisfacción laboral y bajo rendimiento en sus labores.	<p>Realizar actividades lúdicas y recreativas que involucren a personal de todas las áreas.</p> <p>Fomentar espacios donde el personal asistencial pueda también estar enterado</p>	<p>-Gerencia</p> <p>-Coordinadores de cada área</p> <p>-Comité de convivencia laboral</p>	<p>Cada 6 meses</p> <p>Mensual</p>	Empleado asistencial no excluido con respecto a personal administrativo y además enterado de los cambios en la empresa donde labora

			<p>de las diferentes actividades y cambios que se realizan dentro de la institución</p> <p>Implementar herramientas que permitan generar comunicación dentro de la institución</p>			
<p>Baja percepción del cliente externo en cuanto a equipos modernos, instalaciones atractivas y apariencia de la ESE Hospital de Orito Putumayo</p>	<p>Mejorar la infraestructura física de la ESE Hospital de Orito</p>	<p>Realizar mantenimiento preventivo y correctivo a las instalaciones de la ESE Hospital de Orito</p> <p>Implementar plan de embellecimiento de las Instalaciones de la ESE Hospital</p> <p>Adquirir equipos modernos que generen</p>	<p>Pintar las paredes de la institución con materiales según lo dicta la norma.</p> <p>Adquirir jardinería dentro y fuera de las instalaciones de la Institución</p> <p>Verificación de precios con proveedores y personal</p>	<p>-Gerencia -Almacén -Contabilidad -Ingeniero Biomédico -Proveedores</p>	<p>2 veces al año</p>	<p>Clientes externos satisfechos con confianza y aumento del sentido de pertenencia para cuidar las instalaciones de la ESE Hospital de Orito</p>

		confianza al usuario y personal operativo	biomédico sobre la adquisición de nuevos equipos para diagnóstico e intervención de pacientes			
Baja percepción del cliente externo en cuanto a tiempos de espera y resolución de problemas por parte de funcionarios de la ESE Hospital de Orito	Mejorar los tiempos de espera en la ESE Hospital de Orito, permitiéndole al paciente atender sus necesidades de atención en salud, disminuyendo el riesgo de quejas por insatisfacción	Verificación por área de la función del PAMEC Evaluar PAMEC en cada área de la Institución	Realizar seguimiento de indicadores mediante: Monitoreo de tiempos de atención, tiempos de espera, clasificación de pacientes atendidos Recurrir a más personal administrativo en horarios donde la atención de se vea saturada	-Gerencia de cada área -Comité de calidad -Auditoria en salud	6 meses	Cliente satisfecho, sin riesgo a perder su citas medicas

9. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. G. Malagón, R. Galán, G. Pontón, Administración hospitalaria Medica Panamericana, Bogotá (2008). (Consultado el 30 enero 2018). Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0123592314001624#bib0265>.
2. BERRY, Leonard (2004). Un buen servicio ya no basta. Ediciones Deusto, España
3. Chiavenato I, (2011). Administracion de Recursos Humanos. Novena edición. McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
4. Camacho, D. y Montero, Y. (2010). El clima organizacional y su influencia en la calidad de servicio de las secretarias del gobierno provincial de Bolívar, año 2010 [trabajo previo a la obtención del grado de Licenciado]. Ecuador. Universidad Estatal de Bolívar. (Consultado el 30 enero 2018).
5. TORO, ÁLVAREZ. Fernando (1992). Desempeño y productividad. Contribuciones de la psicología organizacional. Medellín: Cincel. Consultado el 16 de marzo de 2019. Citado por VARGAS BUITRAGO Jhon Jairo. Propuesta de Mejoramiento del clima laboral de la Alcaldía de Santa Rosa de Cabal. Universidad Tecnológica de Pereira 2010. Pag.20.
6. DÍAZ PINILLA Mariela. Gestión Humana Colombia, barranquilla Colombia, 2008, p5.
7. Satisfacción laboral: Factores de influencia positivos y negativos. <https://www.aquaeden.es/blog/satisfaccion-laboral-factores-de-influencia-positivos-y-negativos>. Ultimo acceso el 12 de marzo de 2019
8. LITWIN y STINGER, Citados por DÍAZ PINILLA Mariela & Gestión Humana Colombia, Clima 18, barranquilla Colombia, 2008, p 67.
9. (DAFP). Departamento Administrativo de la Función Pública, clima organizacional, Santafé de Bogotá, 2001. Citado por VARGAS BUITRAGO Jhon Jairo. Propuesta de Mejoramiento del clima laboral de la Alcaldía de Santa Rosa de Cabal. Universidad Tecnológica de Pereira 2010. P12
10. GOMEZ y Cols. Diseño, construcción y validación de tres instrumentos para medir clima organizacional en instituciones de educación superior. Tesis de grado. Bogotá: Universidad Católica de Colombia.2001.
11. DÍAZ PINILLA Mariela. Gestión Humana Colombia, barranquilla Colombia, 2008, p5.

12. Kotler, Philip; Roberto, Eduardo L. (1991). Marketing social : Estrategias para cambiar la conducta pública. trad. Ignacio M^a Martínez de Oñate. Madrid: Ediciones Díaz de Santos, S.A
13. Trujillo Florez, La gestión del agua y la calidad percibida en su servicio. Revista Le Bret (5). Bucaramanga, Colombia: Universidad Santo Tomás, pp.89-109. 2011.
14. Grönroos, C. (1978). Un enfoque orientado al servicio para la comercialización de servicios. Revista europea de marketing, 12(8), 588-60.
15. Chiavenato, Idalberto (1993), La importancia del liderazgo en las organizaciones. Por Ester Lopez Martinez. Universidad de Barcelona 2007.pp.86.
16. Chiavenato, Idalberto (1993), La importancia del liderazgo en las organizaciones. Por Ester Lopez Martinez. Universidad de Barcelona 2007.pp.86.
17. Chiavenato, Idalberto (1993), La importancia del liderazgo en las organizaciones. Por Ester Lopez Martinez. Universidad de Barcelona 2007.pp.86.
18. Martínez- Guzmán, V; Nuevas formas de resolución Nuevas formas de resolución de conflictos: transformación, de conflictos. 2017. UNESCO de Filosofía para la Paz.p:1-11.
19. Chaparro Espitia, L; Motivación laboral y clima organizacional en empresas de telecomunicaciones. Factores diferenciadores entre las empresas pública y privada. INNOVAR. Rev. de Ciencias Administrativas y Sociales, Universidad Nacional de Colombia Bogotá, Colombia; vol. 16, núm. 28, julio-diciembre, 2006, pp. 7-32.
20. Aciego Mendoza, R; Domínguez- Medina R; Hernández- Hernández, P; Evaluación de la mejora en valores de realización personal y social en adolescentes que han participado en un programa de intervención. Psicothema 2003. Vol. 15, n^o 4, pp. 589-594.
21. Chaparro Espitia, L; Motivación laboral y clima organizacional en empresas de telecomunicaciones. Factores diferenciadores entre las empresas pública y privada. INNOVAR. Rev. de Ciencias Administrativas y Sociales, Universidad Nacional de Colombia Bogotá, Colombia; vol. 16, núm. 28, julio-diciembre, 2006, pp. 7-32.
22. Martínez- Guzmán, V; Nuevas formas de resolución Nuevas formas de

resolución de conflictos: transformación, de conflictos. 2017. UNESCO de Filosofía para la Paz.p:1-11.

23. Martínez- Guzmán, V; Nuevas formas de resolución Nuevas formas de resolución de conflictos: transformación, de conflictos. 2017. UNESCO de Filosofía para la Paz.p:1-11.

24. Segredo- Pérez A; Reyes- Miranda D; Clima organizacional en salud pública. Consideraciones generales. (2004-2008). Rev. Cocmed. p:1-7.

25. Hart C.W. M; Los experimentos de Hawthorne. Universidad de Toronto; Toronto, Canadá; (2012); 38(1); p:156-167.

26. Ortega- Santos J.P; Duque- Oliva J; Grueso- Hinstroza M.P; Clima organizacional: origen, evolución y medición. Rev. Organizaciones saludables y procesos organizacionales e individuales. Comprensión y retos; p: 163-203. Ultimo acceso 01/04/2019

27. Salgado J.F; Remeseiro C; Iglesias M. Clima organizacional y satisfacción Laboral en una pyme. España 1996, pp.329-335;

28. Salazar- Valverde, W.A; Percepción del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Red de Salud Rímac – 2015 (2017), Lima-Perú; Rev. Ciencias Administrativas; p:1-125.

29. Ortiz Espinosa Rosa María; Muñoz Juárez Sergio y Torres Carreño Erick. Satisfacción de los usuarios de 15 hospitales de Hidalgo, México. Revista española de salud pública versión impresa, v.78, no.4, Madrid, julio-agosto, 2004, ISSN 1135-5727

30. García, Evaristo. (2010). Calidad de la atención en salud. Percepción de los usuarios. Santiago de Cali: Hospital Universitario del Valle. Hospital Universitario del Valle, HUV.

31. García, Evaristo. (2010). Calidad de la atención en salud. Percepción de los usuarios. Santiago de Cali: Hospital Universitario del Valle. Hospital Universitario del Valle, HUV.

32.

33.34 Losada- Puentes C; García- Rubiano D; Toro- Vargas G; Cuellar- Cuenca M; Barón-Cano N; Caquimbo- Vargas R; Trujillo Mosquera T. Percepción de la calidad de la atención en salud de los usuarios afiliados a los regímenes subsidiado y contributivo en el municipio de Neiva, de junio a octubre del 2011. Neiva Huila. 2011- Universidad Surcolombiana. Facultad de salud. p:1-100. Tomada el 1 de abril de 2019. Disponible en: <https://contenidos.usco.edu.co/salud/images/documentos/grados/T.G.Gerencia-de-Servicios-de-Salud-y-Seguridad-Social/88.T.G-Claudia-Jimena-Losada-Puentes-Dennis-Garca-Rubiano-Gloria-Lenid-Toro-Vargas-Otros-2011.pdf>

35. Portafolio de servicios ESE Hospital de Orito, Municipio de Orito Putumayo.

