

**Clima organizacional y percepción de la calidad de los servicios de salud en la
IPS del municipio de Cartago E.S.E. 2019**

**Cristina Agudelo
Natalia Celis Torres
Daniela Hernández
Andrés Fernando Montoya Obando**

Asesor

Rubén Darío Agudelo Loaiza

**Universidad católica de Manizales
Facultad de ciencias para la salud
Especialización en administración de la salud
Cartago – Valle del Cauca.
2019**

Tabla de contenido

Lista de tablas	3
Lista de gráficos	4
1. INFORMACIÓN GENERAL GRUPO DE INVESTIGACIÓN AL CUAL ESTÁ ADSCRITO EL PROYECTO	6
2. INFORMACIÓN GENERAL DEL PROYECTO.....	9
3. RESUMEN	10
4. ABSTRACT	10
5. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO	12
5.1 Introducción.....	12
5.1.1. Pregunta de investigación.....	15
5.2 Justificación.....	15
5.3 Objetivos	17
5.3.1 Objetivo general	17
5.3.2 Objetivos específicos.....	17
5.4 Marco teorico.....	17
5.5 Referente normativo	23
6. METODOLOGÍA PROPUESTA	32
6.1 Enfoque.....	32
6.3 Tipo de estudio.....	32
6.4 Metodología.....	33
6.5 Población y muestra	34
6.6 Instrumentos.....	36
7. RESULTADOS Y ANALISIS.....	39
8. DISCUSIÓN.....	71
9. CONCLUSIONES.....	73
10. RECOMENDACIONES	75
11. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	76
Anexo 1	83
Anexo 2	89
PLAN DE MEJORA DE LA IPS MUNICIPAL DE CARTAGO	96

Lista de tablas

Tabla 1. Referente normativo.

Tabla 2. Muestra de los usuarios de la IPS a encuestar.

Tabla 3. Muestra de los colaboradores de la IPS a encuestar.

Tabla 4. Resultados clima organizacional personal administrativo y asistencial de la PS municipal de Cartago.

Tabla 5. Resultados clima organizacional personal administrativo y asistencial variable liderazgo IPS municipal de cartago.

Tabla 6. Resultados clima organizacional personal administrativo y asistencial, variable motivación IPS municipal de Cartago.

Tabla 7. Resultados clima organizacional personal administrativo y asistencial, variable reciprocidad de la IPS municipal de Cartago.

Tabla 8. Resultados clima organizacional del personal administrativo y asistencial en la variable participación de la IPS municipal de Cartago.

Tabla 9. Características de servicios en salud según importancia para los usuarios de la IPS municipal de Cartago.

Lista de gráficos

- Grafico 1.** Distribución por sexo.
- Gráfico 2.** Edad de los Trabajadores.
- Gráfico 3.** Distribución por Estado Civil de los Trabajadores.
- Gráfico 4.** Distribución por Escolaridad de los Trabajadores.
- Gráfico 5.** Distribución por Área de Trabajo de los Empleados.
- Gráfico 6.** Distribución por Tipo de Contrato de los Trabajadores.
- Gráfico 7.** Distribución por Jornada Laboral.
- Grafico 8.** Distribución por Tiempo Laborado en IPS Municipio de Cartago.
- Grafica 9.** Comparativo clima organizacional personal administrativo y asistencial de la IPS municipal de cartago.
- Grafica 10.** Comparativo clima organizacional personal administrativo y asistencial, variable liderazgo IPS municipal de cartago.
- Grafica 11.** Comparativo clima organizacional personal administrativo y asistencial, variable motivación de la IPS municipal de Cartago .
- Gráfico 12.** Comparativo clima organizacional personal administrativo y asistencial, variable reciprocidad de la IPS municipal de Cartago.
- Grafica 13.** Comparativo clima organizacional del personal administrativo y asistencial en la variable participación en la IPS municipal de Cartago.
- Grafica 14.** Clima organizacional según el cargo de los funcionarios de la IPS municipal de Cartago.
- Grafica 15.** Clima organizacional según tipo de contrato de los funcionarios de la IPS municipal de Cartago.
- Grafica 16.** Clima organizacional según el tiempo laborado en el cargo actual de los funcionarios de la IPS municipal de Cartago.
- Grafica 17.** Clima organizacional según el sexo de los funcionarios de la IPS municipal de Cartago.
- Grafica 18:** Clasificación del género de personas participantes de la IPS municipal de Cartago.
- Grafica 19.** Rango por edad sobre el número de personas participantes de la IPS municipal de Cartago.
- Grafica 20.** Clasificación del tipo de afiliación de los usuarios encuestados en la IPS municipal de Cartago
- Grafica 21.** Expectativa del cliente externo sobre la percepción de la calidad de los servicios ofrecidos por la IPS municipal de Cartago.

Grafica 22. Percepción del cliente externo sobre la calidad de los servicios prestadores la IPS municipal de Cartago.

Grafica 23. Comparación expectativa y percepción de los clientes externos de la IPS municipal de Cartago.

Grafica 24. Características de servicios en salud según importancia para los usuarios de la IPS municipal de Cartago.



Universidad
Católica
de Manizales

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

**1. INFORMACIÓN GENERAL GRUPO DE INVESTIGACIÓN AL CUAL ESTÁ
ADSCRITO EL PROYECTO**

Facultad: Ciencias de la Salud	
Programa Académico: Especialización Administración en Salud.	
Nombre del Grupo: Sistemas Integrados para la Gestión	
Líder del grupo: Lina Patricia Muñoz Jiménez	Dedicación: Tiempo parcial
Línea de Investigación: Administración de la Salud	
Investigadores: Rubén Darío Agudelo Loaiza, Paula Andrea Peña López	Dedicación: Tiempo parcial
Asistentes: Cristina Agudelo Natalia Celis Torres Daniela Hernández Andrés Fernando Montoya Obando	Asistentes de macro proyecto de investigación docente como modalidad de grado

**CONFORMACIÓN Y TRAYECTORIA DEL GRUPO DE INVESTIGACIÓN EN
EL CAMPO DEL PROYECTO.**

Este grupo está conformado por investigadores de: Facultad de Humanidades, Ciencias sociales y Administración, Facultad de Educación y Facultad de Ciencias de la Salud. Nace institucionalmente de la reconfiguración del Grupo SISCA (Sistemas de Calidad en Salud), la consolidación del grupo fue aprobada desde las tres facultades, cada una de las cuales emitió acuerdo de aprobación desde su "Consejo de investigación y proyección social".

Proyectos de investigación terminados, relacionados con el área de la salud:

- Calidad de la atención en salud y capacidad tecnológica y científica en IPS de Manizales, Cartago, Tuluá, Popayán y Pasto. Desarrollado por dos investigadores de la Especialización en Administración de la salud (Martha Cujíño y Edgar Gutiérrez). Primer artículo científico en proceso de publicación desde la UCM.
- Estado del arte de la investigación en el área de administración de la salud, en el periodo comprendido entre 1.994 hasta el 2011, en la Universidad Católica de Manizales. Proyecto aprobado por la Comisión central de investigaciones. Desarrollado por la investigadora Lina Patricia Muñoz del Programa de Administración de la Salud (Facultad de Ciencias de la Salud).
- Desempeño de las funciones esenciales de la Salud Pública en las secretarías de salud y Hospitales públicos de los Municipios de Armenia, Cúcuta y Pitalito en los años 2015 y 2016. (Rubén Darío Agudelo).
- Determinación del clima organizacional en instituciones prestadoras de servicios de salud de Manizales, Pitalito, Popayán y Santiago de Cali 2016-2017. (Rubén Darío Agudelo y Paula Andrea Peña).
- Percepción de la cultura de seguridad del paciente en trabajadores de la salud en diferentes entidades prestadoras de servicios de salud del país, 2015 y 2016. (Richard Nelson Román Marín)

Proyectos de investigación en proceso:

- Caracterización de la gestión del talento humano en instituciones del sector turístico, educativo y de salud, en el ámbito público y privado de la ciudad de Manizales. (Lina Patricia Muñoz Jiménez, Mabel Ibarra Luna y Jorge Eliecer Rivera Franco).
- Clima organizacional y Percepción externa de la calidad de los servicios de salud en instituciones prestadoras de servicios de salud. 2018-2019. (Rubén Darío Agudelo y Paula Andrea Peña.)

Propuestas en gestión con participación y financiación externa

El grupo cuenta con la tradición en proyección social, asesorías y consultorías en Gestión de la calidad, tiene relaciones con el Grupo ALFA, GIDTA y las Facultades de Humanidades Ciencias Sociales y Administración, Ingeniería y Arquitectura, Educación y Ciencias de la Salud.

Conformación y Trayectoria del Grupo de Investigación en el campo del proyecto.

Área del Conocimiento: Ciencias de la Administración.

Año de creación del grupo: noviembre 2006.

Institucionalización del grupo: 16 de Julio de 2007 con el acuerdo 010 del Consejo Académico.

Inscripción en Colciencias: 9 de noviembre del 2008.

Reconocido ante Colciencias: noviembre de 2011.

Escalafón: C 2017.



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

2. INFORMACIÓN GENERAL DEL PROYECTO

Título: Clima organizacional y percepción de la calidad de los servicios de salud en la IPS del municipio de Cartago E.S.E.

Investigador Principal: Investigador Principal: Rubén Darío Agudelo Loaiza

Coinvestigador: Paula Andrea Peña
López

Dedicación: TC TP MT

Asistente de investigación: Cristina Agudelo

Asistente de investigación: Natalia Celis Torres

Asistente de investigación: Daniela Hernández

Asistente de investigación: Andrés Fernando Montoya Obando

Área de conocimiento a la que aplica: Administración

Programa de Posgrado al que se articula: Especialización en administración de la salud

Lugar de Ejecución del Proyecto: IPS del municipio de Cartago.

Ciudad: Cartago

Departamento: Valle del cauca

Duración del Proyecto: Dos periodos académicos

Tipo de Proyecto:

Inv. Básica:

Inv. Aplicada: X

Dllo Experimental o Tecnológico:

3. RESUMEN

Hoy en día el clima organizacional es considerado como un pilar fundamental en los procesos organizacionales permitiendo generar cambio e innovación manteniendo altos niveles de satisfacción laboral que se verán reflejados en la calidad y calidez del servicio que se ofrece a los usuarios, por tanto, la presente investigación tenía como eje central la intención de conocer como el clima organizacional influye en la percepción de la calidad de los servicios recibidos por parte de los usuarios. La investigación se planteó desde un enfoque cuantitativo se elaborara partir de un estudio empírico analítico correlacional que permitió determinar la relación existente entre las variables clima organizacional y calidad del servicio. Para su desarrollo se aplicaron dos instrumentos tanto a usuarios como a trabajadores de todas las áreas.

En la medición del clima laboral se obtuvo una calificación de medianamente satisfactoria con unas puntuaciones 2.6, con más tendencia a la insatisfacción, evidenciando falencias en las variables liderazgo y participación. En lo usuarios se determinó que la percepción de la calidad de los servicios es mayor en comparación con la expectativa del servicio, es decir que el servicio recibido supero las expectativas del servicio esperado, con una media de 5.56. Finalmente se determinó que para la IPS municipal de Cartago no existe correlación alguna entre el clima organizacional y la percepción de calidad de los servicios, en cuento a pesar de un clima organizacional medianamente satisfactorio con tendencia a insatisfactorio, se evidencia que la percepción de la calidad por parte de los usuarios supera sus expectativas.

4. ABSTRACT

Nowadays, the organizational climate is considered as a fundamental pillar in the organizational processes allowing to generate change and innovation while maintaining high levels of job satisfaction that will be reflected in the quality and warmth of the service offered to users, therefore, this The main objective of the research was to know how the organizational climate influences the perception of the quality of the services received by users. The research was based on a

quantitative approach, based on an empirical correlational analytical study that allowed us to determine the relationship between the organizational climate and service quality variables. For its development, two instruments were applied to both users and workers of the institution.

In the measurement of the work environment, a moderately satisfactory score was obtained with 2.6 scores, with a greater tendency towards dissatisfaction, showing weaknesses in the leadership and participation variables. In the users it was determined that the perception of the quality of the services is greater in comparison with the expectation of the service, that is to say that the service received exceeds the expectations of the expected service, with an average of 5.56.

Finally, it was determined that for the municipal IPS of Cartago there is no correlation between the organizational climate and the perception of quality of services, in spite of a moderately satisfactory organizational climate with a tendency to unsatisfactory, it is evident that the perception of quality by users exceeds their expectations.

5. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

5.1 Introducción

En toda sociedad, la salud es un derecho fundamental para el ser humano, considerada además como un factor insustituible que influye en el bienestar social, el desarrollo, la economía y la educación de los pueblos¹, aspectos que obligan a las instituciones prestadoras de servicios sanitarios a ofrecer atención médica oportuna, no discriminatoria, aceptable, accesible y de calidad².

Según la Organización Mundial para la Salud (OMS)³ cerca de la mitad de la población mundial carece de acceso integral a los servicios sanitarios básicos, cerca de 100 millones de personas se encuentran en la pobreza extrema por tener que pagar los servicios de salud de su propio bolsillo y alrededor de 800 millones de personas gastan al menos un 10% de su presupuesto familiar para pagar los servicios de salud.

En Colombia, el Sistema General de Seguridad Social Integral vigente se encuentra reglamentado por la ley 100, expedida el 23 de diciembre de 1993. Para el año 2000 Colombia se encontraba en el puesto 41 de 191 países según la OMS en su informe sobre la Salud en el Mundo 2000⁴. En la investigación realizada por Hernández y Vega en 2001 se estableció que luego de 10 años de la implementación de este modelo seguía estando permeado por la corrupción generalizada, desorganización administrativa, favorecimiento del sector privado en detrimento del sector público, cierre generalizado de hospitales y clínicas, huelgas de trabajadores de la salud, entre otros⁵.

Sin embargo, los esfuerzos realizados por el gobierno en los últimos años lograron que el país avanzara, al pasar de una cobertura del 24% en 1993⁶, a una cobertura muy cercana a la universalización con 94,64% a marzo de 2019, según el Ministerio de Salud⁷. Solucionando de alguna forma la desigualdad inicial, pasando la afiliación de salud del 20% de la población más pobre de un 4.3% en 1993 a un 87.9%, en el 2010, y la afiliación en las zonas rurales paso de un 6.6% en 1993 a un 88.5% en el 2010. Teniendo como efecto la protección financiera de la población⁶.

A partir del 2002 se adiciona al SGSSS, el Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad (SOGC) cuyo propósito fundamental es lograr el máximo nivel posible de satisfacción de acuerdo con las expectativas de atención de la población colombiana; de tal forma que se centra en el usuario, evaluando la calidad de la atención en salud teniendo en cuenta cinco aspectos: accesibilidad, oportunidad, seguridad, pertinencia o eficacia y continuidad⁸.

En concordancia, Berenguer⁹ afirma que las transformaciones sociales y económicas del siglo XX han producido cambios en la salud de la población y, por tanto, en las políticas de prestación del servicio de salud a nivel mundial. Promoviendo una atención de alta calidad centrada en el usuario o cliente y profesional. Teniendo en cuenta además que el país está viviendo una serie de transformaciones sociales y económicas que influyen de manera directa en el contexto en que se desarrolla la oferta y demanda de los servicios de salud¹⁰.

Evaluar la calidad de los servicios de salud en el mundo actual es un tema que cada vez toma más fuerza⁹, siendo considerado uno de los espacios más complejos del acontecer mundial. Debido a que los prestadores del servicio se enfrentan a una ciudadanía más demandante de sus derechos, desafiando de esta forma las capacidades del sistema de salud, alterando las relaciones humanas y, eventualmente, la actitud de las personas hacia sus obligaciones laborales¹¹.

Entonces conocer las perspectivas del sistema sanitario, especialmente en salud pública, también es preocupación medular en los gobiernos de todos los países como lo señala Bernal, los organismos públicos cargan sobre su espalda percepciones de ineficiencia, lentitud de respuesta y falta de capacidad para atender las demandas sociales¹.

Bernal “Destaca como principales deficiencias del sistema de salud el trato inadecuado e incorrecto que se brinda a los pacientes, la deficiencia de información por parte de las áreas administrativas y médicas del hospital, la falta de equipo y espacios físicos inadecuados y, en general, la insatisfacción de los usuarios y de los profesionales en salud”¹.

Lo anterior devela un problema latente en las instituciones hospitalarias, el cual las obliga directa o indirectamente a mejorar la calidad de sus servicios, brindando atención oportuna y asequible a sus usuarios. Lo que también “plantea la

necesidad de conocer aquellos factores organizacionales que originan deficiencias en las instituciones públicas de salud”².

Por ello, evaluar “tanto las percepciones de los usuarios como del trabajador mismo es una necesidad esencial para el actuar médico, lo que representa una oportunidad de mejora en la gestión de los servicios sanitarios; es decir no basta con conocer los resultados de salud desde la percepción del usuario, sino que también es importante comprender como se organizan y brindan los servicios desde el interior de la unidad hospitalaria a través del personal”¹².

En Colombia el ministerio de Protección social, elaboro el primer Informe Nacional de Calidad de la Atención en Salud del 2009 y el primero en América Latina, con el fin de convertirse en el primer instrumento que permite la realización de una valoración de la situación de la calidad de los servicios de salud en el país con la elaboración de PECASUSS, el cual evalúa que características de los servicios de salud influyen en la percepción de los pacientes, elementos tangibles de la atención, expresiones de conformidad o disconformidad frente a la atención y la percepción de la satisfacción global, lo que permitió evidenciar que de acuerdo con las características de los centros prestadores de servicios de salud se influiría en la percepción de los pacientes, estos resultados afirman que las IPSs que cuentan con mayores recursos a nivel económicos y científicos, brindan mayores niveles de satisfacción a sus usuarios¹³.

Para el año 2015 se elabora el segundo informe el cual da cuenta de la evolución de los registros, de las mediciones y el panorama de la calidad de los servicios en salud en el país durante el periodo que comprendió del 2009 al 2014, obteniendo como resultado que el 70% de los usuarios percibe como positiva la atención recibida de los servicios de salud y en general la satisfacción global fue más alta para el régimen subsidiado que para el régimen contributivo¹⁴.

En ese sentido, uno de los factores que de acuerdo con la literatura influyen en las percepciones y opiniones de las personas, frente a la percepción de calidad de los servicios sanitarios es precisamente el clima organizacional¹.

El estudio del clima organizacional se ha convertido en una tema de interés primordial en la salud pública, en cuanto se constituye como herramienta principal para el mejoramiento continuo, crecimiento y desarrollo de las instituciones médicas¹⁵, debido a que es posible identificar elementos clave para el

mejoramiento de la calidad de vida laboral del personal médico y a su vez la calidad de los servicios médicos que se prestan a la comunidad, a través de su análisis. Por tanto, es posible determinar una relación directa entre la motivación y el desempeño de los empleados, lo que a su vez interferirá en la productividad, satisfacción, compromiso y calidad del trabajo¹.

Estudios realizados tanto en contextos nacionales como internacionales permiten contar con la evidencia de lo anteriormente mencionado, “al concluir en sus investigaciones que un adecuado entorno laboral favorece, entre otros aspectos, la satisfacción de los empleados de la salud y esta a su vez, los resultados y la calidad de la atención médica”¹ al ofrecer un servicio de calidad, basado en la humanización del mismo¹⁶.

Al revisar la importancia que tiene la atención en salud de calidad enfocada desde la satisfacción de los empleados de la salud y la percepción de la satisfacción de los usuarios se plantea la pregunta de investigación.

5.1.1. Pregunta de investigación.

¿Cómo es la relación entre el clima organizacional y la percepción de calidad de los servicios de salud de la IPS del municipio de Cartago?

5.2 Justificación

Esta investigación que posee como eje central la intención de conocer como el clima organizacional influye en la percepción de calidad de los servicios recibidos por parte de los usuarios, se esfuerza en generar un acercamiento a la situación problema, desde el clima organizacional como un pilar fundamental en los procesos organizacionales permitiendo generar cambio e innovación, manteniendo altos niveles de satisfacción laboral que se verán reflejados en la calidad y calidez del servicio que se ofrece a los usuarios. Siendo lo anterior una prioridad que deberían asumir todas las instituciones de servicios sanitarios en nuestro país.

Durante la búsqueda de antecedentes de investigación, relacionados con las categorías centrales del presente estudio se puso en evidencia la ausencia de referentes teóricos, y empíricos sobre la relación existente entre el clima laboral y

la percepción de calidad de los usuarios, aunque son temas que han sido bastante estudiados por separado, condición por la cual se hace importante priorizar y promover estudios en esta temática, que posibiliten ampliar el campo de conocimiento, generando nuevos aportes para la comprensión de la realidad estudiada.

Los aspectos anteriormente mencionados son solo algunas de las razones que otorgan significado a la presente investigación, así mismo su pertinencia está ligada a entender como el clima organizacional se relaciona directamente con la calidad del servicio al usuario tanto interno como externo; en primera instancia se debe valorar la satisfacción laboral de los clientes internos, es decir, de los funcionarios encargados de prestar los servicios tanto del área administrativa, asistencial y operativa, siendo este un factor fundamental que permite garantizar el buen servicio al cliente o usuario externo; un funcionario satisfecho laboralmente, podrá adaptarse con mayor éxito a los objetivos de la institución y responder adecuadamente a las necesidades de los usuarios.

El presente estudio puede considerarse novedoso puesto que pretende medir el nivel de satisfacción de los usuarios como resultado del clima laboral que se vive al interior de la IPS Municipio de Cartago, tema que no se ha llegado a investigar en dicha institución; además de brindar un diagnóstico claro y detallado del clima organizacional de la IPS intervenida, con el fin de detectar los problemas de eficiencia y eficacia al interior de la institución, permitiendo de esta forma buscar los correctivos necesarios y suficientes que permitan atender la demanda de sus usuarios de la mejor manera, sin importar el nivel socioeconómico del usuario.

Finalmente pretendemos brindar herramientas e información suficiente a la IPS, para que a través del diagnóstico hecho se pueda establecer un plan de mejora, encaminado a fortalecer el clima organizacional de la institución, permitiendo introducir cambios planificados tanto a nivel comportamental como en la estructura organizacional que la componen, mejorando de esta forma el rendimiento laboral y ligado a esto la calidad del servicio ofrecido a los usuarios, lo que se verá reflejado en los indicadores de satisfacción y calidad de la institución.

5.3 Objetivos

5.3.1 Objetivo general

- Determinar la relación entre el clima organizacional y la percepción de la calidad de los servicios de salud en la IPS Municipal de Cartago.

5.3.2 Objetivos específicos

- Medir la percepción de los colaboradores frente a las áreas críticas del clima organizacional en la institución prestadora de servicios IPS municipal de Cartago.
- Describir la percepción de los clientes frente a las dimensiones de calidad en la institución.
- Establecer la relación entre las áreas críticas del clima organizacional y las dimensiones de la calidad del servicio en salud percibido por los clientes en la institución.

5.4 Marco teorico

Antecedentes

Para dar cuenta de los estudios realizados en el tema de clima organizacional y percepción de la calidad de los servicios ofrecidos por entidades prestadoras de servicios en salud, se realizó una revisión bibliográfica que se consolida en los antecedentes elaborados para la presente investigación, con el fin de conocer hasta donde se ha investigado sobre el tema seleccionado e identificar los vacíos en el conocimiento existentes para de esta forma poder ofrecer un aporte significativo frente al mismo con la presente investigación. La revisión se llevó a cabo a través de la selección de tesis de grado y artículos científicos tanto en el ámbito internacional como en el nacional.

Para la adecuada presentación de los antecedentes se determinó agrupar las investigaciones y artículos científicos por tendencias, a saber: clima organizacional, percepción de la satisfacción y Clima organizacional y calidad de los servicios.

Clima organizacional

“Caracterización del clima organizacional en hospitales de alta complejidad en Chile” (Facultad de Economía y Negocios. Universidad de Talca, 2016); es una investigación realizada por un grupo de doctores en diferentes áreas, encabezado por el doctor Miguel Bustamante- Ubilla, quienes pretendieron caracterizar el clima organizacional de 2 hospitales de alta complejidad de Chile, en torno a un modelo de análisis de percepciones laborales, considerando el clima organizacional como un factor esencialmente cambiante y a corto plazo, determinando las dimensiones más y menos influyentes. Para su desarrollo aplicaron un cuestionario que constaba de 71 variables agrupadas en 14 dimensiones, la muestra estuvo compuesta por 561 funcionarios. La interpretación de los resultados se realizó a través del análisis del valor promedio estandarizado y su confiabilidad ratificada mediante el alfa de Cronbach. Como resultado, se determinó que las dimensiones que influyen por encima del promedio fueron: identidad, motivación laboral y responsabilidad; mientras que las dimensiones que reflejaron un nivel de impacto por debajo del promedio resultaron ser: equipo y distribución de personas y material, administración del conflicto y comunicación¹¹.

El artículo de investigación realizado por Javier Vilorio Escobar, Saúl Pérez Gutiérrez, Alexander Daza Corredor y Lilibeth Pedraza Álvarez titulada: “Aproximación al clima organizacional de una empresa promotora de salud” (Universidad del Magdalena, 2016), tuvo por objetivo realizar una aproximación al clima organizacional de una empresa promotora de salud a partir del análisis de los niveles de motivación de los empleados. A través de una metodología de estudio descriptivo cuali-cuantitativa realizado en Santa Marta, Colombia entre marzo y septiembre de 2014 en una población de 35 empleados. La información obtenida fue recolectada a través del test de motivación y satisfacción laboral adaptada y una guía de observación participante para indagar a cerca de las mismas variables del test y además, el nivel de compromiso y pertenencia con la organización. Los resultados obtenidos arrojaron que el 70% de los trabajadores, se encontraban medianamente motivados, el 18% muy motivados, y solo 11,11% poco motivados afectando el clima organizacional de la empresa, influenciado por

variables internas: estrategias de motivación ineficientes, grupos informales, pagos desiguales, y externas: incertidumbre legislativa y laboral, que incidieron en la productividad. Esta investigación pretende ser un referente para el estudio de las variables psicosociales de los empleados en las empresas que integran el sistema de salud en Colombia y América Latina¹⁵.

Por su parte Úrsula Elgegren (2015), en su artículo de investigación titulado “Fortalecimiento del clima organizacional en establecimientos de salud”, realiza un estudio de medición e intervención del clima organizacional en establecimientos de salud del Ministerio de Salud, siendo una investigación de tipo experimental evaluada por medio de pre test y pos test en un solo grupo, la muestra estuvo conformada por 502 trabajadores del Ministerio de Salud del Perú, con edades entre los 22 y 69 años. Para la obtención de la información inicial se utilizó el cuestionario del clima organizacional del Ministerio de Salud posteriormente el grupo de estudio participó en talleres de desarrollo personal, para finalmente volver a ser evaluados con el cuestionario. Se presentaron los resultados en las dimensiones de cultura de la organización, diseño organizacional y potencial humano¹⁶.

En Ecuador, Carlos Aníbal Manosalvas Vaca, Luis Oswaldo Manosalvas Vaca y Jorge Nieves Quintero (2015), publican el siguiente artículo de investigación “El clima organizacional y la satisfacción laboral: un análisis cuantitativo riguroso de su relación”. Cuyo objetivo principal era dar mayor validez a los resultados descriptivos que se han encontrado en estudios similares en otros países y proponer un modelo generalizable hacia otro tipo de organizaciones, que sirva de base para la implementación de estrategias enfocadas en una mejor gestión del talento humano. Los autores pretendieron analizar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en organizaciones que brindan servicios de salud, específicamente en un hospital. Utilizando una metodología cuantitativa rigurosa, a través de la aplicación de análisis de componente principales y factoriales confirmatorios de los constructos antes mencionados. La información se obtuvo a partir de la aplicación de dos instrumentos de medición propuestos por Chiang, Salazar y Núñez (2007), a una muestra de 130 personas que trabajaban en diferentes servicios del hospital del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de Esmeraldas. Los resultados obtenidos reflejan que existe una correlación estadística significativa entre los constructos clima organizacional y satisfacción laboral; es decir, que, si el nivel percibido del clima organizacional es alto, la actitud de la satisfacción laboral también se manifiesta en estas

proporciones en cada una de sus dimensiones¹⁷.

Satisfacción en servicios de salud

En Cuba los magíster en ciencias María del Carmen Berenguer-Gouarnaluses, Nuria Rosa Medianeja-Álvarez y Marlene Montoya-Medina (Universidad de ciencias médicas, 2017), presentaron un artículo de investigación titulado “La evaluación de la satisfacción en salud: un reto en la atención estomatológica”. El propósito de esta investigación fue determinar el nivel de satisfacción de los proveedores de salud bucal en relación con la atención que brindan y el nivel de satisfacción de los usuarios con el servicio recibido por parte del personal médico pertenecientes al policlínico “Josué País García” del municipio de Santiago de Cuba, en un periodo comprendido de enero a diciembre del 2015. Se planteó una metodología de tipo descriptivo transversal. Se evaluaron 5 profesionales y 195 niños en edad pre escolar y escolar y la satisfacción entendida como una dimensión de la calidad mediante criterios, indicadores y estándares. Finalmente se pudo establecer que la satisfacción de los proveedores es inadecuada de los 13 criterios evaluados solo el 7.7% resultó adecuado, lo que reveló que a pesar del criterio: “me gusta mi trabajo” supero el estándar establecido hubo una marcada insatisfacción laboral por no sentirse motivados a investigar. Mientras el nivel de satisfacción de los usuarios es adecuada⁹.

“Nivel de satisfacción del usuario de los servicios que prestan en la consulta externa en la IPS Universidad Paso B Juan Mina”. Barranquilla, 2013. Es una investigación realizada por Milagro Charris Ramírez y Jaime Pinedo Otalvaro. Que tuvo por objetivo determinar el grado de satisfacción del usuario y su relación con la calidad de los servicios prestados en la consulta externa del Punto de Atención en Salud Oportuno Básico (Paso B) Juan Mina, 2013. Se basó en un estudio descriptivo transversal, con una muestra de 150 usuarios del Paso B Juan Mina, Barranquilla, a quienes se le aplicó una encuesta personalizada, para el análisis de la información se utilizaron tablas de frecuencia; representada por gráficos de barra y tablas de contingencia para relacionar las variables del estudio con satisfacción mediante razón de disparidad. Obteniendo como resultado que el 84% de los encuestados manifestó estar satisfecho en términos generales con la atención recibida y la calidad de los servicios, el 32% aseguró que el médico le practicó un examen incompleto y el 26% de los usuarios asevero que el profesional de salud no los saludó. En conclusión, los usuarios reciben una atención satisfactoria cubriendo sus expectativas. Al relacionar variables de

atención profesional se determina que la insatisfacción del usuario proviene de la atención por parte del profesional⁸.

Adriana Marcela Ríos Cáceres, Andrés Felipe Galeano y Andrés Fabián Martínez Duque, en su investigación “Percepción de la satisfacción en la atención en salud en usuarios del servicio de consulta externa, de los hospitales San Antonio de Chía y Santa Rosa de Tenjo”, marzo 2016. Se propusieron evaluar la percepción de la satisfacción que tiene los pacientes del servicio de consulta externa del hospital San Antonio de Chía y Santa Rosa de Tenjo, por medio de un estudio multicéntrico, observacional, descriptivo, trasversal; el cual se desarrolló simultáneamente con la población de consulta externa de los hospitales anteriormente mencionados. Para la recolección de datos de utilizo la encuesta PECASUSS del Ministerio de Protección Social. Obtuvieron como resultados que las variables con más insatisfacción fueron: el tiempo de espera 38% y el estado de la infraestructura de la institución 50% que contrastaron con los altos niveles de satisfacción generados por la comodidad de salas de espera y los inmuebles 73%, además de los aspectos con mejor evaluación, fue el trato recibido por parte del personal asistencial, el cual estuvo adecuadamente determinado por la capacidad diagnóstica y resolutoria de los profesionales 64%. En general lograron concluir que la población se encuentra satisfecha con el servicio recibido en estas instituciones, sin embargo, se logra identificar aspectos débiles en la organización física y estructural, que requieren estrategias de mejoramiento¹⁸.

Martha Cecilia Rodríguez Vargas realizó la investigación titulada: “Factores que influyen en la percepción de la calidad de los usuarios externos de una clínica odontológica universitaria”. La finalidad de este trabajo fue identificar los factores que influyen en la percepción de la calidad del usuario externo de la clínica de la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional de San Marcos por medio de una metodología de tipo descriptivo correlacional, de corte trasversal, para la recolección de datos fue necesario la utilización del instrumento SERVQHOS modificado, que fue validado por pruebas piloto a través de análisis factorial exploratorio y alfa de Cronbach, donde se obtuvo una alta consistencia interna. La población estuvo conformada por pacientes que recibieron atención en las clínicas durante un periodo académico. La muestra estuvo integrada por 210 pacientes, mayores de 14 años, que fueron elegidos en diferentes áreas la clínica por medio de un muestreo aleatorio simple bietápico. Los resultados obtenidos mostraron que las dimensiones pertenecientes a la calidad subjetiva como puntualidad en la atención y tiempo de espera son las que influyen negativamente en la percepción

de la calidad. Los niveles de percepción de la calidad total de los usuarios de la clínica odontológica de San Marcos fueron regular en un 71.4%; 27.1% como buena y un porcentaje muy pequeño como mala 1.4%¹⁰.

Clima organizacional y calidad de los servicios

Idolina Bernal Gonzáles, Norma Angélica Pedraza Melo y Mónica Lorena Sáenz Limón, (2014) presentaron un artículo de investigación titulado: El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: diseño de un modelo teórico. El propósito de esta investigación primero fue examinar mediante la exploración de 83 investigaciones teóricas y empíricas publicadas en países de Latinoamérica durante el siglo XXI, la multidimensionalidad y las características fundamentales de las variables de clima organizacional y calidad de los servicios públicos de salud; segundo, diseñar un modelo teórico sobre la relación que existe entre estas dos variables. El estudio de basó en una estrategia de investigación documental, método de análisis que comprende la revisión de literatura, detección, consulta, extracción/recopilación e integración de datos. Del análisis realizado, los autores infieren teóricamente que existe una relación entre el clima organizacional y la calidad de los servicios públicos de salud; sin embargo, se recomiendan realizar estudios empíricos que refuercen la perspectiva teórica analizada¹.

En este sentido, el clima organizacional y la percepción de calidad de los servicios de salud es un tema que se ha investigado tanto a nivel internacional como nacional, por diferentes ciencias, en diferentes grupos poblacionales y tanto en la atención primaria en salud como en la secundaria. Sin embargo, se evidencia un vacío en cuanto al estudio de la relación existente entre el clima organizacional y la calidad de servicios prestados a nivel local, por tanto, consideramos pertinente el estudio del clima organizacional frente al impacto de la misma sobre la calidad de los servicios de salud prestados a la población usuaria de la IPS municipal de Cartago.

Con el propósito de dar calidad y asumir con precisión conceptual el tema central de investigación, es pertinente establecer variables centrales, siendo necesario hablar de estos temas y desglosarlos para poder dar una visión más amplia de los conceptos analizados desde los diferentes avances teóricos.

5.5 Referente normativo

Tabla 1. Referente normativo

Norma	Año	Fundamento
Resolución 1395	2015	“Por la cual se delega la función pública de certificar a los profesionales médicos en el colegio médico colombiano” ¹⁹ .
Resolución 1155	2010	“Asigna recursos a los entes territoriales para la atención de eventos no POS de la población en situación de desplazamiento” ²⁰ .
Decreto 860	2008	“Por medio del cual se dictan medidas transitorias para la autorización del ejercicio del talento humano en salud” ²¹ .
Decreto 1730	2008	“Por medio del cual se reglamentan los mecanismos de escogencia de los representantes al concejo nacional de talento humano en salud” ²² .
Decreto 2006	2008	“Por el cual se crea la comisión intersectorial para el talento Humano en Salud” ²³ .
Resolución 0425	2008	“Se define la elaboración seguimiento y desarrollo del plan nacional de salud pública” ²⁴ .
Ley 1164	2007	“Por la cual se dictan disposiciones en materia de talento humano en salud” ²⁵ .
Ley 1122	2007	“Por medio de la cual se hacen algunas modificaciones en el sistema general de seguridad social en salud y determina como objetivo la atención de factores de riesgo y condiciones de vida saludables” ²⁶ .
Decreto 3039	2007	“Por el cual se adopta el Plan Nacional de Salud Pública” ²⁷ .
Decreto 1011	2006	“Por el cual se establece el sistema obligatorio de calidad de la atención de salud del sistema general de seguridad social en salud” ²⁸ . Deroga el decreto No 2309 de 2002.
Decreto 1043	2006	“Por el cual se establece las condiciones que deben cumplir los prestadores de servicios de salud para habilitar sus servicios e implementar el componente

		de auditoria para el mejoramiento de la calidad de la atención y se dictan otras disposiciones” ²⁹ deroga la resolución 1439 de 2002.
Ley 766	2002	“Por la cual se expiden normas para el control a la evasión del sistema de seguridad social” ³⁰ .
Ley 100	1993	“Sistema de seguridad social integral, tiene por objetivo garantizar los derechos irrenunciables de la persona y la comunidad para obtener una calidad de vida acorde con la dignidad humana, y brinda beneficios especiales a las personas con discapacidad” ³¹ .

Fuente elaboración propia.

Hospital como organización

Para poder hacer un diagnóstico del clima organizacional en una entidad prestadora de servicios médicos, es necesario definirla primero como una organización¹⁶. Así Daft³² define a las organizaciones como entidades sociales, orientadas hacia la consecución de metas, diseñadas con una estructura previamente analizada, donde se trabaja en coordinación y que están vinculadas al medio ambiente.

En ese sentido, son funciones de una organización, el generar recursos para alcanzar los logros planeados, brindar bienes y servicios con eficiencia, promover y facilitar la innovación, abrir las puertas al cambio continuo, crear valor tanto para los usuarios internos como para los externos, ética y motivación¹⁹. Por tanto, una organización es un sistema abierto, dinámico, que debe estar en permanente contacto con el exterior para sobrevivir y requiere de la participación de todos sus integrantes para su desarrollo¹⁶.

Dentro de una organización un elemento clave, son las personas que la conforman y las relaciones entre ellas. Entendiendo de esta manera que una organización existe cuando las personas interactúan entre sí para realizar funciones esenciales que ayudan a alcanzar las metas³².

Por su parte la OPS³³ define a un hospital como una parte integrante de una organización médica y social, cuya misión consiste en proporcionar una asistencia medico sanitaria completa a la población, tanto a nivel curativo como preventivo.

De tal manera, entendemos un hospital como una organización puesto que brinda servicios a pacientes y/o usuarios y sus familias, promueve el desarrollo profesional de sus colaboradores, genera recursos para su mantenimiento y responde a los retos del contexto¹⁶. Así como lo afirma Cortes³⁴ al decir que un hospital es una organización proveedora de servicios, en busca de objetivos, conformada por personas que contribuyen a la consecución de los mismos, construido bajo una estructura organizacional debidamente planificada, además donde su organización y gestión necesita del conocimiento en la ciencia de la administración.

Así mismo, la dirección de un hospital y el equipo de gestión deben ser flexibles al cambio; el personal debe estar altamente motivado para poder asumir y participar en la mejora continua y en la identificación de sus fortalezas y el reconocimiento de sus debilidades, para crear estrategias con el fin de superarlas, siempre en busca de la eficiencia y la eficacia¹⁶.

Por su parte Elgegren¹⁶ afirma que los trabajadores de los hospitales no son meramente empleados si no que deberían ser vistos como personas que ayudan a que los procesos se desarrollen, pero en la práctica aún no se valora al recurso humano y, por lo tanto, el nivel de motivación y compromiso con la mejora continua es bajo, afectando de manera directa la calidad del servicio prestado.

En este contexto, los hospitales son organizaciones como cualquiera, en donde el logro de objetivos es necesario, formado por personas que ayudan y cooperan para el alcance de los mismos y que cumple ciertas funciones como es la prestación de un servicio³⁴.

Atención en salud

En el 2007 el Gobierno Nacional establece las “Pautas de Auditoria para el Mejoramiento de la Calidad de la Atención en Salud” en el cual entiende la atención en salud como un “conjunto de servicios que se prestan al usuario, en el marco de los procesos del cuidado de la salud”³⁵, desarrollando actividades, procedimientos e intervenciones asistenciales, en la diferentes fases de la promoción y prevención de la salud, así como en las diagnóstico, tratamiento y rehabilitación, servicios que se encuentran disponibles para toda la población. Además de las actividades a cargo del personal sanitario anteriormente

mencionadas, la atención en salud comprende también las actividades que los organismos de vigilancia, inspección y control, realizan con el fin de garantizar la calidad y adecuada prestación de los servicios en salud, teniendo en cuenta todos los ámbitos en los que se presten, tanto a nivel nacional, departamental y municipal, como a los profesionales de la salud que ejercen de manera independiente³⁵.

Calidad de la atención en salud

Mientras que la Calidad de la Atención en Salud en el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención en Salud se define como: la prestación de servicios de calidad a los usuarios individuales y colectivos, garantizando el acceso a los mismos y de manera equitativa, por medio de personal profesional y debidamente formado para la actividad que ejerce, “haciendo un balance entre beneficios, riesgos y costos, con el fin de lograr la adhesión y satisfacción de los pacientes”³⁵.

Para la OMS³⁶ la calidad de los servicios de salud abarca gran cantidad de elementos indispensables para garantizarla, tales como: un alto nivel de excelencia profesional brindando seguridad a los pacientes reduciendo los riesgos en los procedimientos médicos, gestionando eficiente los recursos bien sean económicos y/o físicos, aumentando las probabilidades de lograr resultados sanitarios deseados al responder oportunamente y satisfactoriamente las necesidades y cuestionamientos de los usuarios.

Son múltiples las definiciones que se le pueden dar a la calidad en la atención médica, sin embargo nos hemos ceñido a aquella que considera al paciente como el eje central para determinar o evaluar la calidad de los servicios médicos prestados por una entidad o profesional. Es así como Donabedian define la calidad de la atención medica “en términos de resultados, medidos como las mejorías esperadas en los estados de salud que pueden atribuirse a la atención”³⁷. Para Guzmán, Franco, Morales y Mendoza, la calidad de la atención en la prestación de los servicios de salud, debe ser una de las mayores preocupaciones de los responsables de ofrecerlos y una necesidad de quienes lo requieren; siendo fundamental para un buen acto médico, la relación entre el personal asistencial y los usuarios³⁸.

De igual forma, Bernal, Pedraza y Sánchez refieren que la calidad puede ser

definida como un aspecto imprescindible para que el paciente reciba mayor beneficio al menor riesgo y costo posible, por medio de tres componentes principales: atención tecnificada, relaciones interpersonales adecuadas entre usuarios y proveedores de la salud, y condiciones físicas propicias, por medio de las cuales se desenvuelve el proceso de atención, implicaciones que aún siguen vigentes en el sector sanitario¹.

En conclusión, cuando hablamos de calidad en la atención médica o calidad asistencial según Berenguer, Medianeja y Montoya estamos hablando de diferentes acciones encaminadas a garantizar los servicios de salud de forma accesible y equitativa, con profesionales calificados y como lo demuestran las nuevas tendencias en calidad asistencial enfocándose en la mejora continua, pretendiendo identificar oportunidades de mejora en base al rediseño de procesos⁹.

Lo anterior, nos permite inferir que la evaluación de los servicios sanitarios es indispensable para el buen funcionamiento de las entidades y por ende el mejoramiento de la calidad de los servicios prestados a la comunidad, siendo indispensable la percepción de los usuarios para elaborar planes de mejora encaminados a la excelencia del servicio.

Evaluar la calidad de la atención desde la perspectiva del usuario es cada vez más común debido a que, es posible obtener un conjunto de conceptos y actitudes asociadas a la atención recibida por parte del entrevistado³⁹, por tanto, nos basamos en la Norma Técnica Colombiana para Sistemas de Calidad de Gestión de la Calidad, la cual establece que la evaluación inicial y el posterior establecimiento de planes de mejora de los servicios de la salud, conlleva a la necesaria identificación de variables y niveles de satisfacción respecto a las necesidades de los usuarios o pacientes⁴⁰. Lo que nos permite determinar que no hay mejor manera de evaluar la calidad de los servicios sanitarios, más que la de conocer la percepción de satisfacción de quienes se benefician o no de la prestación de un servicio médico.

Satisfacción

Durante la revisión de antecedentes fue posible identificar la alta correlación existente entre la satisfacción del usuario y la calidad del servicio⁴¹. Por tanto, evaluar la calidad de los servicios sanitarios públicos y privados mediante la

medición del nivel de satisfacción de los usuarios, ya es una práctica común en el mundo occidental, a la cual se le otorga cada vez mayor importancia; incluyendo también la satisfacción del prestador con la atención brindada. Los usuarios y su satisfacción son ahora la piedra angular del servicio de sanidad⁴².

Conforme a lo anterior, se debe tener en cuenta el papel que juega la opinión de los usuarios quienes finalmente son la primera fuente de información a la hora de supervisar y finalmente juzgar la calidad de los servicios, siendo la percepción subjetiva del paciente la que hablara de la calidad del servicio recibido involucrando tanto necesidades como expectativas¹⁸. Además, cabe resaltar que la medición de la satisfacción de los usuarios de los servicios sanitarios, toma gran importancia al demostrarse el mejoramiento de la salud de los mismos; pues un paciente satisfecho con el servicio que recibe de su EPS, se muestra más receptivo y predispuesto a seguir las recomendaciones médicas y terapéuticas dadas por su médico⁴².

Entonces, se puede definir la satisfacción del paciente como el cumplimiento o realización de una necesidad, deseo o gusto con el servicio recibido y puede ser apreciada como relevante en tres áreas: para comparar los sistemas o programas de salud, para identificar aspectos de los servicios que necesitan mejorar y para brindar asistencia a instituciones o áreas con poca aceptabilidad de los servicios⁴³.

Así Díaz⁴¹, dice que la satisfacción puede referirse como mínimo a tres aspectos, a saber: organizativos (tiempo de espera, ambiente, etc.), atención recibida y su efecto en el estado de salud de la población, y trato recibido durante el proceso de atención por parte del personal. Desde esta perspectiva, es vital que el profesional de la salud conozca, entienda y asuma el punto de vista del paciente para incrementar su satisfacción y a su vez la calidad de la asistencia sanitaria.

Estudiar la satisfacción de los pacientes frente a la atención recibida se considera un componente importante en la atención médica, pudiéndose medir mediante una gran variedad de formas y mecanismos⁹. El desarrollo de instrumentos para la recolección de información, como los cuestionarios o encuestas de satisfacción permiten que los usuarios valoren tanto el servicio recibido como sus componentes o características. Siendo de gran utilidad este tipo de instrumentos debido a que permite la introducción de mejoras en la gestión, permitiendo así que se ofrezca un servicio que sea y se perciba de mayor calidad, incrementando simultáneamente la satisfacción de los pacientes, el mejoramiento de los servicios

médicos y en general la salud pública⁴².

Clima organizacional

El clima organizacional hoy en día es un tema de gran interés en casi todas las organizaciones que buscan mejorar la productividad de sus procesos, por ende, deben prestar especial atención al mismo con el fin identificar a tiempo problemas a nivel interno y solucíonalos de manera que les permita potencializar la capacidad productiva de la organización sin perder de vista el recurso humano.

Para entender y definir el clima organizacional la investigación se apoya en diversos aportes realizados por estudiosos del tema lo que permitirá tener una idea clara de la mejor manera de abordar este tema en la presente investigación. Por tanto es importante iniciar abordando el análisis de la satisfacción laboral el cual se ha convertido en un tema de interés, toda vez que el recurso humano es un aspecto clave para la producción de resultados positivos en las empresas, siendo su trabajo fundamental para el logro de objetivos organizacionales y así conseguir un clima organizacional satisfactorio¹⁷.

Uno de los factores que influye sobre la satisfacción laboral es el clima organizacional, factor esencialmente cambiante y de corto plazo¹. Para Cárdenas, Arciniegas y Barrera, el clima organizacional puede ser entendido como un “conjunto de propiedades del ambiente laboral”⁴⁴, de percepciones que el empleado posee sobre los elementos estructurales, procesos organizacionales y de la interacción personal y organizacional que influyen, de manera directa o indirecta sobre la conducta de los individuos dentro de la organización³¹.

En ese sentido se puede inferir que el clima organizacional tiene relación directa con el ambiente en donde una persona desarrolla su labor diariamente y las relaciones interpersonales que se den en dicho ambiente, por tanto la percepción que la persona elabore de ese ambiente influirá directamente en su conducta dentro de la organización y la motivación con la que realice sus labores, lo que impactara de manera positiva o negativa su productividad.

El interés por el ambiente de trabajo en las instituciones públicas en la actualidad es un tema que ha cobrado gran relevancia, debido a ese impacto positivo del cual se habla anteriormente en la productividad, el cual se logra a través del mejoramiento continuo de las condiciones de trabajo, orientando los procesos que

determinan el comportamiento organizacional hacia los resultados esperados, todo esto gracias a su conocimiento¹⁷.

Entonces, cuando se habla de clima organizacional se hace referencia al ambiente interno en el que se desarrolla la organización, el cual está influido por la calidad de sus relaciones y con el contexto en el cual envía y recibe información para la toma de decisiones. Para Segredo y Reyes, “en el clima organizacional influyen factores objetivos y subjetivos presentes en las instituciones, las formas y condiciones de trabajo, los estilos de dirección, los sistemas de compensación, las relaciones interpersonales y los procesos comunicacionales internos y externos”⁴⁵.

Es decir, y de acuerdo con los aportes de Salazar, Guerrero, Machado y Cañedo, los factores y estructuras presentes en el sistema organizacional producen un clima determinado en relación con la percepción de estos por parte de sus miembros, entonces el clima resultante provoca determinados comportamientos en los individuos, lo que a su vez incide en la actividad organizacional y, por tanto en su sentido de pertenencia, la calidad de los servicios que prestan, así como en su efectividad, eficiencia, eficacia, impacto social y en el desempeño general de la organización⁴⁶.

Por tanto, “El estudio de las condiciones en que se desarrollan los procesos productivos en salud constituye hoy un factor imprescindible para determinar de qué manera los servicios de salud contribuyen al logro de los objetivos y de cómo se dan las relaciones laborales.”¹⁷

Modelo SERVQUAL

Se habló por primera vez del modelo SERVQUAL en 1988, desde entonces este modelo ha experimentado múltiples mejoras y revisiones, hasta haber sido validado en América Latina por Michelsen Consulting, con el apoyo del nuevo Instituto Latinoamericano de Calidad en los Servicios, Estudio de Validación que concluyó en Junio de 1992⁴⁷. La escala multidimensional SERVQUAL es una herramienta para la medición de la calidad del servicio desarrollada por Valerie A. Zeithaml, A. Parasuraman y Leonard L. Berry, con el auspicio del Marketing Science Institute⁴⁸.

Los autores sugieren que la comparación entre las expectativas generales de los usuarios (Clientes, usuarios, pacientes, alumnos, beneficiarios, etc.) y sus

percepciones respecto al servicio que presta una organización, puede constituir una medida de calidad del servicio, y la brecha existente entre ambas un indicador para mejorar⁴⁷.

Entonces el modelo servqual es una técnica de investigación comercial, que permite realizar la medición de la calidad del servicio, conocer las expectativas de los clientes y, como ellos aprecian el servicio⁴⁸.

Por esta razón entre las alternativas para estudiar el clima organizacional, se encuentra este modelo que permite analizar aspectos cuantitativos y cualitativos de los clientes, por tanto, este enfoque permite obtener, una visión rápida y confiable de las percepciones y sentimientos de los colaboradores dentro de las instituciones prestadoras de servicios sanitarios, independientemente del nivel en que se desempeñen. Además permite conocer factores incontrolables e impredecibles de los clientes. El Servqual proporciona información detallada sobre; opiniones del cliente sobre el servicio de las empresas, comentarios y sugerencias de los clientes sobre mejoras en ciertos factores, impresiones de los empleados con respecto a la expectativa y percepción de los clientes. También éste modelo es un instrumento de mejora y comparación con otras organizaciones⁴⁹.

El modelo Servqual agrupa cinco dimensiones para medir la calidad del servicio: Fiabilidad, sensibilidad, seguridad, empatía y elementos tangibles⁴⁹.

6. METODOLOGÍA PROPUESTA

6.1 Enfoque

La presente investigación se realizó, desde un enfoque metodológico cuantitativo dado que permite al investigador hacer uso de instrumentos psicométricos para evaluar las variables estudiadas y sacar inferencias propias a los resultados obtenidos, los cuales describen la realidad observada de una manera objetiva. Para Hernández, Fernández y Baptista⁵⁰, la investigación cuantitativa, tiene como finalidad obtener respuestas de la población a preguntas específicas por medio de la medición numérica y el análisis estadístico.

Dado que, lo que se pretendía en la presente investigación era encontrar la relación existente entre el clima organizacional y la percepción de la calidad de los servicios prestados a la comunidad por parte de la IPS Municipal de Cartago, el método cuantitativo es pertinente en cuanto pretende comparar o contrastar la relación entre variables y sus características con el fin generalizar los análisis realizados sobre los hallazgos en otros contextos semejantes.

6.2 Criterio epistemológico

El estudio se realizó bajo criterio epistemológico empírico analítico, el cual se caracteriza porque en el mismo prima la objetividad sobre otros elementos. Al regirse por un principio de objetividad se garantiza la replicabilidad de las investigaciones, y por lo tanto la posibilidad de verificar o no el conocimiento generado. Como herramientas metodológicas cuenta con el método deductivo y el uso de estrategias y técnicas cuantitativas. Entre las pretensiones de las investigaciones empírico analíticas están el explicar, predecir, verificar hipótesis entre otras⁵¹.

6.3 Tipo de estudio

La presente investigación se elaboró bajo un tipo de estudio descriptivo el cual nos permitió dar cuenta de las percepciones tanto en la evaluación del clima organizacional como de la satisfacción de los usuarios de la IPS municipal de

Cartago. Según Hernández et al. la investigación descriptiva es un tipo de estudio que tiene como propósito "...especificar las propiedades, características y los perfiles de grupos, comunidades, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis"⁵⁰.

De igual forma la presente investigación es de tipo transversal no experimental ya que se observaron las situaciones ya existentes dentro de la IPS Municipal de Cartago; es decir, no se manipulan variables y a su vez la recolección de los datos se hizo en solo momento y en un tiempo único; con el propósito de describir las variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado⁵⁰.

6.4 Metodología

Fase 1. *Elaboración de la propuesta*, se analizó el contexto psico social en el que se devuelve la comunidad en el municipio de Cartago, identificando las situaciones problema dentro de la que se encontró analizar el clima organizacional de la IPS municipal de Cartago en relación con la percepción de calidad del servicio prestado a los usuarios.

Fase 2. *Diseño metodológico*, en esta fase se articuló el proyecto de investigación a nivel conceptual y metodológico, paso esencial para darle validez al proyecto investigativo. Realizando la respectiva indagación sobre referentes teóricos que dieron cuenta de cómo va la investigación en este tema tanto a nivel internacional como nacional.

Fase 3. *Aplicación de los instrumentos*, por medio de la revisión teórica se seleccionaron dos instrumentos que se ajustan a los objetivos de la presente investigación, los cuales fueron aplicados tanto a los trabajadores de la IPS Municipio de Cartago como a los usuarios de la misma, luego de obtener previamente autorización por la IPS para desarrollar la investigación dentro de la misma y de informar a los participantes del carácter de la investigación y el uso de la información recolectada por medio del consentimiento informado.

Fase 4. *Procesamiento de datos y análisis de la información*, se hizo un procesamiento estadístico que permitió manejar los datos de una forma estandarizada para conocer los porcentajes de cada una de las variables.

Fase 5. *Entrega de resultados, conclusiones y recomendaciones*, finalmente se hizo la interpretación de la información obtenida.

6.5 Población y muestra

Institución

La IPS del municipio de Cartago empresa social de estado, es una institución de nivel I que presta el servicio de baja y mediana complejidad, con carácter de institución de orden municipal, es una entidad pública, descentralizada, con personería jurídica, patrimonio propio y autonomía administrativa. Cuenta con el alrededor de sesenta mil usuarios, tres centros de salud urbano y cinco rurales y un equipo humano capacitado, al servicio de la comunidad más vulnerable del municipio⁵².

Población

La población con la que se realizó el presente estudio son usuarios que visitaron la institución durante el mes de octubre, y que asistieron a los diferentes servicios prestados por la IPS Municipio de Cartago, la calculadora muestral arrojó un total de 382 usuarios a los que se les aplicó la encuesta para medir la percepción y expectativa de calidad del servicio de salud, para medir el clima organizacional de una población de 89 colaboradores la calculadora muestral arrojó un total de 72 colaboradores para tomar la muestra, sin embargo solo se contó con la colaboración de 68 empleados, de los cuales 41 hacían parte del área asistencial y 27 del área administrativa.

Muestra

El muestreo fue probabilístico de tipo aleatorio simple, por tanto, para poder aplicar el instrumento a los usuarios se establecieron días específicos de la semana en un determinado periodo de tiempo, la encuesta se aplicó a los pacientes inmediatamente después de salir de consulta.

Tabla 2. Muestra de los usuarios de la IPS a encuestar.

TODA LA EMPRESA			
Variable	Descripción	Valor	Valor2
N	Tamaño de la Población	60000	
Z	Confiabilidad	95%	1,96
P	Proporción	50%	
me	Margen de Error o Precisión	5%	

N	$N*(Z*Z)*p*(1-p)$	382
	$(N-1)*(me*me)+(Z*Z)*p*(1-p)$	

Fuente de elaboración: Propia.

Tabla 3. Muestra de los colaboradores de la IPS a encuestar

TODA LA EMPRESA			
Variable	Descripción	Valor	Valor2
N	Tamaño de la Población	89	
Z	Confiabilidad	95%	1,96
p	Proporción	50%	
me	Margen de Error o Precisión	5%	

n	$N*(Z*Z)*p*(1-p)$	72
	$(N-1)*(me*me)+(Z*Z)*p*(1-p)$	

Fuente de elaboración: Propia.

Criterios de inclusión

Colaboradores que lleven más de seis meses laborando en la institución, contratistas o personal de planta, personal asistencial y administrativo, colaboradores que acepten participar voluntariamente en la investigación, pacientes que hayan recibido servicios en salud y acepten participar voluntariamente en la investigación, usuarios mayores de 18 años.

Criterios de exclusión

Colaboradores que tengan menos de seis meses de labores en la institución, colaboradores que se encuentren de vacaciones en el periodo de la aplicación del

instrumento, usuarios con patologías de salud mental o alteraciones de conciencia.

6.6 Instrumentos

Para medir el clima organizacional se utilizó el instrumento “cuestionario sobre mi trabajo”. Este instrumento para evaluar el clima organizacional fue diseñado por la Organización Panamericana de la Salud (OPS). Es una prueba que consta de 80 reflexiones, seleccionadas de un pool de 167 preguntas y que representan la evaluación de 4 áreas críticas para describir el clima de una institución: liderazgo, motivación, reciprocidad y participación. Cada una de ellas se desglosa en 4 sub variables para un mejor análisis de las mismas y por cada sub variable existen 5 afirmaciones a saber⁵³.

Dimensiones para el estudio del clima organizacional

Las variables a estudiar se agrupan en cinco dimensiones: liderazgo, motivación, reciprocidad y participación. A continuación se define cada dimensión propuesta con sus respectivas categorías:

Liderazgo: influencia ejercida por ciertas personas especialmente los jefes, en el comportamiento de otros para lograr resultados. No tiene un patrón definido, pues va a depender de muchas condiciones que existen en el medio social como: valores, normas y procedimientos, además es coyuntural⁵⁴.

Dentro de esta dimensión se exploran las categorías: dirección (D), estímulo a la excelencia (EE), estímulo al trabajo en equipo (ETE), solución de conflictos (SC).

Motivación: conjunto de intenciones y expectativas de las personas en su medio organizacional, es un conjunto de reacciones y actitudes naturales propias de las personas que se manifiestan cuando determinados estímulos del medio circundante se hacen presentes⁵³.

Aquí se agrupan las categorías: realización personal (RP), reconocimiento a la aportación (RA), responsabilidad (R), adecuación a las condiciones de trabajo (ACT).

Reciprocidad: relación de dar y recibir mutuamente entre el individuo y la

organización⁵³.

Se analizan en este aspecto las categorías: aplicación del trabajo (AT), cuidado al patrimonio de la institución (CPI), retribución (R), equidad (E)

Participación: contribución de los diferentes individuos y grupos formales e informales al logro de objetivos⁵⁴.

Las categorías a evaluar son: compromiso con la productividad (CP), compatibilización de intereses (CI), intercambio de la información (II), involucrarse en el cambio (IC).

Comunicación: proceso dirigido a facilitar y agilizar el flujo de mensajes que se dan entre los miembros de la organización, entre la organización y su medio e influir en las opiniones, aptitudes y conductas dentro y fuera de la organización⁵³.

Por otro lado, para medir la percepción de calidad de los servicios prestados a la comunidad se utilizó el cuestionario SERVQUAL el cual se agrupa en cinco dimensiones para medir la calidad del servicio a saber⁴⁸.

Dimensión 1. *Fiabilidad*: Se refiere a la habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa. Es decir, que la empresa cumple con sus promesas, sobre entregas, suministro del servicio, solución de problemas y fijación de precios⁴⁸.

Dimensión 2. *Sensibilidad*: Es la disposición para ayudar a los usuarios y para prestarles un servicio rápido y adecuado. Se refiere a la atención y prontitud al tratar las solicitudes, responder preguntas y quejas de los clientes, y solucionar problemas⁴⁹.

Dimensión 3. *Seguridad*: Es el conocimiento y atención de los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza⁴⁹.

Dimensión 4. *Empatía*: Se refiere al nivel de atención individualizada que ofrecen las empresas a sus clientes. Se debe transmitir por medio de un servicio personalizado o adaptado al gusto del cliente⁴⁸.

Dimensión 5. *Elementos tangibles*: Es la apariencia física, instalaciones físicas, como la infraestructura, equipos, materiales, personal⁴⁸.

Los instrumentos anteriormente mencionados se encuentran adjuntos al documento en el anexo 2 y 3.

Análisis de la información

El análisis de la información recolectada producto de los instrumentos que se aplicaron, se hizo mediante el uso del procesamiento de datos a través de un método de estadística descriptiva el cual ayudo a presentar los datos de modo tal que sobresalga la estructura de lo que se pretende investigar. En la estadística descriptiva existen varias formas interesantes de organizar los datos, siendo los gráficos una opción que permiten detectar tanto las características sobresalientes como las características inesperadas, además, permitió manejar los datos de una forma estandarizada para conocer los porcentajes de cada una de variables⁵⁵.

Por tanto, para el análisis de las variables se utilizó el análisis univariado y bivariado como herramienta de utilidad para la ejecución de una investigación cuantitativa, teniendo en cuenta que el “análisis univariado consiste en el análisis de cada una de las variables estudiadas por separado, es decir, el análisis esta basado en una sola variable”³⁷ de tal forma la técnica mas frecuente para el análisis univariado es “la distribución de frecuencias mediante una tabla univariada o el análisis de medidas de tendencia central de la variable”⁵⁰.

De igual forma también se utilizó el análisis bivariado ya que permitio “realizar un tratamiento estadístico a dos variables de manera simultánea y medir la relación entre dichas variables, este tipo de correlaciones son herramientas comunes para estudiar como una variable influye en la otra”⁵⁰, lo que resulto útil a la hora de identificar la relación existente entre el clima organizacional y la calidad de los servicios prestados en la IPS municipal de Cartago.

En cuanto al análisis de percepción de la calidad, se tabulo cada pregunta con su respectiva calificación, luego se obtuvo el promedio de cada pregunta y se realizó la respectiva gráfica, posteriormente se aplica la escala liker dividida en tres ítems a saber: satisfactorio, medianamente satisfactorio e insatisfactorio. Lo que nos arrojó en qué nivel se encuentra la IPS, se inició con un análisis demográfico continuando con la expectativa y percepción, para posteriormente hacer la comparación entre variables y se finalizó con las características de servicios de salud según su importancia.

7. RESULTADOS Y ANALISIS

RESULTADOS SEGÚN INSTRUMENTOS APLICADOS

Teniendo cuenta que el objetivo general de la presente investigación es determinar la relación entre el clima organizacional y la percepción de la calidad de los servicios de salud en la IPS Municipal de Cartago. Se realizó la recolección y posterior análisis de la información recogida a través de los dos instrumentos, con el fin de determinar si el clima organizacional afecta la prestación de los servicios y la expectativa y percepción que tienen los usuarios frente a esta, por tanto a continuación se relacionan los resultados obtenidos y su respectivo análisis.

Encuesta de clima organizacional

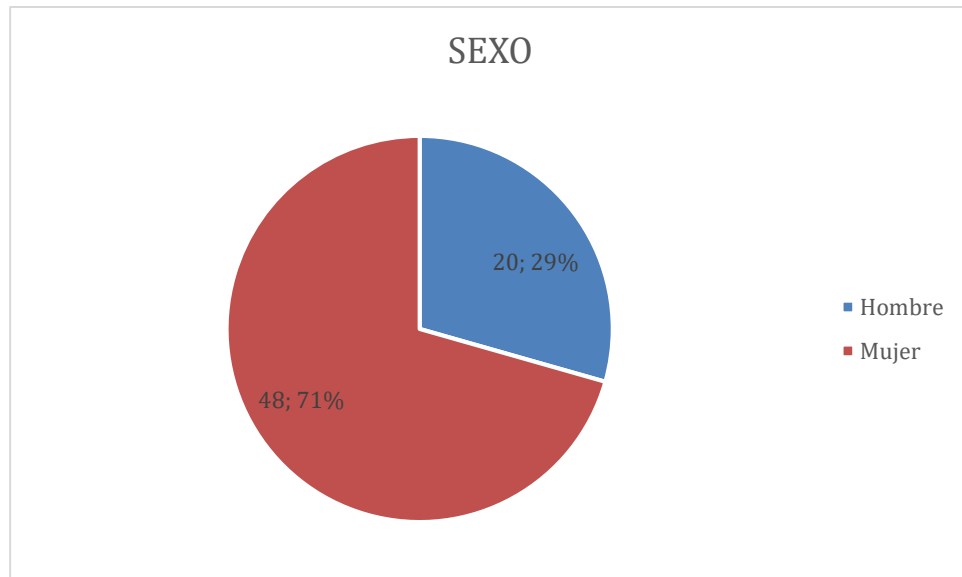
A continuación, se presentan los análisis para cada una de las variables para el clima laboral en la IPS municipal de Cartago. La muestra de trabajadores (68 personas) respondió un cuestionario de 80 ítems, agrupados en cuatro variables que miden el clima laboral: liderazgo, motivación, reciprocidad y participación. Los análisis realizados a continuación buscan encontrar para cada variable el nivel de percepción del trabajador que permita corroborar los objetivos de la investigación.

Se realiza el análisis de los datos teniendo en cuenta la caracterización de la población y las variables que se utilizaron para evaluar el clima organizacional, a saber: liderazgo, motivación, reciprocidad y participación.

Análisis descriptivo para variables sociodemográficas

Los siguientes análisis muestran la distribución para los trabajadores de las variables sexo, edad, estado civil, escolaridad, área de trabajo, jornada laboral, tipo de contrato y tiempo de labor con la IPS municipal de Cartago.

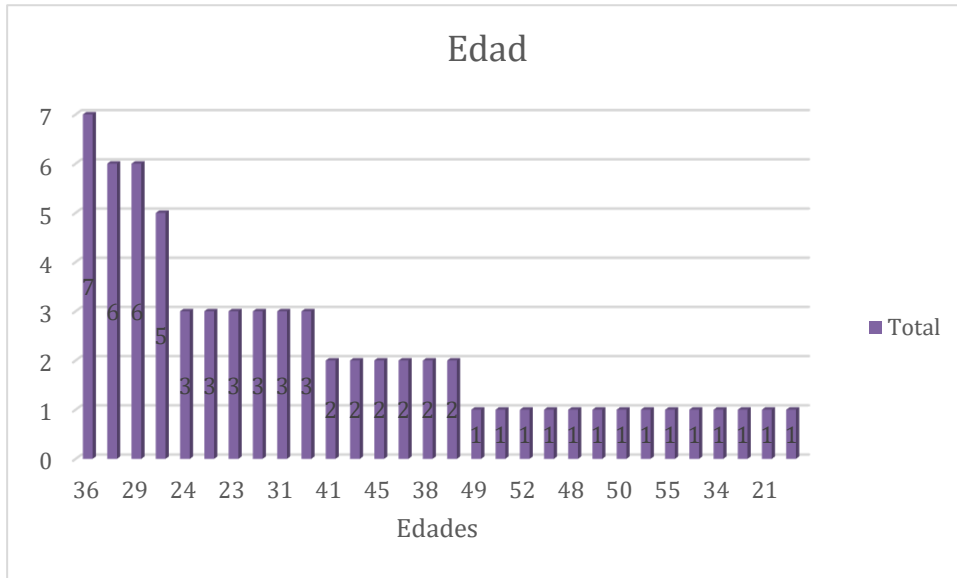
Gráfico 1. Distribución por sexo.



Fuente: Clima Organizacional Y Percepción De La Calidad De Los Servicios De Salud en la IPS Municipio de Cartago Valle 2019

Del anterior gráfico se puede determinar que entre los colaboradores de la IPS municipal de Cartago predomina el sexo femenino representando el 71 % de la población, con la presencia de 48 mujeres laborando en la institución. El restante de la población hace parte del sexo masculino representado en el 29% de los colaboradores con 20 hombre vinculados en la institución.

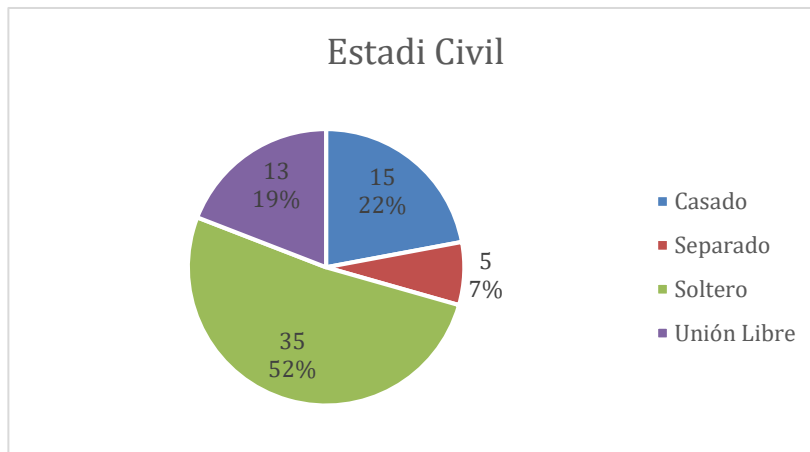
Gráfico 2. Edad de los Trabajadores



Fuente: Clima Organizacional Y Percepción De La Calidad De Los Servicios De Salud en la IPS Municipio de Cartago Valle 2019

La edad promedio de los trabajadores participantes en la investigación fue de 37,5 años donde se obtuvieron edades muy variables, la mediana para la edad fue de 37,5 en un rango de 23 a 58 años siendo estos la edad mínima y máxima respectivamente del total de la población que respondieron la encuesta de clima organizacional.

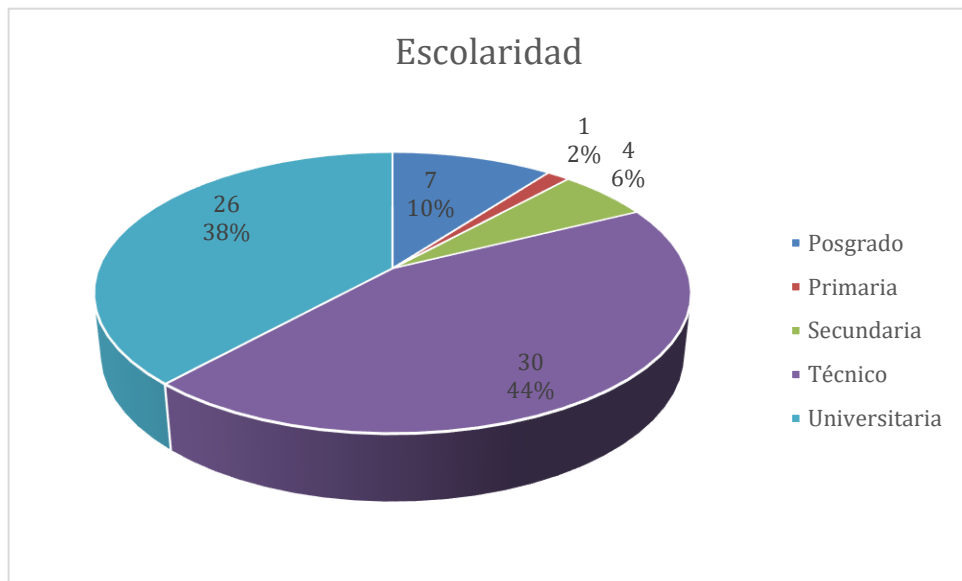
Gráfico 3. Distribución por Estado Civil de los Trabajadores



Fuente: Clima Organizacional Y Percepción De La Calidad De Los Servicios De Salud en la IPS Municipio de Cartago Valle 2019

De acuerdo con los resultados de la variable estado civil; se observa que un 52% (35 personas) de los trabajadores son solteros, 22% (15 personas) son casados, 19% (13 personas) permanecen en unión libre y los separados que representan el 7 % (5 personas) de la distribución total.

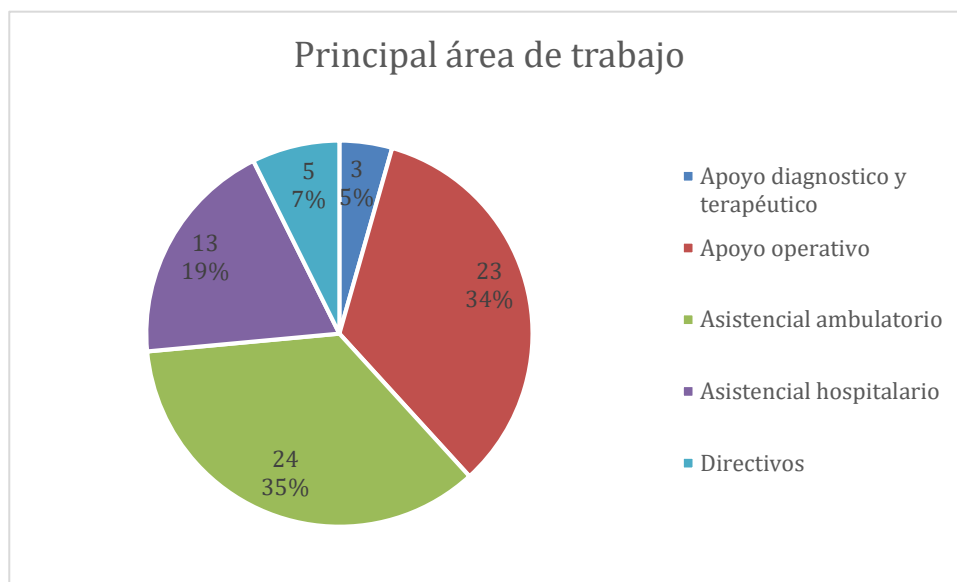
Gráfico 4. Distribución por Escolaridad de los Trabajadores



Fuente: Clima Organizacional Y Percepción De La Calidad De Los Servicios De Salud en la IPS Municipio de Cartago Valle 2019

Al observar la información de la distribución según la escolaridad de los trabajadores participantes de la investigación, se evidencia que el mayor porcentaje lo ocupa el nivel técnico con un 44% (30 personas), seguido por el nivel de universitario con un 38 % (26 personas), un 10 % (7 personas) de trabajadores que poseen un nivel de posgrado en sus estudios y el 6 % y 2% restante pertenece secundaria y primaria.

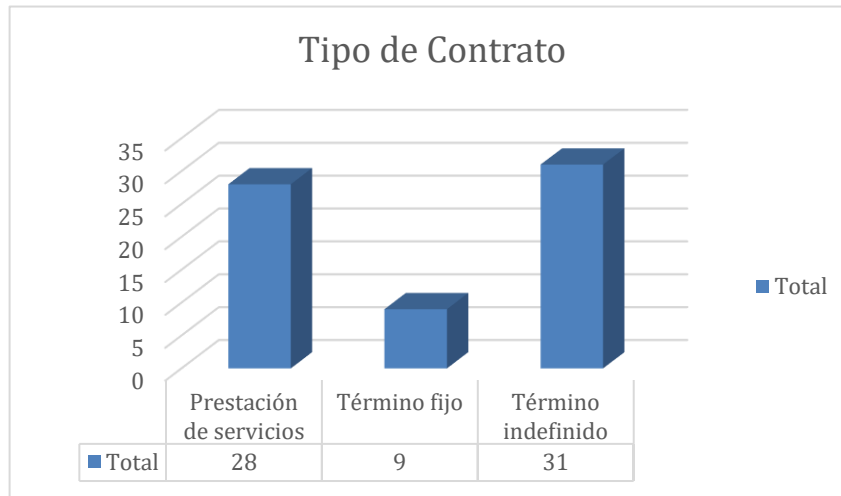
Gráfico 5. Distribución por Área de Trabajo de los Empleados



Fuente: Clima Organizacional Y Percepción De La Calidad De Los Servicios De Salud en la IPS Municipio de Cartago Valle 2019

El anterior gráfico describe los resultados de la variable principal área de trabajo de los trabajadores de IPS Municipio de Cartago donde nos muestra que del total de la población el 35% hace parte del área asistencial ambulatoria con una participación de 24 trabajadores, el 34% hace parte del área de apoyo operativo con la participación de 23 trabajadores, el 19% de la población participante hace parte del área asistencial hospitalario con la participación de 13 trabajadores, tan solo el 7% de la población hacia parte de la área directiva contando con la participación de 5 trabajadores, el 3% restante de la población hace parte del área de diagnóstico y terapéutico.

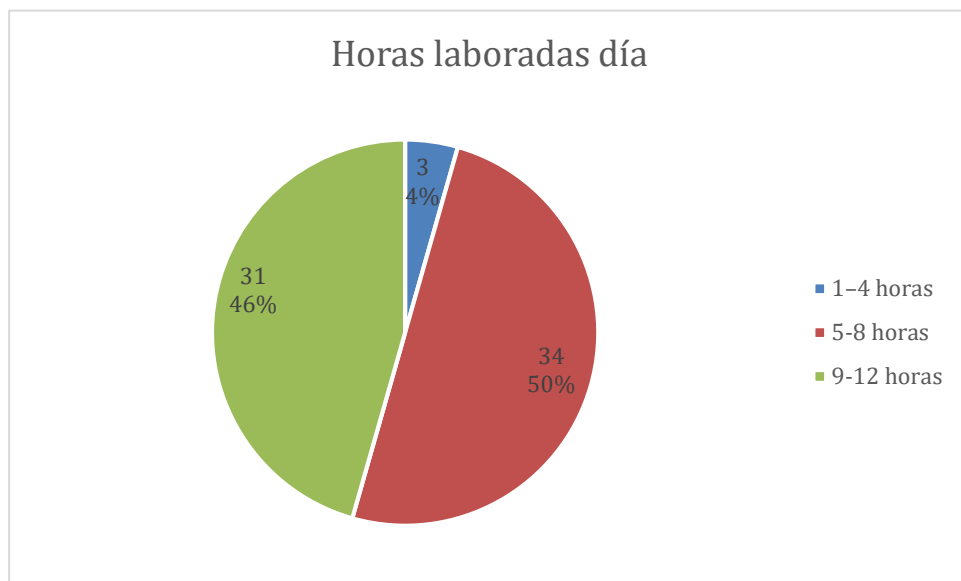
Gráfico 6. Distribución por Tipo de Contrato de los Trabajadores



Fuente: Clima Organizacional Y Percepción De La Calidad De Los Servicios De Salud en la IPS Municipio de Cartago Valle 2019

La anterior grafica nos permite evidenciar la distribución de la población según el tipo de contrato con el que cuentan los trabajadores de IPS Municipio de Cartago; lo primero que informa esta variable es que un 46 % (31 personas) de los participantes del estudio poseen un contrato a término indefinido, mientras que los que tienen un contrato a término fijo son tan solo el 13 % (9 personas) del total de los participantes y el 41 % (28 personas) restante de los trabajadores están representados en contratos por prestación de servicios.

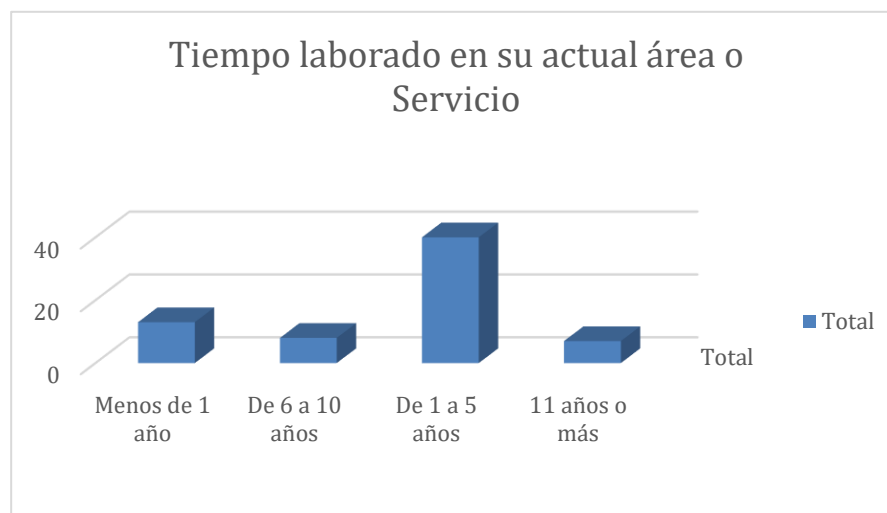
Gráfico 7. Distribución por Jornada Laboral



Fuente: Clima Organizacional Y Percepción De La Calidad De Los Servicios De Salud en la IPS Municipio de Cartago Valle 2019

La variable horas laboradas al día, mide por rangos el tiempo en horas al día de la jornada laboral que tienen los trabajadores IPS Municipal de Cartago, de los resultados obtenidos se puede decir que el 50% (34 personas) de los trabajadores participantes del estudio tienen una jornada laboral entre 5 y 8 horas, mientras que el 4 % (3) trabajan entre 1 y 4 horas diarias y el 46 % (31 personas) de estos empleados laboran entre 9 y 12 horas en el día; como resultado general de esta variable se puede decir que el 54 % de los trabajadores participantes del estudio tienen una jornada laboral entre 1 y 8 horas diarias.

Gráfico 8. Distribución por Tiempo Laborado en IPS Municipio de Cartago



Fuente: Clima Organizacional Y Percepción De La Calidad De Los Servicios De Salud en la IPS Municipio de Cartago Valle 2019

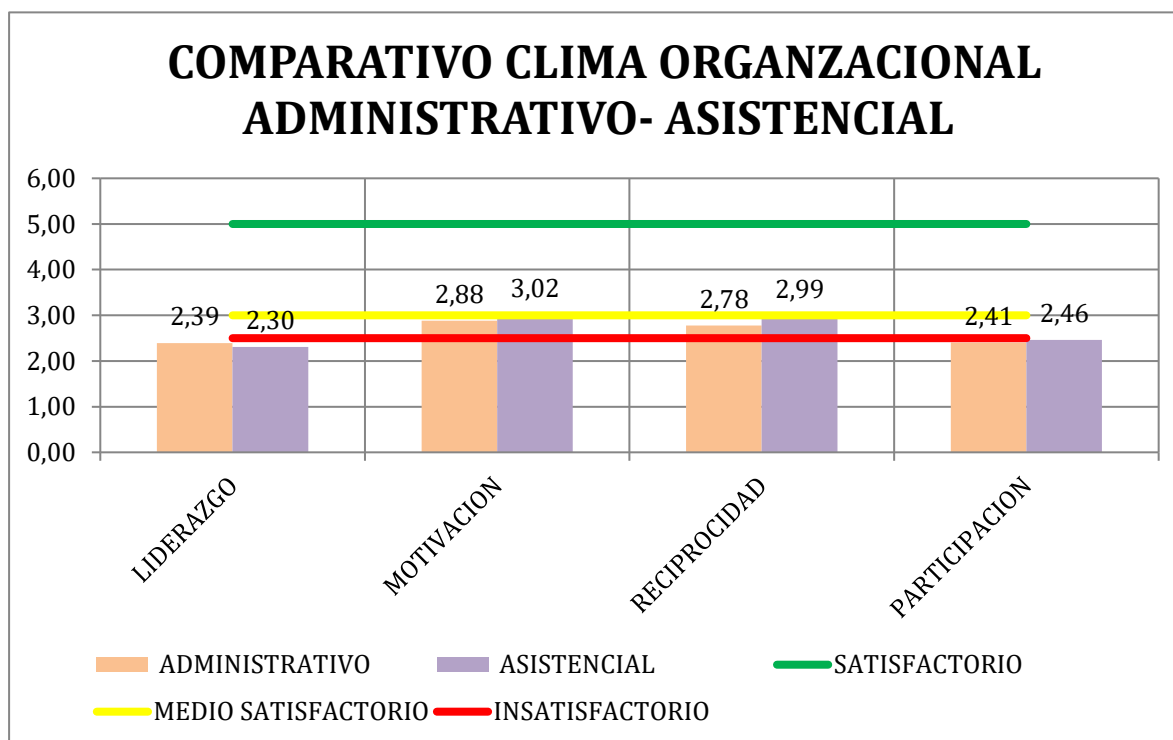
De acuerdo con los resultados de la variable tiempo laborado en la institución se puede observar que el 57 % (39 personas) de los trabajadores llevan en la IPS Municipio de Cartago entre 1 y 5 años de labor, mientras que el 18% (12 personas) tiene menos de 1 año de estar laborando en la institución y solo 12 % (8 personas) trabajadores llevan laborando entre 6 y 10 años.

Tabla 4. Resultados clima organizacional personal administrativo y asistencial de la IPS municipal de Cartago.

VARIABLE	ASISTENCIAL	ADMINISTRATIVO	INSATISFACTORIO	MEDIO SATISFACTORIO	SATISFACTORIO	CATEGORIZACION ASISTENCIAL	CATEGORIZACION ADMINISTRATIVA
LIDERAZGO	2,30	2,39	2,5	3,0	5,0	INSATISFACTORIO	INSATISFACTORIO
MOTIVACION	3,02	2,88	2,5	3,0	5,0	SATISFACTORIO	MEDIANAMENTE SATISFACTORIO
RECIPROCIDAD	2,99	2,78	2,5	3,0	5,0	MEDIANAMENTE SATISFACTORIO	MEDIANAMENTE SATISFACTORIO
PARTICIPACION	2,46	2,41	2,5	3,0	5,0	INSATISFACTORIO	INSATISFACTORIO

Fuente: Clima Organizacional Y Percepción De La Calidad De Los Servicios De Salud en la IPS Municipio de Cartago Valle 2019

Grafica 9. Comparativo clima organizacional personal administrativo y asistencial de la IPS municipal de Cartago.



Fuente: Clima Organizacional Y Percepción De La Calidad De Los Servicios De Salud en la IPS Municipio de

Descripción: en la anterior grafica se observan los resultados obtenidos en cada una de las cuatro variables estudiadas en el clima organizacional, en la cual se realizo la respectiva comparación entre los colaboradores del area administrativa y los del area asistencial, la coloración de tono café corresponde al area administrativa y el morado a la parte asistencial, para dar una valoración a los resultados obtenidos se definieron los siguientes rangos: satisfactorio entre 3.1 y 5, medio satisfactorio entre 2.6 a 3 e insatisfactorio menor de 2.5.

Analisis: realizando la comparación entre las dos areas se puede observar que la motivación y la reciprocidad se encuentran en un nivel medio satisfactorio, tanto en el area administrativa como en el area asistencial. En cuanto a las variables de liderazgo y participación, se observa insatisfacción tanto a nivel administrativo como a nivel asistencial. Lo anterior, nos permite concluir que en general el clima organizacional de la IPS se encuentra en un nivel medio satisfactorio e insatisfactorio, evidenciando mayor insatisfacción en la variable de liderazgo en ambas areas, es decir tanto en la administrativa como en la asistencial. Igualmente, se concluye que la variable que mayor puntaje tuvo fue la variable de motivación con un nivel medio satisfactorio en ambas areas.

Analisis por variable y subvariable

Variable liderazgo

Esta variable tiene 20 ítems y recoge información del trabajador sobre la percepción que tienen de la influencia ejercida por ciertas personas en especial los directivos, en el comportamiento de otros para lograr resultados. Esta variable se compone de 4 sub variables: dirección, estímulo a la excelencia, estímulo al trabajo en equipo y solución de conflictos.

Tabla 5. Resultados clima organizacional personal administrativo y asistencial, variable liderazgo IPS municipal de cartago.

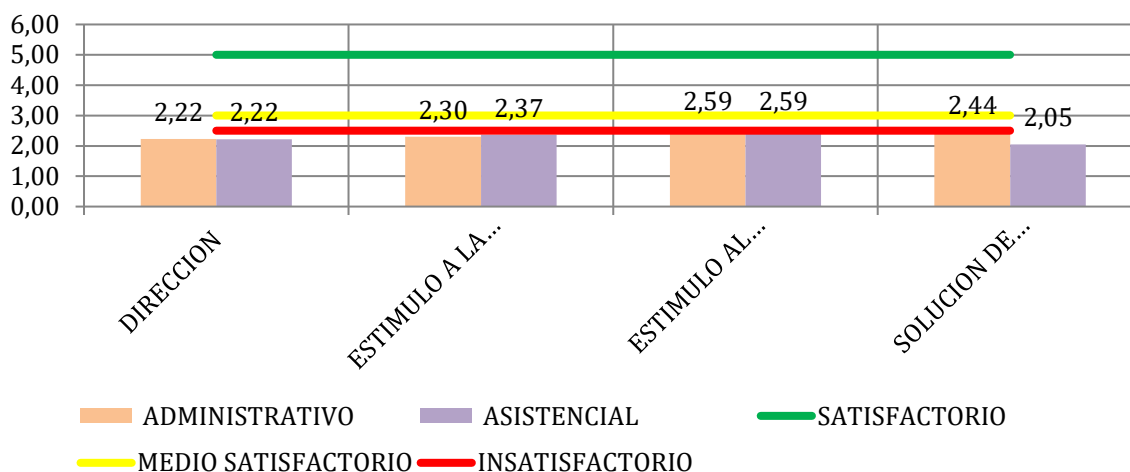
VARIABLE		
LIDERAZGO	2,35	INSATISFACTORIO

DIMENSION	ASISTENCIAL	ADMINISTRATIVO	INSATISFACTORIO	MEDIO SATISFACTORIO	SATISFACTORIO	CATEGORIZACION ASISTENCIAL	CATEGORIZACION ADMINISTRATIVA
DIRECCION	2,22	2,22	2,5	3	5	INSATISFACTORIO	INSATISFACTORIO
ESTIMULO A LA EXCELENCIA	2,37	2,30	2,5	3	5	INSATISFACTORIO	INSATISFACTORIO
ESTIMULO AL TRABAJO EN EQUIPO	2,59	2,59	2,5	3	5	MEDIANAMENTE SATISFACTORIO	MEDIANAMENTE SATISFACTORIO
SOLUCION DE CONFLICTOS	2,05	2,44	2,5	3	5	INSATISFACTORIO	INSATISFACTORIO

Fuente: Clima Organizacional Y Percepción De La Calidad De Los Servicios De Salud en la IPS Municipio de Cartago Valle 2019

Grafica 10. Comparativo clima organizacional personal administrativo y asistencial, variable liderazgo IPS municipal de cartago.

COMPARATIVO CLIMA ORGANIZACIONAL ADMINISTRATIVO- ASISTENCIAL VARIABLE LIDERAZGO



Fuente: Clima Organizacional Y Percepción De La Calidad De Los Servicios De Salud en la IPS Municipio de Cartago Valle 2019

Descripción: en la anterior grafica se analizo la viable liderazgo, con el fin de conocer la opinión del personal adminisitrativo y asistencial de la IPS municipal de Cartago. Obteniendo como resultado que ninguna de las dimensiones supera la puntuacion de 2.5 tanto en el area administrativa como en el area asistencial.

Analisis: de lo anterior, se puede establecer que tanto a nivel administrativo como a nivel asistencial los colaboradores se encuentran insatisfechos con la variable liderazgo ya que en cada una de las dimensiones que comprenden dicha variable fue evaluada con puntajes menores a 2.5. Considerando de tal forma, que los colaboradores de la IPS municipal de cartago perciben como insatisfactoria la variable de liderazgo, ya que no perciben influencia de individuos dentro de la organización que los guie en la consecución eficiente y eficaz de objetivos previamente determinados.

Variable motivación

Esta variable tiene 20 ítems y permite conocer un conjunto de interacciones y expectativas de los trabajadores en su medio organizacional, mediante un conjunto de reacciones y actitudes naturalmente propias de las personas que se manifiestan

cuando determinados estímulos del entorno laboral se hacen presentes. Esta variable se compone de cuatro subvariables: realización personal, reconocimiento a la aportación, responsabilidad y adecuación de las condiciones de trabajo.

Tabla 6. Resultados clima organizacional personal administrativo y asistencial, variable motivación IPS municipal de Cartago.

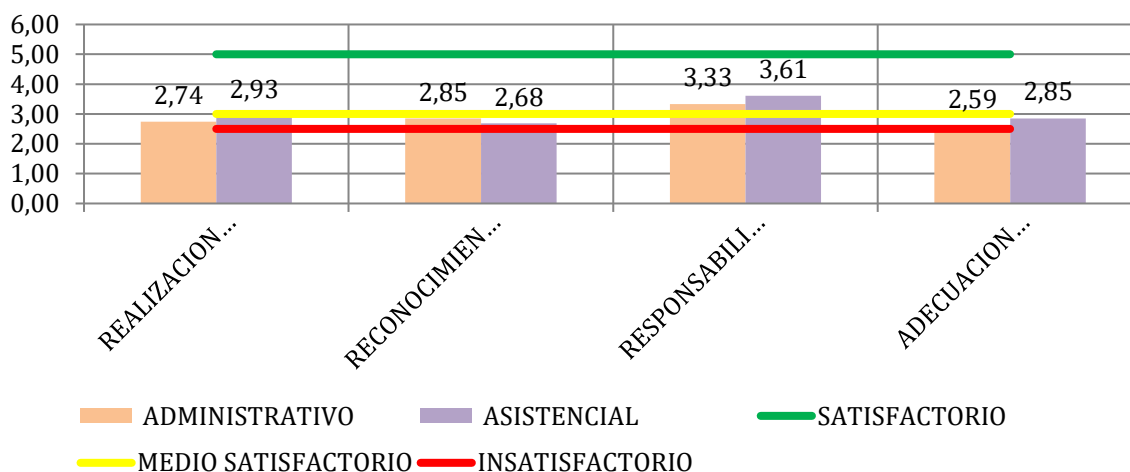
VARIABLE		
MOTIVACION	2,95	MEDIANAMENTE SATISFACTORIO

DIMENSION	ASISTENCIAL	ADMINISTRATIVO	INSATISFACTORIO	MEDIO SATISFACTORIO	SATISFACTORIO	CATEGORIZACION ASISTENCIAL	CATEGORIZACION ADMINISTRATIVA
REALIZACION PERSONAL	2,93	2,74	2,5	3	5	MEDIANAMENTE SATISFACTORIO	MEDIANAMENTE SATISFACTORIO
RECONOCIMIENTO DE LA APORTACION	2,68	2,85	2,5	3	5	MEDIANAMENTE SATISFACTORIO	MEDIANAMENTE SATISFACTORIO
RESPONSABILIDAD	3,61	3,33	2,5	3	5	SATISFACTORIO	SATISFACTORIO
ADECUACION DE LAS CONDICIONES DE TRABAJO	2,85	2,59	2,5	3	5	MEDIANAMENTE SATISFACTORIO	MEDIANAMENTE SATISFACTORIO

Fuente: Clima Organizacional Y Percepción De La Calidad De Los Servicios De Salud en la IPS Municipio de Cartago Valle 2019

Grafica 11. Comparativo clima organizacional personal administrativo y asistencial, variable motivación de la IPS municipal de Cartago

COMPARATIVO CLIMA ORGANIZACIONAL ADMINISTRATIVO- ASISTENCIAL VARIABLE MOTIVACIÓN



Fuente: Clima Organizacional Y Percepción De La Calidad De Los Servicios De Salud en la IPS Municipio de Cartago Valle 2019

Descripción: en esta grafica podemos observar la comparación de las opiniones de los colaboradores tanto del personal asistencial como administrativo de la IPS del municipio de Cartago, aquí los resultados nos arrojan que todas las dimensiones evaluadas en la variable motivación se ubican por encima del rango medio satisfactorio y satisfactorio. Evidenciando que la dimensión responsabilidad cuenta con el mayor puntaje dentro de la variable, con un puntaje de 3,6 para el área asistencial y 3.3 para el área administrativa.

Análisis: los resultados nos arrojan que en cuanto a la motivación la opinión del personal evaluado es la siguiente: tanto en el área administrativa como en la asistencial consideran estar satisfechos con la dimensión de responsabilidad evidenciando que para el área asistencial es mayor dicha satisfacción. Por otro lado, encontramos que existe un nivel medio satisfactorio en ambas áreas en relación con las demás dimensiones evaluadas, sin embargo evidenciamos que para el área asistencial el puntaje es mayor en cuanto a la realización personal. Mientras que para el área administrativa el reconocimiento puntúa mayor en el área administrativa. En cuanto, a la dimensión adecuación es mayor la satisfacción en el área asistencia.

En general la variable motivación se encuentra en un nivel de percepción satisfactorio

para los colaboradores de la IPS municipal de Cartago, lo que puede ser el resultado de la realización personal que los colaboradores han experimentado en el ejercicio diario de sus labores dentro de la institución, donde la responsabilidad es una característica constante y persistente en su quehacer diario.

Variable reciprocidad

Esta variable cuenta con 20 ítems para medirla y recoge información del trabajador sobre la percepción que este tiene sobre la relación entre la organización y el empleado asociada al dar y recibir. Esta variable se compone de cuatro subvariables: aplicación al trabajo, cuidado del patrimonio institucional, retribución y equidad.

Tabla 7. Resultados clima organizacional personal administrativo y asistencial, variable reciprocidad de la IPS municipal de Cartago.

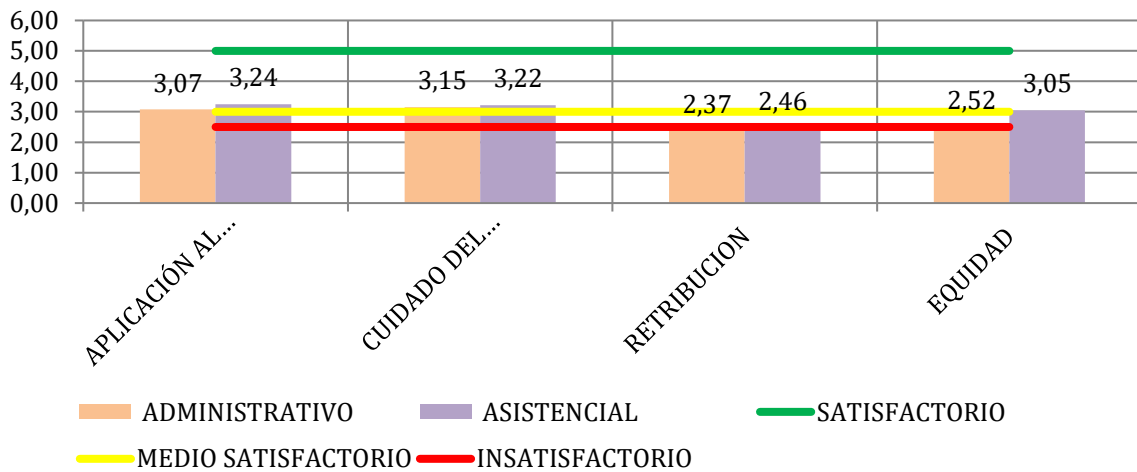
VARIABLE		
RECIPROCIDAD	2,89	MEDIANAMENTE SATISFACTORIO

DIMENSION	ASISTENCIAL	ADMINISTRATIVO	INSATISFACTORIO	MEDIO SATISFACTORIO	SATISFACTORIO	CATEGORIZACION ASISTENCIAL	CATEGORIZACION ADMINISTRATIVA
APLICACIÓN AL TRABAJO	3,24	3,07	2,5	3	5	SATISFACTORIO	SATISFACTORIO
CUIDADO DEL PATRIMONIO INSTITUCIONAL	3,22	3,15	2,5	3	5	SATISFACTORIO	SATISFACTORIO
RETRIBUCION	2,46	2,37	2,5	3	5	INSATISFACTORIO	INSATISFACTORIO
EQUIDAD	3,05	2,52	2,5	3	5	SATISFACTORIO	MEDIANAMENTE SATISFACTORIO

Fuente: Clima Organizacional Y Percepción De La Calidad De Los Servicios De Salud en la IPS Municipio de Cartago Valle 2019

Gráfico 12. Comparativo clima organizacional personal administrativo y asistencial, variable reciprocidad de la IPS municipal de Cartago.

COMPARATIVO CLIMA ORGANIZACIONAL ADMINISTRATIVO- ASISTENCIAL VARIABLE RECIPROCIDAD



Fuente: Clima Organizacional Y Percepción De La Calidad De Los Servicios De Salud en la IPS Municipio de Cartago Valle 2019

Descripción: en la anterior grafica podemos observar la comparación de los resultados obtenidos por dimensiones en la variable reciprocidad tanto en el área administrativa como en el área asistencial de la IPS municipal de Cartago, donde observamos que la dimensión retribución fue la que más bajo puntuó con un 2.3 a nivel administrativo y un 2.4 a nivel asistencial, la dimensión con mayor diferencia entre el puntaje obtenido por ambas áreas fue la equidad evidenciando un puntaje de 2.5 en el área administrativa y 3 en el área asistencial. Y finalmente tenemos que las dimensiones con mayor puntaje y menos diferencia entre las áreas son la aplicación al trabajo y cuidado del patrimonio institucional.

Análisis: de acuerdo con los resultados obtenidos, se puede inferir que la población evaluada se encuentra medianamente satisfecha a satisfecha en la variable reciprocidad. En cuanto, se observa que tanto para el área administrativa como para el área asistencial la dimensiones de aplicación al trabajo y cuidado del patrimonio institucional puntúan en un nivel de satisfacción, sin embargo en la dimensión equidad se encuentra la mayor diferencia entre áreas, en cuanto, para el área administrativa esta medianamente satisfecho y en el área asistencial se encuentran satisfechos, y finalmente podemos observar que para la dimensión retribución ambas áreas se encuentran medianamente satisfechas con un puntaje similar. En general, podemos

concluir que el clima organizacional para la variable reciprocidad es medianamente satisfactorio para el área administrativa y totalmente satisfactorio para el área asistencial.

En general el nivel de percepción de los trabajadores frente a la variable reciprocidad es de medio satisfactorio, esto debido a que se ve influenciada de manera negativa por la percepción de insatisfacción de los colaboradores frente a las dimensiones de equidad y retribución del trabajo, lo que puede estar afectando de manera negativa la realización personal, el desarrollo social y la sensación de igualdad laboral, lo que significa un riesgo para el clima laboral de la IPS municipal de Cartago.

Variable participación

Esta variable tiene 20 ítems y recoge información sobre la percepción que tienen los colaboradores sobre la contribución de los demás colaboradores y grupos formales e informales hacia el logro de objetivos, implementando compromisos con la productividad, compatibilidad de interés, intercambio de información e involucración al cambio.

Tabla 8. Resultados clima organizacional del personal administrativo y asistencial en la variable participación de la IPS municipal de Cartago.

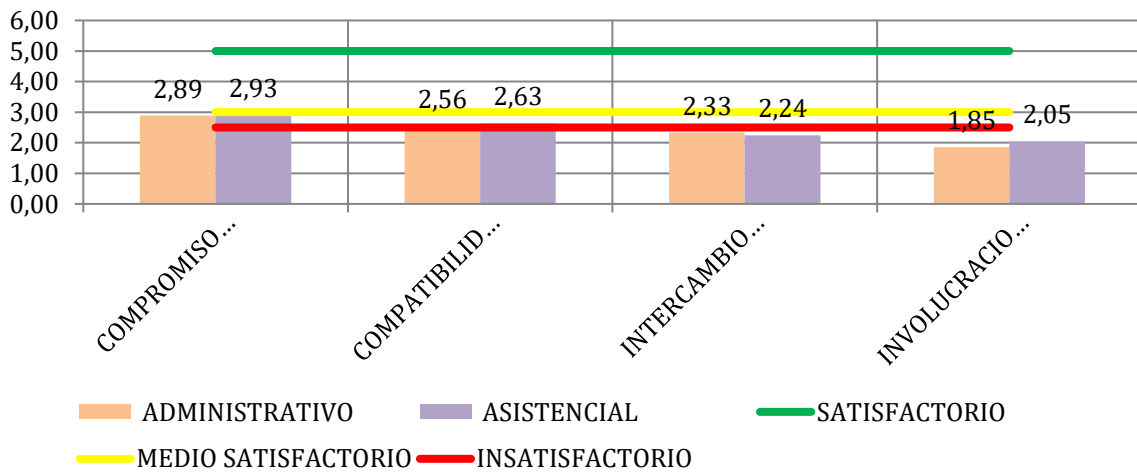
VARIABLE		
PARTICIPACION	2,44	INSATISFACTORIO

DIMENSION	ASISTENCIAL	ADMINISTRATIVO	INSATISFACTORIO	MEDIO SATISFACTORIO	SATISFACTORIO	CATEGORIZACION ASISTENCIAL	CATEGORIZACION ADMINISTRATIVA
COMPROMISO CON LA PRODUCTIVIDAD	2,93	2,89	2,5	3	5	MEDIANAMENTE SATISFACTORIO	MEDIANAMENTE SATISFACTORIO
COMPATIBILIDAD DE INTERES	2,63	2,56	2,5	3	5	MEDIANAMENTE SATISFACTORIO	MEDIANAMENTE SATISFACTORIO
INTERCAMBIO DE INFORMACION	2,24	2,33	2,5	3	5	INSATISFACTORIO	INSATISFACTORIO
INVOLUCRACION AL CAMBIO	2,05	1,85	2,5	3	5	INSATISFACTORIO	INSATISFACTORIO

Fuente: Clima Organizacional Y Percepción De La Calidad De Los Servicios De Salud en la IPS Municipio de Cartago Valle 2019

Grafica 13. Comparativo clima organizacional del personal administrativo y asistencial en la variable participación en la IPS municipal de Cartago.

COMPARATIVO CLIMA ORGANIZACIONAL ADMINISTRATIVO- ASISTENCIAL VARIABLE PARTICIPACIÓN



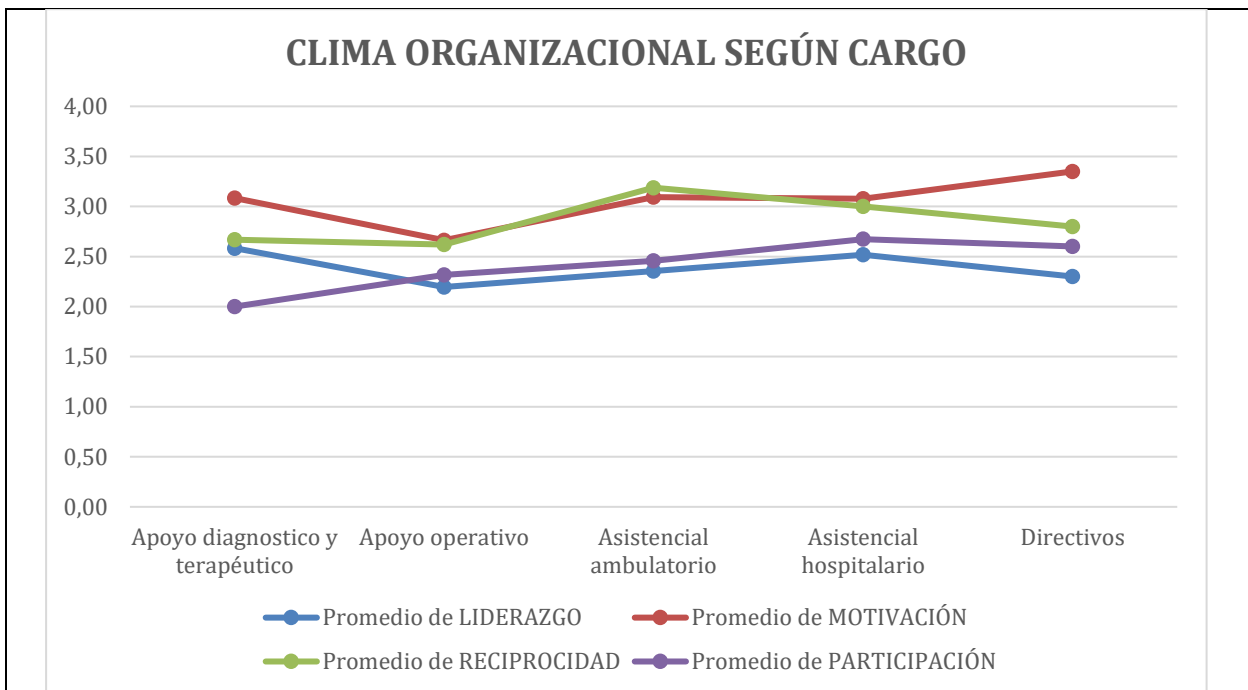
Fuente: Clima Organizacional Y Percepción De La Calidad De Los Servicios De Salud en la IPS Municipio de Cartago Valle 2019

Descripción: en este gráfico se puede observar los resultados obtenidos en la evaluación por dimensiones de la variable participación en la IPS municipal de Cartago, obteniendo de esta manera que las dimensiones compromiso con la productividad y la compatibilidad de interés se encuentran por encima de 2.5, mientras que las dimensiones intercambio de información e involucración al cambio se encuentran por debajo de 2.3 tanto a nivel asistencial como administrativo.

Análisis: podemos concluir en este análisis que las dimensiones compromiso con la productividad y la compatibilidad de interés tanto para el área administrativa como para el área asistencial, se encuentran en un nivel medio satisfactorio, mientras que las dimensiones de intercambio de información e involucración al cambio se encuentran en un nivel insatisfactorio para los colaboradores de ambas áreas.

En general el nivel de percepción del trabajador en la variable participación es de insatisfacción. Esto debido a que no se identifica la existencia de canales de comunicación efectivos, además de que los grupos no trabajan de manera óptima en pro de la eficacia y eficiencia de los servicios que prestan en la IPS municipal de Cartago.

Grafica 14. Clima organizacional según el cargo de los funcionarios de la IPS municipal de Cartago.



Fuente: Clima Organizacional Y Percepción De La Calidad De Los Servicios De Salud en la IPS Municipio de Cartago Valle 2019

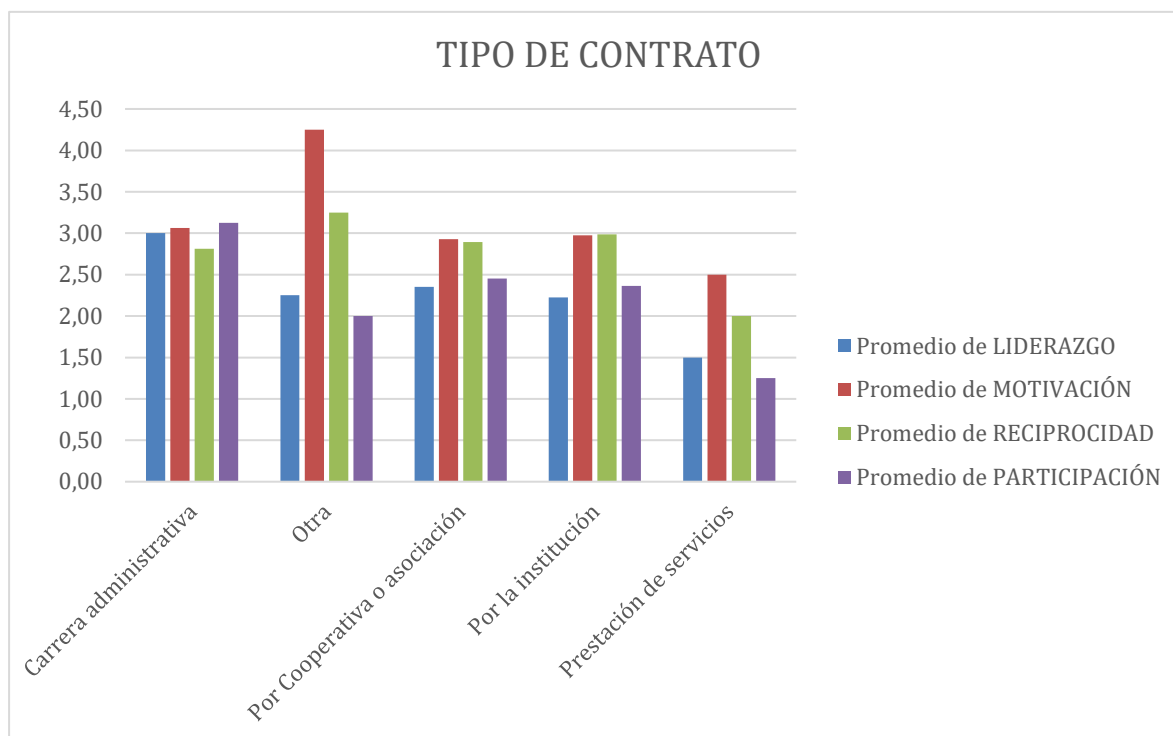
Descripción: en este tipo de grafico podemos observar los diferentes tipos de cargos que se manejan en la IPS municipal de Cartago y como desde estos se perciben las variables estudiadas con el fin de compararlas.

Análisis: con los datos obtenidos en la gráfica anterior se puede observar que para la variable liderazgo la percepción es de insatisfacción para el personal de apoyo operacional, asistencial ambulatorio y para los directivos. Mientras que para el personal de apoyo diagnóstico y asistencial hospitalario la satisfacción se encuentra en un nivel medio. Para la variable motivación se evidencio que para los colaboradores en el cargo de apoyo operativo la satisfacción está en un nivel medio, sin embargo, los cargos restantes se evidencia una alta satisfacción en cuanto a la motivación. Para la variable reciprocidad se evidencia medianamente satisfactorio para el personal de apoyo diagnóstico y apoyo operativo, y satisfactorio para el resto de los cargos. Finalmente, tenemos la variable participación en la cual se observa que para los cargos de apoyo diagnóstico, apoyo operativo y directivo la satisfacción se encuentra en un nivel medio, mientras que para los dos cargos restantes la satisfacción se encuentra en un nivel alto.

En general podemos concluir que la variable que más resalta para los diferentes

cargos es la motivación y la reciprocidad, reconociendo además que la mayor satisfacción se evidencia en la variable motivación en el personal directivo, y la mayor insatisfacción se evidencia en la variable participación en el personal de apoyo diagnóstico.

Grafica 15. Clima organizacional según tipo de contrato de los funcionarios de la IPS municipal de Cartago.



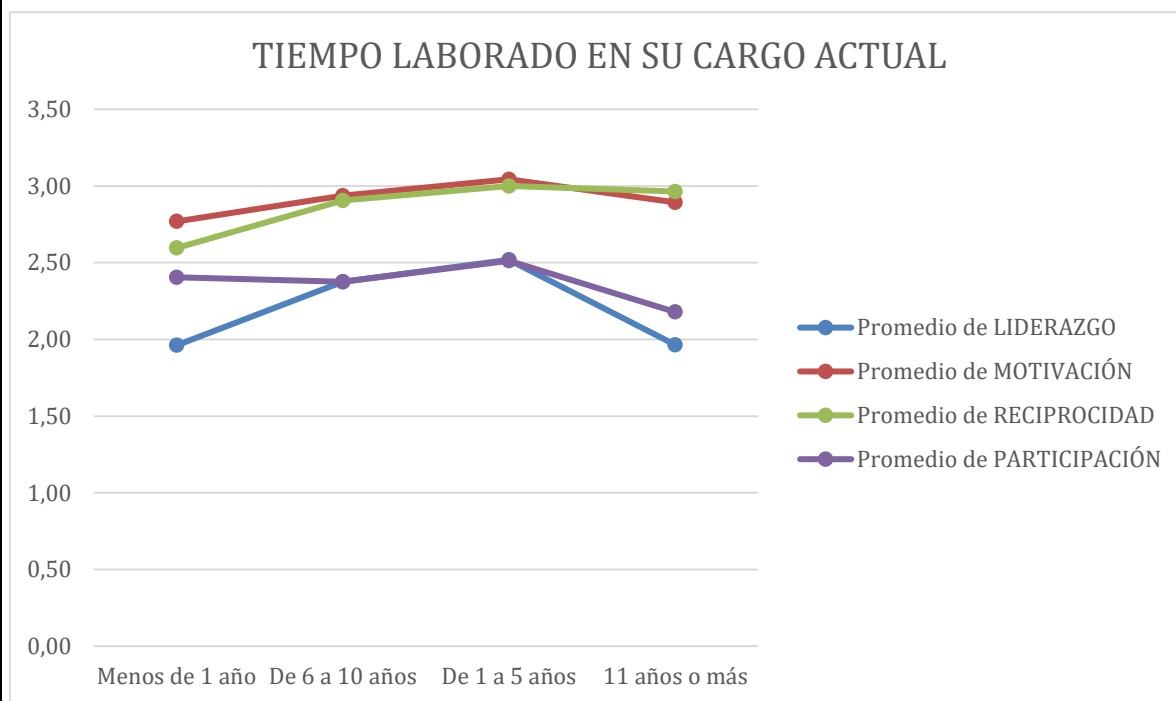
Fuente: Clima Organizacional Y Percepción De La Calidad De Los Servicios De Salud en la IPS Municipio de Cartago Valle 2019

Descripción: el grafico anterior muestra una comparación del clima organizacional según el tipo de contrato que tienen los colaboradores de la IPS municipal de Cartago en relación con las cuatro variables estudiadas.

Análisis: de los resultados obtenidos en esta comparación se puede establecer que los colaboradores de la IPS vinculados por carrera administrativa son los únicos que perciben el clima organizacional como satisfactorio evidenciándose que en las 4 variables evaluadas existe similitud en los resultados, a diferencia de los colaboradores por cooperativa y por la instituciones en quienes se evidencia un pico de media satisfacción en las variables motivación y reciprocidad e insatisfacción en las variables participación y liderazgo. Para los colaboradores que se encuentran

vinculados a la institución por prestación de servicios la percepción de clima organizacional es insatisfactoria en todas las variables estudiadas. Finalmente observamos que para los colaboradores que se encuentran vinculados de otra manera existe una media satisfacción con el clima organizacional con un pico evidente en la variable motivación y reciprocidad las cuales perciben como satisfactorias, sin embargo, las variables liderazgo y participación se encuentran en un nivel insatisfactorio.

Grafica 16. Clima organizacional según el tiempo laborado en el cargo actual de los funcionarios de la IPS municipal de Cartago.



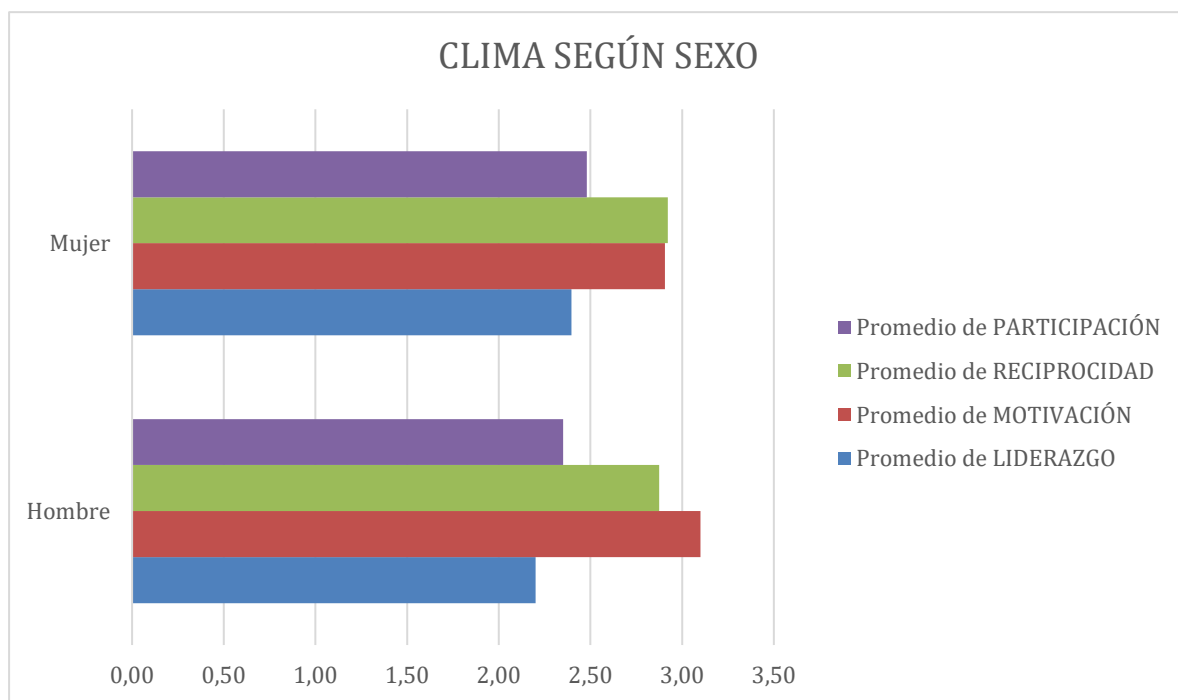
Fuente: Clima Organizacional Y Percepción De La Calidad De Los Servicios De Salud en la IPS Municipio de Cartago Valle 2019

Descripción: la gráfica anterior permite evidenciar la percepción de satisfacción en relación con el tiempo laborado en el cargo actual, por tanto, se clasifico en menos de 1 año, de 1 a 5 años, de 6 a 10 años y 11 años o más.

Análisis: así las cosas, se puede concluir que las variables motivación y reciprocidad en los colaboradores que llevan entre un año y cinco años en la institución, son las únicas que se encuentran en un nivel satisfactorio de toda la población evaluada,

además se puede agregar que en general estas dos variables se encuentran en un nivel medio satisfactorio para todos los empleados sin importar el tiempo laborado. Por otro lado, es posible determinar que las variables liderazgo y participación para todos los colaboradores sin importar el tiempo laborado se encuentran en un nivel insatisfactorio. En general se puede establecer que para los colaboradores que llevan vinculados a la institución entre uno y cinco años y entre seis y diez años la percepción de clima organizacional es medio satisfactoria, evidenciándose una motivación, mientras que para los colaboradores que llevan menos de un año y más de 11 años la percepción de clima organizacional es insatisfactoria evidenciándose la mayor insatisfacción en los colaboradores con más de 11 años en la institución en las variables liderazgo y participación.

Grafica 17. Clima organizacional según el sexo de los funcionarios de la IPS municipal de Cartago.



Fuente: Clima Organizacional Y Percepción De La Calidad De Los Servicios De Salud en la IPS Municipio de Cartago Valle 2019

De acuerdo, con la grafica anterior es posible determinar para los colaboradores de la IPS municipal de cartago tanto del sexo femenino como masculino, la percepción de clima organizacional es de media satisfactoria, haciendo énfasis en que las variables motivación y recoprocidad son las que mayores índices se satisfacción

generan en los empleados ubicandosen en un nivel medio satisfactorio y satisfacotrio para el caso de la variable motivación en la población masculina. Sin embargo, las variables liderazgo y participación se encuentran en un nivel insatisfactorio para ambos sexos. Igualmente, se evidencia que la percepción de calidad en ambos sexos en similar en todas las variables.

Análisis general del clima laboral para los colaboradores de la IPS municipal de Cartago

De acuerdo a lo descrito anteriormente, la percepción del clima laboral en este estudio se midió a través de cuatro variables, de las cuales dos puntuaron en el rango de la satisfacción y dos en el rango de la insatisfacción. En general, se puede decir que los colaboradores de la entidad se encuentran satisfechos frente a las variables de motivación y reciprocidad. Lo que significa que los trabajadores perciben y valoran la preocupación y los esfuerzos realizados por la institución para que los colaboradores dispongan que los elementos adecuado y necesarios para el óptimo cumplimiento de la tareas recomendadas, lo que se ve directamente ligado a un buen clima organizacional. Así mismo, se destaca el compromiso de los colaboradores con la institución y los usuarios de la misma, evidenciando cumplimiento en los objetivos encaminados a la consecución de las metas establecidas por la empresa, lo que permite brindar un mejor servicio al cliente.

Por otro lado, la percepción de los colaboradores frente a las variables de liderazgo y participación arrojan niveles de insatisfacción, lo que se traduce en la falta de equipos con funciones delimitadas y establecidas de manera equitativa, esto puede deberse a la fluctuación constante de personal.

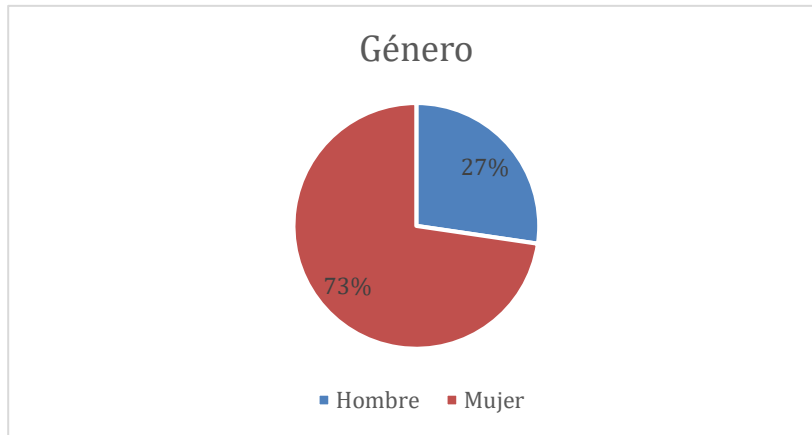
PERCEPCIÓN DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE SALUD

La encuesta SERVQUAL realizada a los usuarios de la IPS municipal de Cartago constaba de tres partes, la primera la encargada de evaluar el servicio según lo que ellos deseaban como usuarios, con el fin de determinar la percepción de los usuarios acerca de un servicio de salud ideal. La segunda se encargó de evaluar el servicio recibido en la institución tomando los mismos criterios de la primera parte del SERVQUAL. Finalmente, se evaluó una tercera parte encargada de calificar la importancia de los servicios recibidos agrupados en 5 ítems.

Se realizó la aplicación del instrumento SERVQUAL a los usuarios de la IPS municipal de Cartago, se aplicaron un total de 377 encuestas a los usuarios que

consultaron la IPS durante el mes de octubre.

Grafica 18: Clasificación del género de personas participantes de la IPS municipal de Cartago.

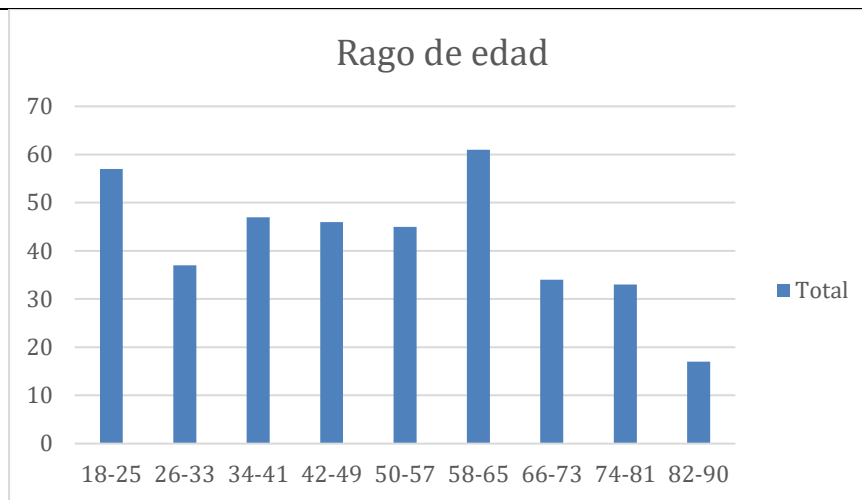


Fuente: Clima Organizacional Y Percepción De La Calidad De Los Servicios De Salud en la IPS Municipio de Cartago Valle 2019

Descripción: en el anterior grafico se organizó la información obtenida después de la tabulación de acuerdo con el género de los pacientes consultantes, identificando con color rojo para el género femenino, y azul para el género masculino.

Análisis: en el anterior grafico se destaca en mayor medida la participación femenina, evidenciando que el 73% de la población corresponde a población femenina y el 27% restante a población masculina.

Grafica 19. Rango por edad sobre el número de personas participantes de la IPS municipal de Cartago.



Fuente: Clima Organizacional Y Percepción De La Calidad De Los Servicios De Salud en la IPS Municipio de Cartago Valle 2019

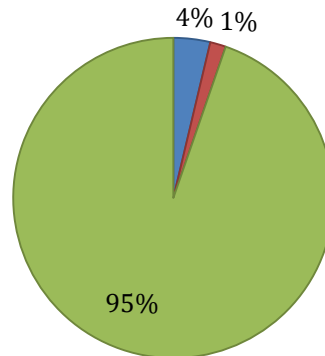
Descripción: en el grafico anterior podemos observar el rango de edad por el total de personas encuestadas, teniendo en cuenta que se entrevistaron usuarios desde los 18 años hasta los 80 años.

Análisis: de acuerdo con la tabulación de la información recolectada a través de la aplicación del cuestionario SERVQUAL se puede observar que en mayor medida los pacientes consultantes se encontraban en un rango de edad entre los 58 – 65 años y los 18 – 25 años y en menor medida consultaron los pacientes dentro de un rango de edad entre 82-90 años.

Grafica 20. Clasificación del tipo de afiliación de los usuarios encuestados en la IPS municipal de Cartago.

Tipo de afiliación

■ Contributivo ■ No asegurado ■ Subsidiado

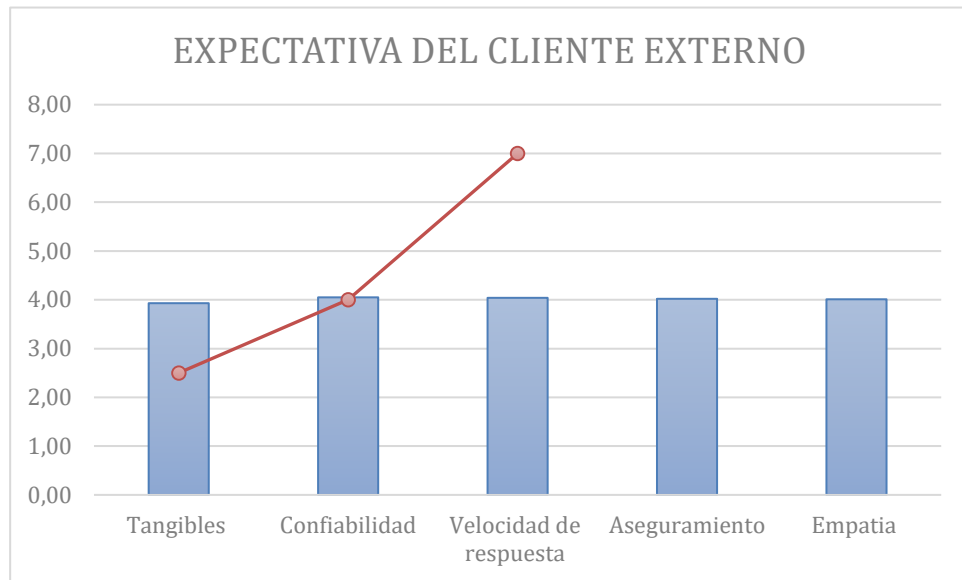


Fuente: Clima Organizacional Y Percepción De La Calidad De Los Servicios De Salud en la IPS Municipio de Cartago Valle 2019

Descripción: el anterior gráfico nos permite evidenciar el tipo de afiliación de los usuarios encuestados en la IPS municipal de Cartago teniendo en cuenta lo anterior se clasificó de la siguiente manera la afiliación: contributivo, subsidiado y no asegurado.

Análisis: El 95 % de los pacientes que acuden a los servicios de salud de la IPS municipal de Cartago, pertenecen al régimen subsidiado, tan solo un 4% hacen parte de un régimen contributivo, y el 1% restante de la población no cuenta con ninguna afiliación.

Grafica 21. Expectativa del cliente externo sobre la percepción de la calidad de los servicios ofrecidos por la IPS municipal de Cartago.



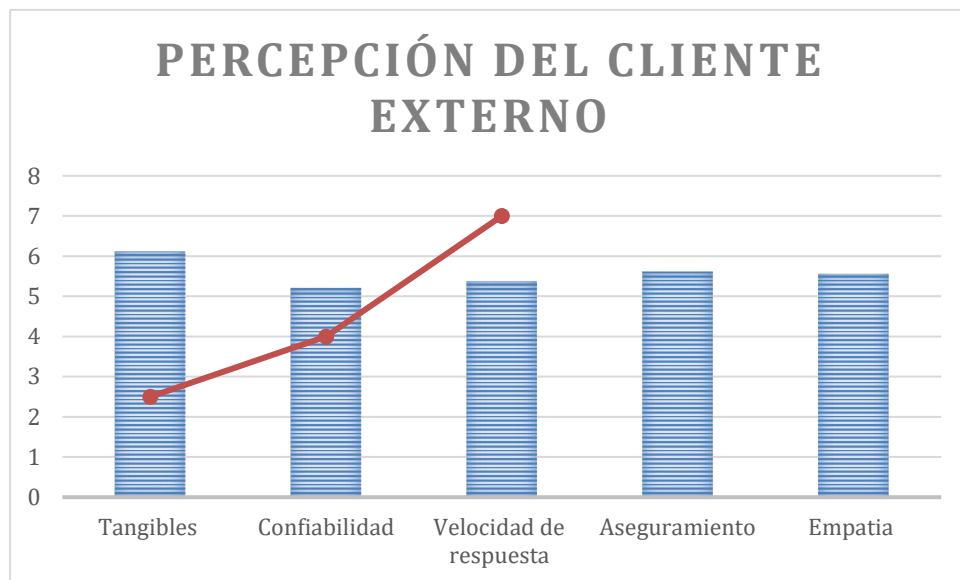
Fuente: Clima Organizacional Y Percepción De La Calidad De Los Servicios De Salud en la IPS Municipio de Cartago Valle 2019

Descripción: En el anterior gráfico se puede observar la expectativa de la calidad de los servicios ofrecidos al cliente externo de la IPS municipal de Cartago, a través de la medición de 5 dimensiones distintas. En la tabulación se establece una clasificación numérica que va desde 1 a 7, separadas en rangos desde 1 a 2.5 como insatisfactorio, de 2.5 a 3.9 medianamente satisfactorio y de 4 a 7 satisfactorio.

Análisis: Inicialmente se realizó el análisis de la evaluación al servicio deseado, encontrando que en general todos los usuarios encuestados evaluaron como importante o totalmente de acuerdo con cada uno de los criterios de las 5 dimensiones evaluadas, en relación con el servicio que ellos como usuarios esperarían recibir por parte del personal médico.

Gráfica 22. Percepción del cliente externo sobre la calidad de los servicios

prestados en la IPS municipal de Cartago.

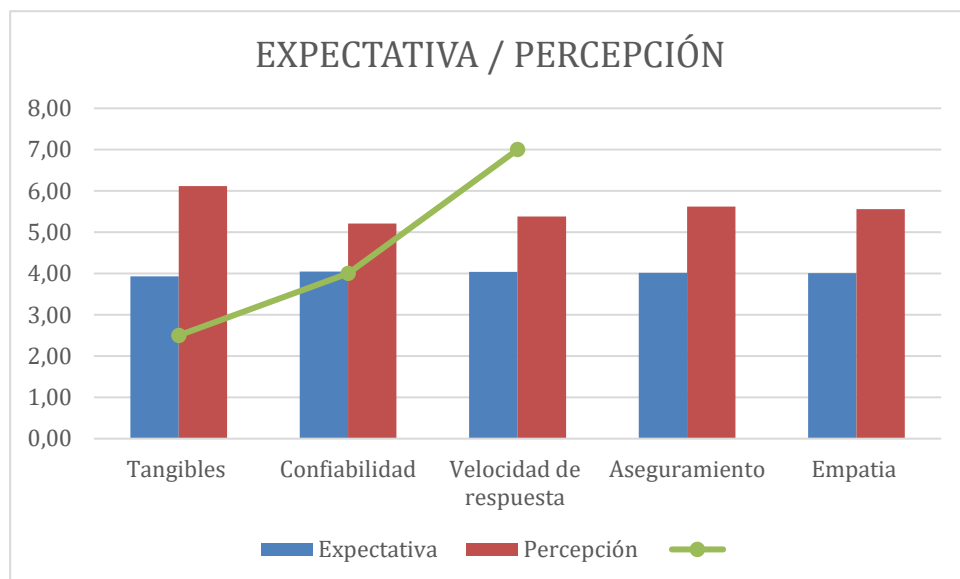


Fuente: Clima Organizacional Y Percepción De La Calidad De Los Servicios De Salud en la IPS Municipio de Cartago Valle 2019

Descripción: el anterior gráfico evidencia la percepción de la calidad de los servicios prestados al usuario de consulta externa en la IPS municipal de Cartago. a través de la medición de 5 dimensiones distintas. En la tabulación se establece una clasificación numérica que va desde 1 a 7, separadas en rangos desde 1 a 2.5 como insatisfactorio, de 2.5 a 3.9 medianamente satisfactorio y de 4 a 7 satisfactorio.

Análisis: En la gráfica anterior se puede observar como los usuarios califican como satisfactoria la percepción del servicio recibido, encontrando que para las 5 dimensiones el puntaje obtenido fue mayor de 4 evidenciando satisfacción.

Grafica 23. Comparación expectativa y percepción de los clientes externos de la IPS municipal de Cartago.



Fuente: Clima Organizacional Y Percepción De La Calidad De Los Servicios De Salud en la IPS Municipio de Cartago Valle 2019

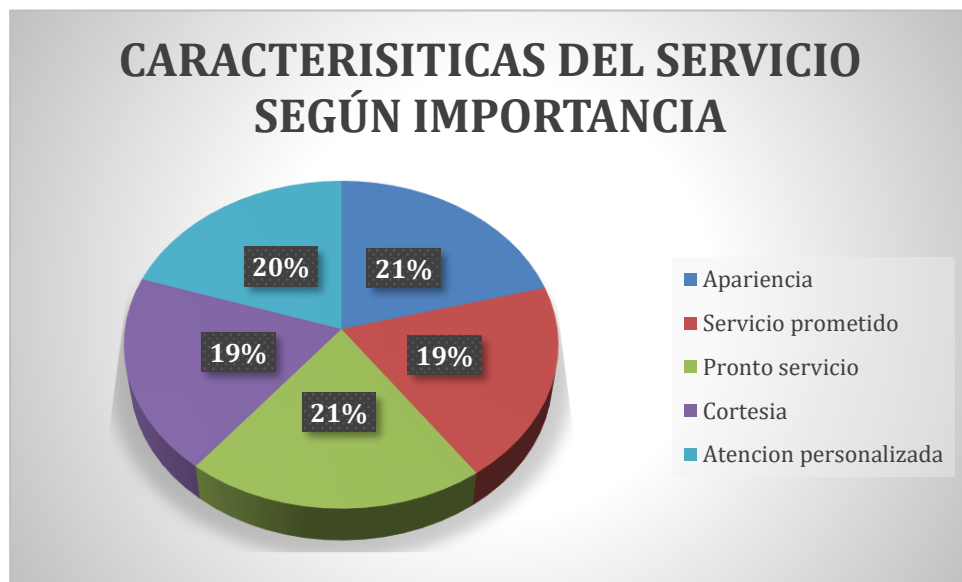
Descripción: la gráfica anterior permite hacer una comparación de las dos variables evaluadas, expectativa y percepción de la calidad de los servicios ofertados y prestados a los usuarios de la IPS municipal de Cartago a través de las 5 dimensiones establecidas para hacer dicha evaluación.

Análisis: realizando la comparación entre la variable expectativa y percepción se puede evidenciar como para los usuarios de la IPS la expectativa de los servicios ofrecidos se encuentra en un nivel medio, siendo superada por el nivel de percepción de la calidad de los servicios prestados el cual fue evaluado por los usuarios como satisfactorio. Lo que nos indicaría que los usuarios se encuentran satisfechos con los servicios prestados dentro de la institución.

Siendo la dimensión tangible la que más contribuye a que los usuarios de la IPS municipal de Cartago se sientan satisfechos con el servicio que ofrecen, seguida por las dimensiones de aseguramiento y empatía. Finalmente las dimensiones con las que se encuentran menos satisfechos sin dejar de puntuar sobre el umbral de satisfactorio son la confiabilidad y la velocidad de respuesta.

De la anterior grafica igualmente se puede establecer que en las cinco dimensiones los clientes reciben más de lo que esperaban del servicio, siendo la dimensión tangible la dimensión con mayor percepción de satisfacción indicando que la apariencia de las instalaciones físicas, los equipos moderno, la adecuada presentación personal y el material de comunicación asociado a los servicios de salud sobre pasan sus expectativas. Así mismo sucede con las dimensiones confiabilidad, velocidad de respuesta, aseguramiento y empatía. Lo que significa que los usuarios se encuentran altamente satisfechos con los servicios de salud ofrecidos por la IPS municipal de Cartago al punto de sobre pasar sus expectativas, encontrando la disposición y voluntad de los empleados para prestar servicios con agilidad y calidad a los usuarios

Grafica 24. Características de servicios en salud según importancia para los usuarios de la IPS municipal de Cartago.



Fuente: Clima Organizacional Y Percepción De La Calidad De Los Servicios De Salud en la IPS Municipio de Cartago Valle 2019

Tabla 9. Características de servicios en salud según importancia para los usuarios de la IPS municipal de Cartago.

CARACTERISTICAS DE SERVICIOS DE SALUD SEGÚN IMPORTANCIA	
1. La apariencia de las instalaciones, equipo, personal y materiales de comunicación.	20,9 4
2. La habilidad de la institución de salud para desempeñar el servicio prometido confiable y correctamente.	19,5 2
3. La disponibilidad de la institución de salud para ayudar a los clientes y proveer un pronto servicio.	20,5 9
4. El conocimiento y cortesía de los empleados y su habilidad para inspirar confianza.	19,5 4
5. El cuidado y la atención personalizada que la institución de salud brinda a sus clientes.	20,0 0

Fuente de elaboración propia.

Descripción: la anterior tabla y grafica se encarga de representar la tercera parte de la aplicación del cuestionario SERVQUAL el cual pretendió evaluar las características del servicio prestado en el área de salud según la importancia que representa para los usuarios. Se realizó la distribución de 100 puntos entre 5 características, de acuerdo con la importancia que se le diera a la característica así mismo se le asignan los puntos.

Análisis: en la evaluación que realiza el usuario acerca de los que considera importante en la institución, se puede observar que los cinco ítems se encuentran calificados de manera similar, por tanto, se podría decir que los cinco ítems son importantes para el usuario de la IPS municipal de Cartago. El ítem calificado con menor valor de importancia es el que se refiere al cuidado y la atención personalizada que la institución brinda a sus clientes, en comparación con la apariencia de las instalaciones, equipo, personal y materiales de comunicación que para los usuarios de la IPS municipal de Cartago representan la mayor importancia.

Análisis de la relación entre clima laboral y satisfacción del cliente externo en la IPS municipal de Cartago

Teniendo en cuenta el análisis realizado tanto para el clima organizacional como para la satisfacción de los usuarios frente a los servicios de salud es posible determinar que independientemente de las dificultades que a nivel interno se presenten en la institución sus colaboradores se esmeran por prestar un servicio de calidad para sus usuarios, viéndose esto directamente reflejado en la percepción de calidad de los servicios que tiene actualmente los usuarios sobre la IPS municipal de Cartago.

8. DISCUSIÓN

Tras describir y analizar los resultados obtenidos con la aplicación de los dos instrumentos para medir clima organización y percepción de calidad de los servicios prestados en la IPS municipal de Cartago, se procede ahora a realizar la discusión de estos resultados con el fin de consolidar lo obtenido, y fortalecer la línea de investigación.

En el objetivo general planteado en la presente investigación se pretendió determinar si el clima organizacional en la IPS municipal de Cartago tiene relación alguna con la expectativa y percepción de calidad de los servicios prestados. Por tanto, la presente discusión se centra en los aspectos de mayor relevancia con el fin de dar respuesta a la pregunta de investigación planteada ¿Cómo es la relación entre el clima organizacional y la percepción de calidad de los servicios de salud de la IPS del municipio de Cartago?

Teniendo en cuenta que hoy en día el clima organizacional es un tema de gran interés en casi todas las organizaciones que pretenden mejorar la productividad de sus procesos, se analizó el clima organizacional en la IPS municipal de Cartago con el fin de identificar problemas a nivel interno y solucionarlos de manera que les permita potencializar la capacidad productiva de dicha organización sin perder de vista a sus colaboradores.

En relación con los resultados obtenidos, se pudo establecer que en la IPS municipal actualmente cuenta con un clima organizacional medianamente satisfactorio, lo que refleja ciertas falencias de la organización por mantener la armonía y el bienestar de sus colaboradores, viéndose afectada en mayor medida por la falta de liderazgo y participación de los trabajadores, lo que se traduce a su vez en que los colaboradores no se perciben como líderes, ni perciben influencia de otros individuos dentro de la

organización que los guie en la consecución eficiente y eficaz de objetivos previamente determinados, además de que no se identifican canales de comunicación efectivos. Afectando en gran medida la percepción global de clima organizacional dentro de la institución.

Sin embargo, se evidenció que los colaboradores de la institución cuentan con niveles satisfactorios de motivación evidenciando que a pesar de la falta de liderazgo y participación, los colaboradores han experimentado la realización personal en el ejercicio diario de sus labores, donde la responsabilidad es una característica constante y persistente en su quehacer diario, siendo los trabajadores con permanencia entre un año y diez años y con contratos por carrera administrativa quienes mayor motivación encuentran en su lugar de trabajo, esto también debido a la estabilidad económica, laboral y muchas veces emocional que generan en las personas este tipo de vinculación laboral.

De igual forma, es importante hablar de los servicios prestados por la IPS municipal de Cartago con el fin de realizar posteriormente la relación existente entre el clima organizacional y la percepción de calidad de los servicios prestados. En los resultados obtenidos durante el análisis, se pudo determinar que la percepción de calidad de los servicios evaluados por los usuarios es satisfactoria, indicando que los pacientes encuentran en la IPS proveedores de salud que les brindan mayor beneficio al menor costo y riesgo posible, por medio de una atención tecnificada, relaciones interpersonales adecuadas entre los usuarios y proveedores de la salud y condiciones físicas propias, todo esto eleva la percepción de calidad del servicio prestado al punto de sobre pasar sus expectativas, como lo plantea Bernal, Pedraza y Sanchez¹.

Por tanto, los usuarios de la IPS municipal de Cartago encuentran disposición y voluntad de parte de sus colaboradores para prestar los servicios con agilidad y calidad a los usuarios según los resultados obtenidos durante el análisis de la información

Ahora bien, autores como Bernal, Pedraza y Sanchez; y Vilorio, Pertúz, Daza y Pedraza plantean que el estudio del clima organizacional se ha convertido en un tema de interés primordial en la salud pública, en cuanto se constituye como herramienta principal para el mejoramiento continuo, crecimiento y desarrollo de las instituciones médicas¹⁵, debido a que es posible identificar elementos clave para el mejoramiento de la calidad de vida laboral del personal médico y a su vez la calidad de los servicios médicos que se prestan a la comunidad.¹

La presente investigación nos demuestra que es posible prestar servicios de calidad para los usuarios, aun cuando el clima organizacional de la institución no se encuentre en los niveles satisfactorios deseados, reflejando de esta manera el nivel de compromiso profesional de los colaboradores de la institución quienes entienden y asumen el punto de vista del paciente incrementando de esta manera satisfacción y a su vez la calidad de la asistencia sanitaria⁴¹.

Autores como Elegegren plantean que es posible determinar una relación directa entre la motivación y el desempeño de los empleados, lo que a su vez interfiere en la productividad, satisfacción, compromiso y calidad del trabajo¹⁶. Lo que podría sustentar el hecho de que a pesar de presentarse un clima organizacional medianamente satisfactorio en la IPS municipal de Cartago, los servicios que se están prestando allí son de calidad según la percepción de los usuarios, teniendo en cuenta que en la evaluación de clima organizacional se evidenciaron niveles satisfactorios de motivación en los colaboradores de la institución.

De esta manera los resultados obtenidos en la evaluación del clima organizacional constituyen en un llamado a la directivas de la IPS para ahondar esfuerzos en monitorear y mejorar constantemente cada uno de los aspectos del clima organizacional, implementando de manera urgente acciones encaminadas a la elaboración y posterior ejecución de un plan de mejora que responda a las necesidades actuales de los colaboradores de la institución con el fin de mejorar sustancialmente la calidad de vida laboral de sus empleados, teniendo en cuenta que como lo plantea Elgegren el clima organizacional tiene vocación de continuidad, es decir está en constante movimiento y es susceptible a cambiar ante una eventualidad. De manera general se puede establecer que un clima laboral satisfactorio podría redundar en mayor productividad y mejor servicio a los usuarios.

9. CONCLUSIONES

De acuerdo con los objetivos planteados en la presente investigación se realizó el análisis de los resultados obtenidos con el fin de determinar si el clima organizacional en la IPS municipal de Cartago tiene relación alguna con la expectativa y percepción de calidad de los servicios prestados de dicha IPS que tienen los usuarios. De esta manera a continuación y luego del análisis y la discusión de la información

recolectada es posible llegar a las siguientes conclusiones.

Después de analizar los datos obtenidos durante el proceso de investigación, se pudo determinar que el clima organizacional de la IPS municipal de Cartago presenta en promedio un nivel “medio satisfactorio” tanto para los colaboradores del área administrativa como para los del área asistencial. En donde la variable liderazgo, es la que obtiene un menor promedio, en las dos áreas. Así mismo se evidencia que la variable con mayor promedio fue la motivación igualmente en las dos áreas.

Al comparar los resultados obtenidos con el tiempo de labor de los colaboradores con cada una de las variables evaluadas, se evidencia una tendencia a la insatisfacción, en todas las variables, en los colaboradores que llevan menos de un año. En cuanto a las variables liderazgo y motivación es posible evidenciar que presentan una tendencia a la satisfacción media sin decir que todas las variables se encuentren en un nivel óptimo deseado.

En la evaluación de la percepción del cliente externo sobre la calidad de los servicios prestados, la dimensión percibida como más importante fue la de elementos tangibles, lo que nos permite concluir que la IPS municipal de Cartago se ha encargado de mantener instalaciones atractivas, cómodas y llamativas para sus usuarios, así como también de adquirir equipos médicos que fomenten la buena atención en salud. Por otro lado, es importante resaltar que la dimensión de confiabilidad presento una menor puntuación sin dejar de ser satisfactorio para los usuarios evaluados, estos resultados permiten a la institución reconocer que debe promover en el personal la habilidad para desarrollar el servicio prometido en forma acertada, dándole importancia y ayudando en todo tiempo a los usuarios en la resolución de problemas, dudas o inquietudes.

La comparación entre el servicio deseado y el servicio recibido en los usuarios de la IPS municipal de Cartago, denota que la satisfacción con los servicios recibidos es mayor en relación con la expectativa del servicio, es decir que los usuarios recibieron un servicio mejor de lo esperado y sienten que los colaboradores cumplieron con el servicio prometido con eficiencia, eficacia y efectividad. Lo que se traduce en que para los usuarios la IPS y los servicios que esta presta son confiables.

Aunque actualmente el clima organizacional de la IPS municipal de Cartago se encuentra en un nivel medio satisfactorio los colaboradores no disminuyen la calidad en los servicios prestados, según lo reportado por los usuarios atendidos, quienes

manifiestan gran satisfacción por el trato y la atención recibida.

10. RECOMENDACIONES

Teniendo en cuenta los resultados obtenidos, es pertinente realizar actividades que apunten al mejoramiento de las competencias individuales y colectivas así como la comunicación al interior de la organización, con el fin de mejorar el ambiente laboral y el trabajo en equipo con mayor presencia de talento humano.

Para realizar un adecuado estudio y lograr una buena aplicación de los instrumentos, se sugiere adecuarlos al contexto de cada entidad.

En cuanto a los instrumentos SERVQUAL se sugiere que las preguntas formuladas para las variables expectativa y percepción sean diferentes, debido a que se evidencio confusión de los pacientes al momento de la aplicación del cuestionario.

De igual forma se considera pertinente que la escala numérica utilizada para la evaluación del instrumento sobre clima laboral vaya hasta el cinco, con el fin de evitar confusiones y poca eficacia.

En general se sugiere que los cuestionarios y su tiempo de aplicación sean menores, ya que el hecho de que sean demasiado extensos genera estrés y poca colaboración de parte del encuestado.

11. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Bernal I, Pedraza NA, Sánchez ML. El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: diseño de un modelo teórico. *Estud. Gerenc.* [Internet]. 2014 [citado 9 abril 2019]; 31: 8-19. Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/eg/v31n134/v31n134a03.pdf>
2. Organización Mundial de la Salud. Centro de prensa, Salud y derechos humanos. [Internet]. 2017 [citado 15 abril 2019]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/human-rights-and-health>
3. Organización Mundial de la Salud. Centro de prensa, Cobertura sanitaria universal. [Internet]. 2019 [citado 15 abril 2019]. Disponible en: [https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/universal-health-coverage-\(uhc\)](https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/universal-health-coverage-(uhc))
4. Organización Mundial de la Salud. Informe Sobre la Salud en el Mundo 2000 - mejoras en el desempeño de los sistemas de salud. [Internet]. 2000 [citado 15 abril 2019]. Disponible en: <https://www.who.int/whr/2000/es/>
5. Hernández, A. Vega, R. El sistema colombiano de seguridad social en salud: desigualdad y exclusión. *Revista Gerencia y Políticas de Salud.* [Internet]. 2001 [citado 15 abril 2019]; 1: 48-73. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=54510109>
6. Instituto Suramericano de Gobierno en Salud. Sistema de salud en Colombia. [Internet]. 2012 [citado 15 abril 2019]; Disponible en: <http://isags-unasur.org/es/sistema-de-salud-en-colombia/>
7. Ministerio de Salud y Protección Social. Cifras de aseguramiento en salud. [Internet]. [citado 15 abril 2019]; Disponible en: <https://www.minsalud.gov.co/proteccionsocial/Paginas/cifras-aseguramiento-salud.aspx>.

8. Charris M, Pinedo J. Nivel de satisfacción del usuario de los servicios que se presentan en la consulta externa en la IPS universitaria Paso B Juan Mina. Barranquilla, 2013. Biociencias. [Internet]. 2014 [citado 9 abril 2019]; 10(1):27-35. Disponible en: <file:///Users/daniel/Downloads/Dialnet-NivelDeSatisfaccionDelUsuarioDeLosServiciosQueSePr-5460368.pdf>
9. Berenguer MC, Medianeja NR, Montoya M. La evaluación de la satisfacción en salud: un reto en la atención estomatológica. Pol. Conoc. [internet]. 2017 [citado 9 abril 2019]; 3(2):3-16. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662008000400013
10. Rodríguez MC. Factores que influyen en la percepción de la calidad de los usuarios externos de una clínica odontológica universitaria. Rev científica alas peruanas. [Internet]. 2016 [citado 9 abril 2019]; 3(1): 1-12. Disponible en: <http://revistas.uap.edu.pe/ojs/index.php/SD/article/view/1332>
11. Bustamante-Ubilla MA, Grandon ML, Lapo MC. Caracterización del clima organizacional en hospitales de alta complejidad en Chile. Estud. Gerenc. [Internet]. 2015. [Citado 8 abril 2019]; 31:432-440. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0123592315000583>
12. Aguirre, H. Evaluación de la atención médica. Expectativas de los pacientes y de los trabajadores de la unidad médica. Salud Pública de México. [Internet] 1990. [citado 15 de abril 2019]; 32, 170-181. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/106/10632208.pdf>
13. Ministerio de la Protección Social. 1er Informe Nacional de Calidad de la Atención en Salud. "INCAS Colombia 2009". [Internet] Bogotá: INCAS. 2009 [citado 15 abril 2019]; Disponible en: <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/CA/informe-incas-calidad-atencion-salud.pdf>
14. Ministerio de Salud y Protección Social. Informe Nacional de Calidad de la Atención en Salud, 2015. [Internet] Bogotá: Imprenta Nacional de Colombia. 2015 [citado 15 abril 2019]. Disponible en: <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/informe-nal-calidad-atencion-salud-2015.pdf>
15. Vilorio J, Pertúz S, Daza A, Pedraza L. Aproximación al clima organizacional

- de una empresa promotora de salud. Rev Cubana Salud Pública. [Internet]. 2016 [citado 9 abril 2019]; 42(1):80-91. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/pdfs/revcubsalpub/csp-2016/csp161i.pdf>
16. Elgegren U. Fortalecimiento del clima organizacional en establecimientos de salud. Av. psicol. [Internet]. 2015 [citado 9 abril 2019]; 23(1): 87-102. Disponible en: <http://revistas.unife.edu.pe/index.php/avancesenpsicologia/article/view/174/165>
17. Manosalvas CA, Manosalvas LO, Nieves J. El clima organizacional y la satisfacción laboral: un análisis cuantitativo riguroso de su relación. AD-minister. [Internet]. 2015 [citado 9 abril 2019]; 26(1):5-15. Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/adter/n26/n26a1.pdf>
18. Ríos AM, Barreto AF, Martínez AF. Percepción de la satisfacción en la atención en salud en usuarios del servicio de consulta externa, de los hospitales de San Antonio de Chía y Santa Rosa de Tenjo, marzo de 2016. [Trabajo final de grado en internet]. [Bogotá]: universidad de ciencias aplicadas y ambientales U.D.C.A., 2015 [citado 9 abril 2019]. Disponible en: <https://repository.udca.edu.co/handle/11158/482>
19. Colombia. Ministerio de Salud y Protección Social. Resolución 1395 de 2015 por medio de la cual se delegan funciones publicas en el Colegio Medico Colombiano y se dictan otras disposiciones. Bogotá: El Ministerio; 2015. Disponible en: <https://medicosgeneralescolombianos.com/images/Leyes/resolucion-1395-del-2015.pdf>
20. Colombia. Ministerio de la Protección Social. Resolución 1155 de 2010 por la cual se establecen los criterios para la asignación de recursos de “programa 360- transferencias- subprogramas 304- servicios integrales de salud – proyecto 5 – mejoramiento de la red de urgencias y enfermedades catastróficas y accidentales de transito – subcuenta ECAT FOSYGA – subproyecto 4 – apoyo reclamaciones victimas población desplazada” se efectúa su asignación a las entidades territoriales, se establecen los parámetros para el giro y se dictan otras disposiciones. Bogotá: El Ministerio; 2010. Disponible en: https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/RESOLUCION%201155%20DE%202010.pdf

21. Colombia. Ministerio de la Protección Social. Decreto 860 de 2008 por medio del cual se dictan medidas transitorias para la autorización del ejercicio del talento humano en salud. Diario Oficial, 46942 (Marzo 27, 2008). Disponible en: <https://docs.supersalud.gov.co/PortalWeb/Juridica/Decretos/D0860008.pdf>
22. Colombia. Ministerio de Justicia. Decreto 1730 de 2008 por medio del cual se reglamentan los mecanismos de escogencia de los representantes al Concejo Nacional de Talento Humano en Salud. Diario Oficial, 46996(Mayo 21, 2008). Disponible en: <http://www.suin-juriscal.gov.co/viewDocument.asp?ruta=Decretos/1340154>
23. Colombia. Ministerio de Salud. Decreto 2006 de 2008 por el cual se crea la Comisión Intersectorial para el Talento Humano en Salud. Diario Oficial, 47012(Junio 6, 2008). Disponible en: https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/DECRETO%202006%20DE%202008.pdf
24. Colombia. Ministerio de la Protección Social. Resolución 0425 de 2008 por la cual se define la metodología para la elaboración, ejecución, seguimiento, evaluación y control del Plan de Salud Territorial, y las acciones que integran el plan de Seguridad Publica de Intervenciones Colectivas a cargo de las entidades territoriales. Bogotá: El Ministerio; 2008. Disponible en: https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/RESOLUCI%C3%93N%200425%20DE%202008.pdf
25. Colombia. El Congreso de la Republica. Ley 1164 de 2007 por la cual se dictan disposiciones en materia del talento humano en salud. Bogotá: El Congreso; 2007. Disponible en: https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/LEY%201164%20DE%202007.pdf
26. Colombia. El Congreso de la Republica. 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. Bogotá: El Congreso; 2007. Disponible en: <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/ley-1122-de-2007.pdf>
27. Colombia. Ministerio de la Protección Social. Decreto 3039 de 2007 por el cual se adopta el Plan Nacional de Salud Publica 2007-2010. Bogotá: El Ministerio; 2007. Disponible en: https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/DECRETO%203039%20DE%202007.PDF

28. Colombia. Ministerio de la Protección Social. Decreto 1011 de 2006 por el cual se establece el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud. Bogotá: El Ministerio; 2006. Disponible en:
https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/DECRETO%201011%20DE%202006.pdf
29. Colombia. Ministerio de la Protección Social. Resolución 1043 de 2006 por la cual se establecen las condiciones que deben cumplir los prestadores de servicios de salud para habilitar sus servicios e implementar el componente de auditoria para el mejoramiento de la calidad de la atención y se dictan otras disposiciones. Diario Oficial, 46271 (mayo 17, 2006). Disponible en:
https://www.icbf.gov.co/cargues/avance/docs/resolucion_minproteccion_1043_2006.htm
30. Colombia. El Congreso de Colombia. Ley 776 de 2002 por la cual se dictan normas sobre la organización, administración y prestaciones del Sistema General de Riesgos Profesionales. Diario Oficial, 45037 (Dic. 17, 2002). Disponible en:
<https://barranquilla.eregulations.org/media/Ley%20776%20de%202002%20Sistema%20General%20de%20Riesgos%20Profesionales.pdf>
31. Colombia. El Congreso de la Republica de Colombia. Ley 100 de 1993 por la cual se crea el Sistema de Seguridad Social Integral y se dictan otras disposiciones. Diario Oficial, 41148 (Dic. 23, 1993). Disponible en:
http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_0100_1993.html
32. Daft, RL. Organización y diseño organizacional. [Internet] México: Cengage Learning; 2011 [citado 16 abril 2019]. Disponible en:
<https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/a470398d881ef04626b994461fc4879b.pdf>
33. Organización Panamericana de la Salud, Organización Mundial para la Salud. Análisis Organizacional de los Servicios de Salud. Documento técnico N 6. La Paz; 2003. <http://www.ops.org.bo/textocompleto/nss22682.pdf>
34. Cortes, NM. Diagnóstico del clima organizacional. Hospital "DR. Luis F. Nachón" Xalapa, ver., 2009 [Trabajo final de master en Internet]. [Xalapa]: Universidad Veracruzana, 2009 [citado 16 de abril 2019]. Disponible en:
<https://www.uv.mx/msp/files/2012/11/coleccion8NelsyCortesJ.pdf>

35. Ministerio de la Protección Social. Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad. Pautas de Auditoria para el Mejoramiento de la Calidad de la Atención en Salud. [Internet] Bogotá: Imprenta nacional de Colombia. 2007 [citado 18 abril 2019]. Disponible en: <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/CA/pautas-auditoria-mejoramiento-calidad-atencion-en-salud.pdf>
36. Organización Mundial de la Salud. Marco conceptual de la Clasificación Internacional para la Seguridad del Paciente. Informe técnico definitivo. [Internet] 2009. [citado 18 de abril de 2019]. Disponible en: https://www.who.int/patientsafety/implementation/icps/icps_full_report_es.pdf
37. Donabedian, A. Calidad de la atención en salud. [Internet] México D.F. Vol. 3 N° 1 y 2. 1996. [citado el 5 de mayo de 2019]. Disponible en: <https://www.fadq.org/wp-content/uploads/2016/02/Monografico-Avedis-1parte.pdf>
38. Guzmán, F. Franco, E. Morales MC, Mendoza, J. El acto médico. Implicaciones éticas y legales. Acta Med Colomb. [Internet]. 2009 [citado 18 abril de 2019]; 34(2): 263-270. Disponible en: <http://actamedicacolombiana.com/anexo/articulos/02s-2009-36.pdf>
39. Torres, C. Buitrago, M. Percepción de la calidad del cuidado de enfermería en pacientes oncológicos hospitalizados. Rev cuidarte. [Internet] 2011. [citado 1 de abril 2019]; 2(1): 138-148. Disponible en: <https://revistacuidarte.udes.edu.co/index.php/cuidarte/rt/printerFriendly/49/688>
40. Norma Técnica Colombiana. NTC-ISO 9001. Sistemas de Calidad de Gestión de la Calidad. Requisitos. ICONTEC. [Internet] 2015 [citado 18 de abril 2019]. Disponible en: http://www.minvivienda.gov.co/Documents/Sobre%20el%20Ministerio/Sistemas-de-Gestion/NTC_ISO_9001_2015.pdf
41. Díaz, R. Satisfacción del paciente: principal motor y centro de los servicios sanitarios. Rev calidad asistencial. [Internet] 2002. [Citado 18 de abril 2019]; 17(1): 22-9. Disponible en: <https://www.elsevier.es/es-revista-revista-calidad-asistencial-256-pdf-S1134282X02774708>
42. Serrano, R, Loriente, N. La anatomía de la satisfacción del paciente. Rev salud pública de México. [Internet] 2007. [Citado 18 de abril 2019]; 50(2): 162-

172. Disponible en:
http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0036-36342008000200010

43. Sánchez, LA. Satisfacción de los usuarios de consulta externa en una institución de seguridad social en Guadalupe, León. [Tesis de maestría]. [Monterrey]: Universidad autónoma de nuevo león, 2012. [citado 18 de abril 2019]. Disponible en: <http://eprints.uanl.mx/3332/1/1080256485.pdf>

44. Cárdenas, L, Arciniega YC, Barrera, M. Modelo de intervención en clima organizacional. International Journal of Psychological Research. [Internet] 2009 [citado 18 abril 2019]; 2(2): 121-127. Disponible en: <http://www.redalyc.org/pdf/2990/299023513005.pdf>

45. Segredo, A, Reyes, D. Clima organizacional en salud pública. Consideraciones generales. Revista Correo Científico Médico de Holguín. [internet] 2004 [citado 18 abril 2019]; 8(3). Disponible en: <http://www.cocmed.sld.cu/no83/n83rev4.htm>

46. Salazar, JG, Guerrero, JC, Machado, YB, Cañedo, R. Clima y cultura organizacional: dos componentes esenciales en la productividad laboral. ACIMED. [Internet] 2009 [citado 18 abril 2019]; 20(4): 67-75. Disponible en: <http://scielo.sld.cu/pdf/aci/v20n4/aci041009.pdf>

47. Matsumoto Nishizawa, R. Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. Perspectivas [Internet]. 2014 [citado 2019-11-01], pp. 181-209. en: http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1994-37332014000200005&lng=es&nrm=iso

48. Castillo, E. Escala Multidimensional SERVQUAL. Universidad del Bio – Bio.. [Internet] 2015 [Citado 1 noviembre 2019]. Disponible en: <https://www.gestiopolis.com/escala-servqual-para-medir-la-calidad-en-el-servicio/>

49. Torres, M. Vasquez, CL. Modelos de evaluación de la calidad del servicio: caracterización y análisis. Compendium [Internet] 2015 [citado 1 noviembre 2019]; 35: 57- 76. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/880/88043199005.pdf>

50. Hernández, R, Baptista, P, Fernández, C. Metodología de la investigación. [Internet]. 6a ed. México D.F: McGraw Hill; 2014. [citado 19 abril 2019]. Disponible en: <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>
51. Matas, A. Introducción a la investigación en ciencias de la educación. [Internet]. Bubok Publishing S.L. [citado 19 abril 2019]. Disponible en: <http://www.jprades.net/wp-content/uploads/2012/11/Introduccio%C3%8Cn-a-la-investigacio%C3%8Cn-en-Ciencias-de-la-Educacio%C3%8Cn.pdf>
52. IPS del municipio de Cartago E.S.E. [Internet] Cartago; Crear Comunicaciones; 2016 [consultado 20 de junio 2019]. Disponible en: <http://www.ipscartago.gov.co/servicios/>
53. Segredo, AM. Propuesta de instrumento para el estudio del clima organizacional. [Internet]. 2013 [citado 1 noviembre 2019]; 17(3): 344- 352. Disponible en: <http://scielo.sld.cu/pdf/ccm/v17n3/ccm11313.pdf>
54. Segredo Pérez AM. La gestión universitaria y el clima organizacional. Educ Med Super. 2011 [citado 1 nov 2019]; 25(2): 164-77. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21412011000200013&lng=es%20%20%20%20%20%20%20
55. Orellana, L. Estadística descriptiva. [Internet]. 2001 [citado 22 abril 2019]. Disponible en: http://www.dm.uba.ar/materias/estadistica_Q/2011/1/modulo%20descriptiva.pdf
56. Colombia. Ministerio de Salud. Resolución 8430 de 1993 por la cual se establecen las normas científicas, técnicas y administrativas para la investigación en salud. Bogotá: El Ministerio; 1993. Disponible en: <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/RESOLUCION-8430-DE-1993.PDF>

Anexo 1

CUESTIONARIO SOBRE MI TRABAJO.

Área: _____.

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

Gracias por su colaboración.

“CUESTIONARIO SOBRE MI TRABAJO”.

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

Gracias por su colaboración.

Datos generales de la institución

1. Nombre de la institución
2. Tipo de Institución
 1. Mixta
 2. Privada
 3. Publica
3. Denominación de los servicios instituciones en salud
 1. Baja Complejidad
 2. Mediana complejidad
 3. Alta complejidad

Datos generales de identificación del participante

4. Área de trabajo. Marque UNA SOLA OPCIÓN.

4.1 Directivos ____ 4.2 Apoyo operativo ____ 4.3 Asistencial ambulatorio ____

4.4 Asistencial hospitalario ____ 4.5 Apoyo diagnóstico y terapéutico ____

5. Edad (años cumplidos) ____

6. Sexo

6.1. Hombre ____ 6.2 Mujer ____

7. Estado civil.

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

7.5 Viudo ____

8. Escolaridad.

8.1 Primaria ____ 8.2 Secundaria ____ 8.3 Técnico ____ 8.4 Universitaria ____ 8.5 Posgrado ____

9. Termino de contratación.

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

10. Tipo de contrato.

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

11. Horas laboradas en el día en la institución.

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

12. Tiempo Laborado en la institución

12.1 Menos de 1 año

12.2 De 1 a 5 años

12.3 De 6 a 10 años

12.4 11 años o más

13. Tiempo Laborado en su actual área/ servicio

13.1 Menos de 1 año

13.2 De 1 a 5 años

13.3 De 6 a 10 años

13.4 11 años o más

14. Tiempo laborado en su cargo actual.

- 14.1 Menos de 1 año
- 14.2 De 1 a 5 años
- 14.3 De 6 a 10 años
- 14.4 11 años o más

ÍTEMS CLIMA ORGANIZACIONAL

No	Reflexiones	Respuesta	
		V	F
1	El jefe se preocupa porque entendamos bien nuestro trabajo		
2	Generalmente todos aportamos ideas para mejorar nuestro trabajo		
3	La mayoría del trabajo de esta unidad exige raciocinio		
4	En esta organización se busca que cada cual tome decisiones de cómo realizar su propio trabajo.		
5	El ambiente que se respira en esta institución es tenso.		
6	La gente se esfuerza por cumplir a cabalidad con sus obligaciones		
7	Con frecuencia nuestros compañeros hablan mal de la institución		
8	Esta institución ofrece buenas oportunidades de capacitación		
9	Aquí las promociones carecen de objetividad		
10	Los problemas que surgen entre los grupos de trabajo se resuelven de manera óptima para la institución.		
11	Los objetivos de los departamentos son congruentes con los objetivos de la organización.		
12	La información requerida por los diferentes grupos fluye lentamente.		
13	La adopción de nuevas tecnologías se mira con recelos.		
14	Ocurre con frecuencia que cuando se presenta un problema especial no se sabe quién tiene que resolverlo.		
15	Aquí se preocupan por mantener informado al personal de las nuevas técnicas relacionadas con el trabajo, con el fin de mejorar la calidad del mismo.		
16	Aquí todos los problemas se discuten de manera constructiva.		
17	Para cumplir con las metas del trabajo tenemos que recurrir a todas nuestras capacidades.		
18	En este trabajo me siento realizado profesionalmente.		
19	En esta institución se estimula a la persona que trabaja bien.		
20	En realidad nunca se ejecutan las ideas que damos sobre el mejoramiento del trabajo.		
21	Las condiciones de trabajo son buenas.		
22	Aquí uno se siente auto motivado con el trabajo.		

23	Da gusto ver el orden que reina en nuestro local de trabajo.		
24	Yo me siento muy motivado por formar parte de este grupo.		
25	Las normas disciplinarias se aplican con subjetividad.		
26	Cuando hay un reto para la organización todos los departamentos participan activamente en la solución.		
27	Lo importante es cumplir los objetivos del departamento, lo demás no interesa.		
28	Generalmente, cuando se va a hacer algo mi departamento es el ultimo en enterarse.		
29	Las iniciativas de los grupos no reciben respaldo de los niveles superiores.		
30	Si un trabajo parece difícil se retarda hasta que se pueda.		
31	A nuestro superior solo le podemos decir los que quiere oír.		
32	En este departamento se reconoce lo valioso de los trabajadores.		
33	No existe una determinación clara de las funciones que cada uno debe desempeñar.		
34	Casi nadie ahorra esfuerzo en el cumplimiento de sus obligaciones.		
35	Cuando uno no sabe como hacer algo nadie le ayuda.		
36	Cuando tenemos un problema de índole laboral nadie se interesa en resolverlo.		
37	Existen grupos cuyas normas y valores no favorecen el trabajo de la institución.		
38	Los programas de desarrollo de esta empresa preparan al trabajador para avanzar dentro de una carrera ocupacional determinada.		
39	Aquí únicamente están pendiente de los errores.		
40	Aquí se traslada o se expulsa al trabajador con facilidad.		
41	En general el trabajo se hace superficial o mediocrementemente.		
42	Casi todos hacen su trabajo como mejor le parece.		
43	Realmente nos preocupa el prestigio de la empresa.		
44	La eficiencia en el trabajo no implica reconocimiento de ninguna clase.		
45	Aquí cada departamento trabaja por su lado.		
46	Aquí el poder esta concentrado en unos pocos departamentos.		
47	Periódicamente tenemos problemas debido a la circulación de información inexacta (chismes).		
48	Aquí uno puede desarrollar su ingenio y creatividad.		
49	Nuestro jefe es comprensivo pero exige muy poco.		
50	A menudo se inician trabajos que no se sabe porque se hacen.		
51	El jefe no se preocupa porque se aporten ideas que mejoren la calidad del trabajo.		
52	Los programas de capacitación son para pocos.		
53	En esta organización ser promovidos significa poder enfrentar		

	desafíos mayores.		
54	Existe poca libertad de acción para la realización del trabajo.		
55	Los problemas se analizan siguiendo métodos sistemáticos para encontrar soluciones creativas.		
56	La dedicación de este grupo merece reconocimiento.		
57	Toda la decisión que se toma es necesario consultarla con los superiores antes de ponerla en práctica.		
58	Normalmente las personas se responsabilizan de controlar su propio trabajo.		
59	La mayoría significativa de los funcionarios de esta institución nos sentimos satisfechos con el ambiente físico del departamento.		
60	Defendemos con vehemencia el trabajo y la imagen de nuestro departamento.		
61	El espíritu de equipo de esta organización es excelente.		
62	Los recursos limitados de nuestro departamento los compartimos fácilmente con otros grupos de la organización.		
63	Los que poseen información no la dan a conocer fácilmente.		
64	En esta organización existen grupos que se oponen a todos los cambios.		
65	Cada uno cuenta con los elementos necesarios de trabajo.		
66	Por lo general, las personas que trabajan bien son reconocidas en la institución.		
67	Por lo general, tenemos muchas cosas por hacer y no sabemos por cual empezar.		
68	Cuando analizamos un problema las posiciones que adoptan algunos de mis compañeros no siempre son sinceras.		
69	Normalmente se da un reconocimiento especial al buen al buen desempeño del trabajo.		
70	A mi jefe no le preocupa la calidad del trabajo.		
71	A la gente le gusta hacerse cargo de los trabajos importantes.		
72	En general todos tratan con cuidado los bienes de la institución.		
73	Aquí los resultados son fruto del trabajo de unos pocos.		
74	Los obreros se sienten orgullosos de pertenecer a esta institución.		
75	Cada uno es considerado como conocedor de su trabajo y se le trata como tal.		
76	El desempeño de las funciones es correctamente evaluado.		
77	Los diferentes niveles jerárquicos de la institución no colaboran entre ellos.		
78	Aquí todos los departamentos viven en conflicto permanentemente.		
79	Aquí la información está concentrada en unos pocos grupos.		
80	Los niveles superiores no propician cambios positivos para la institución.		

Anexo 2

CUESTIONARIO 1 SERVQUAL

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

Gracias por su colaboración.

Código de la institución

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

Datos generales

1. Nombre de la institución

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

2.1 Directiva ____ 2.2 Apoyo operativo ____ 2.3 Asistencial ambulatorio ____

2.4 Asistencial hospitalario ____ 2.5 Apoyo diagnóstico y terapéutico ____

3. Edad (años cumplidos) ____

4. Sexo

4.1. Hombre ____ 4.2 Mujer ____

5. Estado civil.

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

5.5 Viudo ____

6. Escolaridad.

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

Posgrado ____

7. Zona de procedencia

7.1 Zona urbana ____ 7.2 Zona rural ____

8. Tipo de régimen en salud

8.1 Contributivo ____ 8.2 Subsidiado ____ 8.3 No asegurado ____

Cuestionario de medición 1. Servicio deseado

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

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

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

1. Las instituciones de salud deben tener equipos modernos

1 2 3 4 5 6 7

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

1 2 3 4 5 6 7

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

1 2 3 4 5 6 7

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

1 2 3 4 5 6 7

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

1 2 3 4 5 6 7

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

1 2 3 4 5 6 7

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

1 2 3 4 5 6 7

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

1 2 3 4 5 6 7

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

1 2 3 4 5 6 7

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

1 2 3 4 5 6 7

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

Cuestionario de medición 2. Servicio recibido

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

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

1. La institución de salud cuenta con equipos modernos

1 2 3 4 5 6 7

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

1 2 3 4 5 6 7

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

1 2 3 4 5 6 7

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

1 2 3 4 5 6 7

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

1 2 3 4 5 6 7

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

1 2 3 4 5 6 7

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

1 2 3 4 5 6 7

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

1 2 3 4 5 6 7

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

1 2 3 4 5 6 7

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

específicas.
1 2 3 4 5 6 7

CUESTIONARIO 3. DEL SERVQUAL

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

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

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

Puntos:

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

Puntos:

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

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

Puntos:

Total de puntos distribuidos 100 puntos

PLAN DE MEJORA DE LA IPS MUNICIPAL DE CARTAGO							
ESTRATEGIA	QUE		COMO		QUIEN	CUANDO	
	OBJETIVO	METAS	ACTIVIDADES	SEGUIMIENTO	RESPONSABLE	TIEMPO DE EJECUCION	PERIODICIDAD
Empoderamiento de los colaboradores de la IPS	Fortalecer la capacidad de liderazgo de los colaboradores de la IPS.	Lograr un alto nivel de liderazgo en los diferentes grupos de trabajo de la institución.	Realizar capacitaciones en liderazgo en todos los colaboradores de la IPS. Delegar responsabilidades a un solo integrante por grupos de trabajo y rotar el líder semanalmente.	Actas y planillas de asistencia por cada actividad realizada.	Directivos de la IPS.	Semanalmente	Trimestral
Comités con los empleados de la institución	Gestionar un espacio en el cual se interactúe y se escuche diferentes opiniones para la mejora en la toma de decisiones.	Participación del 99% del personal que hace parte de la institución.	Establecer un lapso específico dentro o fuera del horario laboral según el tema a tratar.	Actas del evento y planillas de asistencia por cada actividad realizada.	Directivos de la IPS.	Trimestral	Revisión mensual.
Realizar un trabajo encaminado al mejoramiento de la calidad de la	Concientizar y lograr la participación del personal que trabaja en la IPS.	Lograr un alto estándar en la calidad de los servicios prestados.	Incentivar los servicios, utilizando todos los mecanismos posibles tanto moral como material.	Realizar seguimiento a todo el personal de institución.	Talento humano, administrativos, jefes de área.	Permanente	Trimestral

prestación del servicio en la institución.			Realizar jornadas con los trabajadores para exponer la actual situación de los cambios laborales en la IPS. Delegar las funciones correspondientes teniendo en cuenta el perfil de cada trabajador de la organización. Mantener el estudio de las insatisfacciones de los trabajadores y la búsqueda inmediata de las soluciones.				
Ejecutar una capacitación a directivos y trabajadores sobre el resultado obtenido en el proyecto desarrollado en la IPS, con la finalidad de mejorar el clima organizacional de la institución.	Logrará la autorización por parte de gerencia en la jornada laboral, para dar a conocer los resultados que arrojó el proyecto.	Participación completa del personal con la finalidad de contribuir a la mejora	Exponer el resultado de las encuestas aplicadas en la calidad y clima organizacional. Dar a conocer el plan de mejora Contribuir a la toma de decisiones para mejorar la problemática que estita en los servicios según lo arrojado en las encuestas	Lista de asistencia	Responsable del proyecto		Única vez

			aplicadas. Realizar discusiones y lograr participación de forma interactiva donde se incluyan aportes para lograr el cambio.				
--	--	--	--	--	--	--	--

