

**CLIMA ORGANIZACIONAL Y PERCEPCIÓN EXTERNA DE LA CALIDAD DE
LOS SERVICIOS DE SALUD DE HOSPITAL DEPARTAMENTAL MARIO
CORREA RENGIFO DE
SANTIAGO DE CALI, 2020**

**YEHINER CALDERON CANTILLO
BONNY YANETH LOBATON
MARTHA LUCIA VARONA GOMEZ**

**Trabajo de investigación para optar al título de Especialista en
Administración de la Salud**

**ANGELICA MARIA RINCON SANCHEZ
Docente de Investigación Especialización Administración de la Salud UCM**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA DE MANIZALES
FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD
ESPECIALIZACIÓN EN ADMINISTRACIÓN DE LA SALUD
III SEMESTRE
SANTIAGO DE CALI, 2020**

Contenido

1. INFORMACION GENERAL DEL PROYECTO	4
2. RESUMEN	4
ABSTRACT	5
3. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO	6
3.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	6
4. JUSTIFICACIÓN	8
5. OBJETIVOS	9
5.1 . OBJETIVO GENERAL	9
5.2 . OBJETIVOS ESPECIFICOS	9
6. MARCO TEORICO	9
7. METODOLOGIA PROPUESTA	13
7.1. TIPO DE ESTUDIO	15
7.1.1. Población y muestra	15
7.1.2. Procedimiento de Recolección de la Información	16
7.1.3. Plan de Análisis	16
7.1.4. Análisis clima organizacional Organización Panamericana de la Salud	16
7.1.5. Análisis Estadístico	18
Análisis percepción de la calidad SERVQUAL	19
7.1.6. Calificación	20
7.1.7. Análisis	20
ESTRATEGIA DE DIFUSIÓN Y COMUNICACIÓN	21
COMPONENTE ÉTICO E IMPACTOS ESPERADOS A PARTIR DEL USO DEL CONOCIMIENTO	21
8. RESULTADOS Y DISCUSION	22
8.1. ANALISIS DE RESULTADOS PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD – SERVQUAL ..	22
8.1.1. ANALISIS SOCIODEMOGRAFICO	22
8.1.2. ANALISIS DIMENSIONES SERVQUAL	27
8.2. ANALISIS DE RESULTADOS CLIMA ORGANIZACIONAL – OPS	33
8.2.1. CARACTERIZACIÓN DE LA POBLACIÓN	33
8.3. CLIMA ORGANIZACIONAL – PERCEPCION CALIDAD DE LA SALUD	43

9. CONCLUSIONES	46
10. RECOMENDACIONES	47
11. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	50

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

1. INFORMACION GENERAL DEL PROYECTO

CLIMA ORGANIZACIONAL Y PERCEPCION DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE SALUD EN EL HOSPITAL DEPARTAMENTAL MARIO CORREA RENGIFO. 2020

Investigador Principal: Rubén Darío Agudelo Loaiza
Asistente de Investigación
Bonny Yaneth Lobaton Sinisterra
Yehiner José Calderón
Martha Lucía Varona Gómez

Línea de Investigación: Sistema Integrado de Gestión

Área de conocimiento a la que aplica: Cultura organizacional

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

Lugar de Ejecución del Proyecto
Ciudad: Santiago de Cali
Departamento: Valle del Cauca

Duración del Proyecto: febrero 2020 a enero 2021

2. RESUMEN

El presente proyecto tiene como objetivo determinar la relación entre clima organizacional y la percepción de la calidad de los servicios de salud en el Hospital Departamental Mario Correa Rengifo en febrero 2020 a enero 2021. El clima organizacional es una de las variables que más impacta en los empleados para el desempeño de sus labores. Debido a esto es importante que los empleados tengan conocimiento de las actividades pertinentes al trabajo, el cumplimiento y desarrollo de estas, así como la retroalimentación de la información en la ejecución de las labores cotidianas.

En el Hospital Departamental Mario Correa Rengifo el clima organizacional puede verse afectado por diversas variables que conlleva a unas acciones que influyen no solo en el comportamiento humano sino también en su rendimiento laboral, se realizará el proyecto mediante la ejecución de encuestas al personal que labora en el Hospital y a los usuarios de consulta externa con una muestra de 385

encuestas realizadas. El instrumento se elaboró con base en las necesidades y características particulares de las unidades de salud y fue diseñado por un organismo de reconocido prestigio internacional. El estudio que se va a realizar es de tipo descriptivo de orden cuantitativo analítico transversal útiles para evaluar necesidades del cuidado de la salud y para el planeamiento de la provisión de un servicio y el análisis se obtendrá mediante una evaluación que permitirá identificar las percepciones individuales y grupales acerca de la organización.

ABSTRACT

The objective of this project is to determine the relationship between the organizational climate and the perception of health quality services at the Mario Correa Rengifo Departmental Hospital from February 2020 to January 2021. The organizational climate is one of the variables that impacts employees the most regarding performance of their tasks. Because of this it is important that employees have knowledge of the activities relevant to their jobs, fulfillments and development conditions, as well as the feedback of information in the execution of daily tasks.

At the global level, health is considered a human right since it is a common and precious asset. Due to this, through the times it has become a matter for everyone and of obligatory compliance by governments through public and private institutions, which must provide attention to the population that encompasses the needs of the individual on a physical, social and mental level.

The project to be carried out at the Mario Correa Rengifo Departmental Hospital is important because the institution requires knowledge of the organizational climate and perception of quality in health services that could help satisfy internal and external clients. In this way, implement an action plan that improves the factors that influence the non-development of daily activities assigned to the personnel who work in the institution and the improvement in the quality of service delivered to users.

In the Mario Correa Rengifo Departmental Hospital, the organizational climate can be affected by various variables that lead to actions that influence not only human behavior but also their work performance, the project will be carried out by conducting surveys to personnel who work in the Hospital and outpatient users with a 385 surveys sample. The survey instrument was developed based on the particular needs and characteristics of the health units and was designed by an organism of recognized international prestige. The study to be carried out is of a descriptive type, having cross-sectional analytical and quantitative order, useful for evaluating health care needs and for planning a service offer on which the

analysis will be obtained through an evaluation that will identify individual and group perceptions regarding the organization. For the collection of the data of the present study, surveys will be carried out and treatment of the information will be based on Resolution 8430 of October 1993.

The project will be socialized to the Mario Correa Rengifo Departmental Hospital through a formal presentation at a meeting with the management and human resources managers and coordinators of each service unit, this in order to publicize the results, conclusions and proposals for improvement in relation to the organizational climate and the quality of services.

3. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

3.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

“El clima organizacional en las unidades hospitalarias del sector público, se analiza principalmente a través de las dimensiones de estructura, responsabilidad, recompensa, riesgo, calidez, apoyo, normas, conflicto e identidad; las mismas que, dependiendo de la forma en cómo se experimenten, determinan la satisfacción de los trabajadores en relación con su ambiente de trabajo, lo cual genera efectos dentro y fuera de la organización e incide directamente en la satisfacción de los usuarios en términos de calidad de los servicios”¹, esto se puede evidenciar en Instituciones que han trabajado en clima organizacional donde la atención debería estar en el marco de la calidez, humanización y con estándares altos enfocados hacia la calidad del servicio al usuario.

“La capacidad de respuesta en la atención médica, la empatía del personal, los elementos tangibles con que cuenta la institución hospitalaria, la confiabilidad del servicio y la seguridad en los procesos de salud, concluyendo de esta manera que existe una relación importante entre el clima organizacional y la calidad de los servicios públicos de salud.”² Estos criterios son tangibles al momento de la prestación de los servicios y estructuran un proceso en los servicios del Hospital.

“Diversos autores definen el clima organizacional como las percepciones de los empleados de su lugar de trabajo, la toma de decisiones, las relaciones interpersonales entre los empleados (jefes y compañeros), la comunicación informal, por tanto, su percepción es clave para coadyuvar al éxito de cualquier organización.”² Es importante la percepción de los trabajadores ya que son la línea de frente que brindan los servicios y que contribuyen con la credibilidad, confiabilidad y calidez de todos los procesos, siendo la Institución la que debe

brindar las herramientas para que se puedan lograr los objetivos de la organización.

En el Hospital Departamental Mario Correa Rengifo el clima organizacional puede verse afectado por diversas variables que conlleva a unas acciones que influyen no solo en el comportamiento humano sino también en su rendimiento laboral; en el desempeño de las labores diarias como funcionarios de la Institución percibimos el bajo rendimiento y cumplimiento de las actividades con herramientas como las encuestas de satisfacción a los usuarios las cuales revelan un panorama deficiente en la atención

Debido a esto es importante que los empleados tengan conocimiento de las actividades pertinentes al trabajo, el cumplimiento y desarrollo de las actividades, así como la retroalimentación de la información en la ejecución de las labores cotidianas. Toda esta problemática podría afectar el desempeño de sus labores, así como la calidad de la prestación de los servicios lo cual generaría un impacto directamente al cliente externo, con la espera a que se pueda verse afectada la satisfacción en los usuarios.

El clima organizacional es una de las variables que más impacta en los empleados para el desempeño de sus labores, debido a esto es importante que se realice periódicamente una evaluación interna donde el jefe pueda medir el cumplimiento de las actividades, la satisfacción de los empleados y el ambiente laboral, con esto lograr incentivar al personal y por ende permitir a la institución el posicionamiento en el sector salud; la percepción del cliente externo frente a los servicios recibidos es relevante puesto que contribuye al mejoramiento continuo de los servicios que brinda el hospital y la ampliación del portafolio.

Se puede ver afectada de una forma directa la elección y vinculación de las EPS al Hospital debido al impacto que genera la problemática en la prestación de los servicios, por lo cual podrían disminuir los usuarios en la asistencia a los servicios de salud y esto generaría un impacto negativo en la institución.

¿Cuál es la relación entre clima organizacional y la percepción de la calidad de los servicios de salud en el Hospital Departamental Mario Correa Rengifo en el periodo comprendido febrero 2020 a enero 2021?

4. JUSTIFICACIÓN

“A nivel hospitalario y de servicios de salud, se han estudiado los efectos del entorno laboral en la satisfacción de las personas y cómo esta influye en la calidad de las atenciones, en tanto que, desde la perspectiva del contexto interno, se ha confirmado que el ambiente laboral es la base del desarrollo y mejora continua de las instituciones médicas complejas, ratificando la mejora continua por medio de indicadores de calidad y eficiencia de los servicios hospitalarios.”³

El proyecto que se realizará en el Hospital Departamental Mario Correa Rengifo es de importancia porque en la institución se necesita del conocimiento del clima organizacional y la percepción de la calidad en los servicios de salud que podrían ayudar a la satisfacción del cliente interno y externo. De esta manera implementar un plan de acción que mejore los factores que influyen al no desarrollo de las actividades diarias asignadas al personal que labora en la institución.

El desconocimiento del clima organizacional es un problema que no solo afecta a una institución en particular, sino que es una dificultad a nivel general de las instituciones por lo tanto el estudio de este y los posibles factores que influyen pueden ofrecer herramientas para facilitar el logro de las metas que se quieren alcanzar para el mejoramiento del clima organizacional y por ende la satisfacción del cliente con los servicios recibidos.

Este proyecto que se realizará en el Hospital Mario Correa Rengifo el cual contribuye al sector salud en adquirir y fortalecer los conocimientos en relación con el clima organizacional y la percepción de la calidad y por ende ayuda a la relación del cliente interno con el cliente externo ofreciendo alternativas en relación con el mejoramiento de los servicios.

La Institución logrará un beneficio con el análisis de las encuestas, las cuales arrojarán datos que serán útiles para implementar un plan de mejoramiento con respecto a los temas de clima organizacional y el impacto que esto puede generar en la percepción de la calidad en los servicios de salud.

5. OBJETIVOS

5.1. OBJETIVO GENERAL

Determinar la relación entre clima organizacional y la percepción de la calidad de los servicios de salud en el Hospital Departamental Mario Correa Rengifo en febrero 2020 a enero 2021.

5.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Medir la percepción de los colaboradores frente a las áreas críticas del clima organizacional en el Hospital Departamental Mario Correa Rengifo.
- Describir la percepción de los clientes externos frente las dimensiones de calidad en el Hospital Departamental Mario Correa Rengifo.
- Establecer relación entre las áreas críticas del clima organizacional y las dimensiones de la calidad del servicio en salud percibido por los clientes en el Hospital Departamental Mario Correa Rengifo.

6. MARCO TEORICO

“La salud es uno de los derechos fundamentales para todo ser humano y es considerado un factor insustituible que influye en el bienestar social, el desarrollo, la economía y la educación de los pueblos. Aspectos que obligan a las instituciones hospitalarias a ofrecer atención medica oportuna, aceptable, asequible, y de calidad satisfactoria” ⁴

A nivel mundial la salud es considerada un derecho de todas las personas puesto que es un bien común y preciado, debido a esto a través de los tiempos se ha convertido en un tema de todos y de obligatorio cumplimiento por parte de los gobiernos por medio de las instituciones públicas y privadas, las cuales deben brindar una atención a la población que abarque con las necesidades del individuo a nivel físico, social y mental.

Según el sistema obligatorio de garantía en calidad en salud (SOGC) en el 2007 destaca como principales deficiencias del sistema de salud el trato inadecuado e incorrecto que se brinda a los pacientes, la deficiente 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 de la salud. ⁵

Debido a esto las instituciones prestadoras de servicios de salud en Colombia deben cumplir con las normas creando programas para realizar la vigilancia y control, velar por la seguridad y satisfacción de los usuarios y del personal de salud articulando a que se trabaje en lograr un buen clima organizacional y medir percepción de los usuarios en cuanto a la satisfacción de los servicios.

“El clima organizacional ha ido evolucionando su definición a lo largo del tiempo, ya que este tiene una prolongada historia en las ramas de la psicología, industrial y comportamiento organizacional”.⁶

Esta evolución se ha ido expandiendo a las diferentes áreas incluyendo al área de las instituciones de salud las cuales hoy en día son empresas al servicio de la comunidad de acuerdo a diversos autores tienen definiciones y opiniones respecto al clima organizacional como Brow y Moberg (1990) manifiestan que el clima organizacional se refiere a una serie de características del medio ambiente interno organizacional tal y como lo perciben los miembros de esta.

Alexis Goncalvez (1997) describe al clima organizacional como la expresión personal de la percepción que los trabajadores y directivos se forman de la organización a la que pertenecen y que incide directamente en el desempeño de la organización.

Chiavenato (1999) plantea que el clima organizacional es la cualidad o propiedad del ambiente organizacional que perciben o experimentan los miembros de la organización, y que influye, directamente, en su comportamiento.

Anzola, (2003) opina que el clima organizacional se refiere a las percepciones e interpretaciones relativamente permanentes que los individuos tienen con respecto a su organización, que a su vez influyen en la conducta de los trabajadores, diferenciando una organización de otra.⁷

Autores analizados coinciden en que la importancia por estudiar esta variable se centra, principalmente, en conocer los aspectos relacionados con el ambiente de trabajo en el cual se llevan a cabo las actividades y los procesos de gestión es de suma importancia también incluir a nuestros pacientes o IPS de salud. Además,

la óptica de estudio sostiene que los elementos del clima organizacional son predictores del desempeño laboral, casi todos los estudios enfocan al clima pero con este proyecto se busca ir mas haya indagar en el entorno del trabajador y del cliente (paciente) por tanto deben ser evaluados constantemente a fin de generar resultados que permitan alcanzar el mejoramiento continuo y la satisfacción de los usuarios y de los propios trabajadores de la salud, así como diseñar planes de acción que contribuyan a subsanar oportunamente las áreas de oportunidad presentes en la institución y con base en ello ofrecer servicios de calidad a toda la población.

Estos conceptos se ven reflejados en la atención de los servicios de calidad hacia los pacientes debido a esto en Colombia “el derecho a salud de calidad es requisito para acortar las brechas poblacionales y reducir la pobreza y la desigualdad. No obstante, los diversos intentos, la mejora en la calidad de los servicios de salud es una necesidad muy sentida en el país. En el 1993 el Ministerio de Protección Social, mediante la ley 100 de 1993, crea el Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS) como un sistema de participación pública y privada que brinda servicios de calidad bajo los principios de la equidad, universalidad, integralidad y libre elección. A pesar de haber venido evolucionando en el tiempo, este sistema aún se percibe como ineficiente y complejo, mientras que los servicios de atención del país siguen siendo de baja calidad, en su mayoría”.⁸

Es por esto por lo que se hace importante “evaluar la calidad de la atención desde la perspectiva del usuario es cada vez más común. A partir de ello, es posible obtener del entrevistado un conjunto de conceptos y actitudes asociados en relación con la atención recibida, con los cuales se adquiere información que beneficia a la organización otorgante de los servicios de salud, a los prestadores directos y a los usuarios mismos en sus necesidades y expectativas”.⁹

“La calidad de las organizaciones puede y debe ser constantemente mejorada, buscando elevarla a niveles de excelencia, es decir, obtener resultados sostenibles con tendencias crecientes; es así como han surgido los modelos de calidad, buscando enfocar ese servicio de la calidad hacia la mejora de la competitividad y sostenibilidad de las organizaciones y en el que se involucran otros conceptos que es necesario relacionar para comprender la extensión en el concepto de calidad” ⁴

Apoyados en los conceptos de calidad las instituciones de salud además del proceso de habilitación deberían enrutar sus esfuerzos en lograr la certificación de los servicios en pro del beneficio de los usuarios.

Frente a la satisfacción laboral, esta es definida como una actitud o disposición para actuar de un modo determinado en relación con aspectos específicos del trabajo y la satisfacción con el mismo. “La inclusión de esta variable en la medición de la calidad de vida laboral se debe principalmente a que la satisfacción laboral influye directamente en la calidad del trabajo realizado, constituyéndose en un elemento estructural de la organización que favorece la productividad”.¹⁰ La satisfacción se ve reflejada en el sentido de pertenencia de los empleados, el compromiso en las actividades realizadas, que se refleja en el aumento de la productividad y por lo tanto en la percepción de la calidad de los servicios recibidos.

El Hospital Departamental Mario Correa Rengifo Empresa Social del Estado (HMCR), presta servicios de salud al occidente colombiano desde 1.972; inicialmente, como centro de atención especializado en neumología y hoy, como hospital general de segundo nivel, integrado a la red de servicios de salud del departamento del Valle del Cauca. Ubicado en el suroeste de Santiago de Cali, en el HMCR, la comunidad puede encontrar servicios pensados y diseñados especialmente para responder a sus necesidades de atención en salud.

Según el Ministerio de Salud en Perú (2011), señala que el estudio de clima organizacional permite conocer, en forma científica y sistemática, las opiniones de las personas acerca de su entorno laboral y condiciones de trabajo, con el fin de elaborar planes y/o proyectos que permitan superar de manera priorizada los factores negativos que se detecten y que afecten el compromiso y la productividad del potencial humano.¹¹

El hospital tiene como dentro de sus objetivos brindar una atención oportuna, humanizada, segura e incluyente, para los usuarios y clientes, con talento humano calificado y comprometido con el mejoramiento continuo.

Otro elemento importante es el presentado en el ensayo desarrollado por Patarroyo Sierra,¹¹ el cual se encuentra basado en una revisión documental sobre la situación de la calidad de los servicios de salud en Colombia al año 2012 y la dinámica de las instituciones prestadoras de servicios de salud que pretenden buscar la garantía de la cultura y el control total de la calidad en la prestación de servicios. El investigador destaca los elementos conceptuales citados:

‘Un buen Clima Organizacional promoverá la participación y el sentido de pertenencia de los funcionarios para con la institución, de esta manera generar una cultura de calidad y promover condiciones de trabajo satisfactorio a los trabajadores permite que estos sean responsables y el trabajo en equipo para

lograr el objetivo de la Calidad. Cuando un equipo de trabajo se siente motivado dentro del ambiente laboral hay creación de nuevas ideas, adquisición de un mayor compromiso, solución rápida y eficaz de problemas´.

La planeación de los recursos humanos es una práctica permanente en la entidad, la cual inicia con la previsión de las necesidades (cuantitativas y cualitativas) de personal en función de los objetivos organizacionales, con la valoración del personal actualmente vinculado y con el desarrollo de acciones a cubrir las necesidades identificadas. ¹²

Las actividades de gestión del talento humano están en estrecha correspondencia con los planes y programas organizacionales, de manera que contemplan la vinculación de nuevos servidores públicos, la capacitación, la calidad de vida laboral, la evaluación del desempeño y en general, todas aquellas actividades tendientes a elevar la productividad del personal vinculado, al igual que se deben definir los procesos de vinculación del personal.¹²

Las estrategias que maneja la institución al momento del ingreso del trabajador están encaminadas de alguna manera a evitar o controlar todos los factores que inciden en la selección del personal pues lo que se busca es la calidad en el buen trato de los profesionales, lo que va a influir directamente en el ejercicio de sus labores y por ende en el servicio a los usuarios.

La estrategia entendida como el “conjunto de prioridades o finalidades básicas que orientan las políticas y prácticas de gestión del talento humano para ponerlas al servicio de la estrategia organizativa”. Entendiendo que ponerse al servicio se refiere a un enlace entre los lineamientos y políticas institucionales consolidadas en la estrategia organizacional y las directrices relacionadas con la administración del talento humano en la entidad.¹²

La Institución establece en el manual de funciones cuales son las actividades que el colaborador debe desarrollar e implementar dentro de su ejercicio laboral esto hace que sus actividades se ejerzan con calidad y sentido de pertenencia por la institución esto a su vez impacta en la atención de los usuarios haciendo que perciban el servicio de una manera diferente.

7. METODOLOGIA PROPUESTA

El análisis se realiza a través de una evaluación que permite identificar las percepciones individuales y grupales acerca de la organización. Se considera que estas inciden en las motivaciones y el comportamiento de las personas. El instrumento se elaboró con base en las necesidades y características particulares

de las unidades de salud y fue diseñado por un organismo de reconocido prestigio internacional, por lo que se considera una buena herramienta metodológica para esta investigación. Por tal razón, a pesar de existir múltiples cuestionarios que permiten estudiar el fenómeno de interés, tal y como se mencionó anteriormente, el cuestionario de la Organización Panamericana de la Salud OPS se privilegió, por las razones ya indicadas y por el hecho de que este ha sido probado y validado en diversas instituciones de salud.

Para la recolección de la información del análisis para la población de cliente interno del proyecto, se hace necesario el diligenciamiento de tres archivos:

El primero archivo es un documento en Word, el cual es el instructivo para la aplicación del instrumento “Determinación del Clima Organizacional en instituciones prestadoras de servicios de salud de Hospital Departamental Mario Correa Rengifo en Santiago de Cali correspondiente a la Especialización de Administración de la Salud” que evalúa clima organizacional.

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

La metodología empleada para la recolección de los datos del cliente externo se empleará la herramienta SERVQUAL

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

Para la recolección de la información del análisis del proyecto, se deben diligenciar tres archivos:

El primero es el instructivo para la aplicación del instrumento “Clima organizacional y Percepción externa de la calidad de los servicios de salud en instituciones prestadoras de servicios de salud. 2018-2019” que evalúa la percepción de calidad de los servicios de salud por parte de los usuarios.

El segundo se denomina "Base de datos", este contiene un cuestionario realizado en hojas de cálculo del programa Microsoft Excel. Realizando una recolección general de los datos y graficas de las principales variables a considerar.

El tercer documento es el instrumento SERVQUAL como una herramienta que consiste en 3 cuestionarios los cuales se explican a continuación:

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

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

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

7.1. TIPO DE ESTUDIO

El estudio que se va a realizar es de tipo descriptivo de orden cuantitativo analítico transversal, los cuales son aquellos estudios diseñados para medir la prevalencia de una exposición y/o resultado en una población definida y en un punto específico de tiempo. Útiles para evaluar necesidades del cuidado de la salud y para el planeamiento de la provisión de un servicio. Frecuentemente proveen información que ayuda a generar hipótesis sobre las posibles causas de un resultado o son el primer paso para otros estudios.

7.1.1. Población y muestra

La población objeto de estudio está conformada por cliente interno y externo de la institución Hospital Departamental Mario Correa Rengifo en la ciudad de Cali.

El cliente interno consta de 227 empleados entre personal asistencial y administrativo y el cliente externo cuenta con una población de 40186 usuarios

atendidos anualmente y para el estudio se calcula de acuerdo con la muestra estadísticamente representativa la cual consta de:

Muestra cliente interno conta de 143 encuestas y la muestra cliente externo de 385 encuestas, calculadas con un nivel de confianza de 95% y un margen de error del 5%.

De las 143 encuestas del personal administrativo y asistencial se tomará como base solo el personal agremiado es decir el que se encuentra nombrado el cual consta hombres y mujeres mayores a 18 años.

De las 385 encuestas de cliente externo son incluidas las que pertenecen a consulta externa hombres y mujeres de un rango de edad entre 18 y 71 años.

7.1.2. Procedimiento de Recolección de la Información

Se solicita la respectiva autorización de la realización del estudio al gerente general del Hospital, después de darle a conocer el cuestionario que se llevaría a cabo, y el permiso deberá ser a través de una carta formal enviada por la Universidad.

Para la aplicación de la encuesta se tendrá acceso a la base de datos que nos suministra el Hospital para lograr una comunicación oportuna con el cliente interno y externo a los cuales se les enviará la encuesta para su respectivo diligenciamiento utilizando la herramienta Google drive.

7.1.3. Plan de Análisis

Los datos obtenidos se tabulan utilizando la base de datos SPSS versión 11.5 en la cual se obtendrán las gráficas y la información para ser analizada, se realizará la auditoria en la calidad de los registros consignados en la base de datos, las variables analizadas son liderazgo, motivación, reciprocidad y participación las cuales tienen una categorización en la evaluación de insatisfactorio, medio satisfactorio y satisfactorio, posterior al estudio se realizarán las respectivas conclusiones y propuestas de acciones de mejora.

7.1.4. Análisis clima organizacional Organización Panamericana de la Salud

Con las áreas críticas y subvariables establecidas, se debe conocer el contexto y su definición, para entender como su utilización en la encuesta permitirá conocer el clima organizacional del Hospital Departamental Mario Correa Rengifo de la ciudad de Cali.

- 1. Liderazgo:** Entendida como la capacidad y conjunto de habilidades que tiene un individuo para influir en la forma de ser o actuar de las personas o en un grupo de trabajo determinado haciendo que el grupo trabaje en busca de los objetivos propuestos.
 - Dirección: Es el sentido en que se orienta la actividad, fijándose las metas y los medios para lograrlo.
 - Estímulo por la excelencia: Incorporación de nuevos conocimientos e instrumentos técnicos para que el trabajador asuma las responsabilidades de la calidad del producto.
 - Estímulo del trabajo en equipo: Es crear un ambiente de ayuda mutua donde la participación organizada no sea individual sino de complementación de conocimientos y experiencias del equipo de trabajo.
 - Solución de conflictos: Capacidad de solucionar conflictos que surgen en la institución por síntesis de referencia.

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

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

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

4. Participación: Involucración de los trabajadores en la actividad de la institución

aportando cada cual la parte que le corresponde para darle cumplimiento a los objetivos institucionales.

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

Calificación: Las respuestas correctas tienen el valor de un punto y las respuestas incorrectas se igualan a cero. Esto arroja un total de puntos por subvariables máximo de 5 puntos que sumado a las demás subvariables contenidas en cada área crítica alcanzarían el valor de 20. En total sumarían 80 puntos igual al número de reflexiones planteadas en el instrumento.¹⁴

7.1.5. Análisis Estadístico

Se realizó una recolección de las variables (área de trabajo, edad, sexo, estado civil, escolaridad, tipo de contrato, cargo, horas laboradas en el día, tiempo

laborado en la institución, tiempo laborado en su actual área, tiempo laborado en su cargo actual) a través de estadígrafos descriptivos y porcentuales.

Se realizó una análisis de la descripción de las áreas críticas y de los ítems clima organizacional se construyeron gráficos por cada área crítica, donde el eje de las **X** se colocaría las subvariables y en el eje de las **Y** los valores alcanzados por éstas, entre 0 y 5. Se reunieron los puntos de los valores alcanzados con una línea de manera que quedara confeccionado el perfil que representó la percepción del clima en esa área.

La interpretación de estos fue de acuerdo con el valor alcanzado por las subvariables si es menor a 2,5 entonces el clima en dicha subvariable es insatisfactorio, entre 2,5 y 3,0 es nivel medianamente satisfactorio y mayor a 3,0 se considera satisfactorio.

Por ultimo se hizo un analisis bivariado en donde se estableceran las diferencias del clima organizacional por area de trabajo, tipo de contrato, cargo y tiempo laborado en su cargo actual según las áreas críticas contempladas en el estudio (liderazgo, motivación, reciprocidad y participación).

Análisis percepción de la calidad SERVQUAL

El modelo de SERVQUAL cuenta con cinco categorías, con la cuales se puede realizar la medición de la percepción de calidad de los usuarios estas dimensiones son:

1. Elementos tangibles: Apariencia de las instalaciones equipos, empleados y materiales de comunicación. Son los aspectos físicos que el cliente percibe en la organización.
2. Confiabilidad: Habilidad de prestar el servicio prometido tal como se ha prometido con error cero. La eficiencia y eficacia en la prestación del servicio. Con la eficiencia se consigue aprovechamiento de tiempo y materiales y la eficacia no es más que el cliente obtiene el servicio requerido.
3. Capacidad de respuesta o velocidad de respuesta: El deseo de ayudar y satisfacer las necesidades de los clientes de forma rápida y eficiente. Prestar el servicio de forma ágil.

4. Seguridad o garantía: Conocimiento del servicio prestado, cortesía de los empleados y su habilidad para transmitir confianza al cliente.
5. Empatía: Atención individualizada al cliente. La empatía es la conexión sólida entre dos personas. Es fundamental para comprender el mensaje del otro. Es una habilidad de inferir los pensamientos y los deseos del otro.¹⁵

7.1.6. Calificación

- En la primera parte el cuestionario evalúa las expectativas respecto al servicio, el cual se realiza con 22 preguntas, en las cuales el usuario debe calificar de 1 a 7 para cada una de las preguntas. Se suman las puntuaciones obtenidas en el SERVQUAL para cada ítem y se divide el total entre el número de ítems correspondientes a cada dimensión evaluada.
- En la segunda parte es evaluada la percepción del usuario frente al servicio recibido. Se suman las puntuaciones obtenidas individuales y se dividen en el total.
- Finalmente se cuantifica la evaluación de los usuarios respecto a la importancia de las 5 dimensiones, para los cuales se suman los valores obtenidos y se divide entre 5.

7.1.7. Análisis

Para cada dimensión y cada afirmación incluida en ellas, se procede a calcular la brecha absoluta, la que se obtiene de restar el valor medio respectivo correspondiente a expectativas de la dimensión evaluada, del valor medio respectivo correspondiente a percepciones (Percepción – Expectativa). Si dicho valor es positivo (Percepción > Expectativa), significa que la percepción supera a la expectativa y por lo tanto existe satisfacción en ese ítem. Por el contrario, si dicho valor es negativo (Percepción < Expectativa), significa que no se cumple con la expectativa y por lo tanto existe insatisfacción.¹⁵

Para el nivel de satisfacción de los usuarios en cada una de las dimensiones se restó los datos obtenidos acerca de la percepción menos los obtenidos por las expectativas, de acuerdo con estos valores obtenidos los parámetros pasan a ser un parámetro de satisfacción. Posterior a esto se hizo la agrupación de acuerdo

con los niveles de satisfacción obtenidos y se realizó el cálculo del porcentaje para cada parámetro en cada dimensión. El nivel de satisfacción de los usuarios se determinó usando la diferencia entre las expectativas y las percepciones, el análisis de los datos genera una medida de resultados que son interpretados así:

-6 (mínima calificación de la calidad en relación con las expectativas)
cero (0) (punto de equilibrio entre las expectativas y la percepción)
+6 (máxima calificación de la calidad que indica que la percepción frente a la calidad de la atención recibida superó o fue mayor que las expectativas o frente a lo que el usuario esperaba.

ESTRATEGIA DE DIFUSIÓN Y COMUNICACIÓN

Los resultados que se obtendrán del proyecto serán socializados por medio de una presentación formal en una reunión con la gerencia y los directivos de recursos humanos y coordinadores de cada servicio esto con el fin de dar a conocer los resultados, las conclusiones y las propuestas de mejora con relación al clima organizacional y la calidad de los servicios.

COMPONENTE ÉTICO E IMPACTOS ESPERADOS A PARTIR DEL USO DEL CONOCIMIENTO

Para la recolección de la información del presente estudio en cuanto a la recolección de los datos por medio de la encuesta se tendrá en cuenta la Resolución 8430 de octubre 1993 la cual cita textualmente:

“Por la cual se establecen las normas científicas, técnicas y administrativas para la investigación en salud TITULO II. DE LA INVESTIGACION EN SERES HUMANOS. CAPITULO 1. DE LOS ASPECTOS ETICOS DE LA INVESTIGACION EN SERES HUMANOS. ARTICULO 6.

La investigación que se realice en seres humanos se deberá desarrollar conforme a los siguientes criterios:

e. Contará con el Consentimiento Informado y por escrito del sujeto de investigación o su representante legal con las excepciones dispuestas en la presente resolución.

g. Se llevará a cabo cuando se obtenga la autorización: del representante legal de la institución investigadora y de la institución donde se realice la investigación; el consentimiento informado de los participantes; y la aprobación del proyecto por parte del Comité de Ética en Investigación de la institución.”¹³

No fue necesaria la solicitud de consentimiento informado puesto que la información no requirió que los participantes facilitaran datos de identificación bajo esta resolución se dará trato a los datos obtenidos de las encuestas y los resultados de manera legal de acuerdo con lo descrito en las leyes colombianas.

8. RESULTADOS Y DISCUSION

A continuación, se dan a conocer los resultados obtenidos de los empleados que labora en el Hospital Departamental Mario Correa Rengifo acerca del clima organizacional y de la percepción de la calidad de los servicios en salud por los usuarios que asisten a la Institución.

8.1. ANALISIS DE RESULTADOS PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD – SERVQUAL

8.1.1. ANALISIS SOCIODEMOGRAFICO

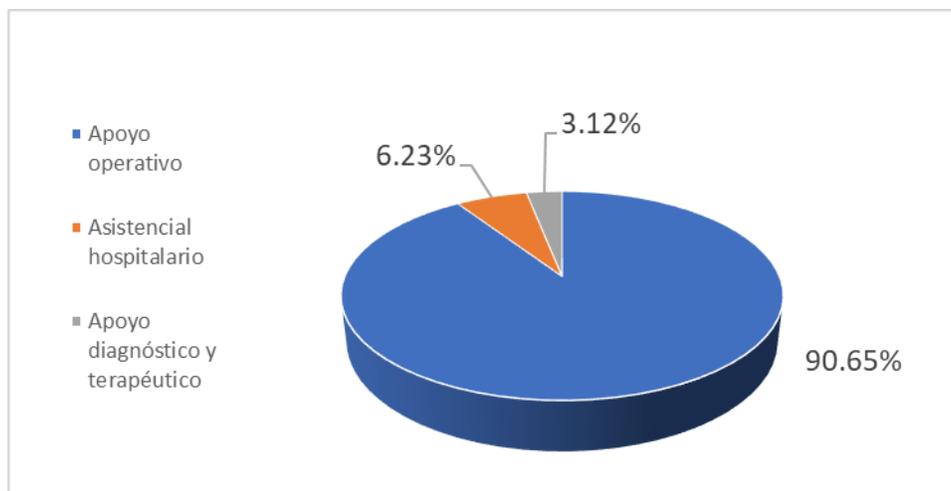
Tabla. Características sociodemográficas de la muestra

VARIABLE	n	PORCENTAJE
AREA PRESTADORA DEL SERVICIO		
Apoyo Operativo	349	90.65
Asistencial Hospitalario	24	6.23
Apoyo diagnóstico y terapéutico	12	3.12
RANGO DE EDAD		
18 a 28	31	8.05
29 a 39	52	13.51
40 a 50	115	29.87
51 a 60	102	26.49
61 a 71	85	22.08

VARIABLE	n	PORCENTAJE
SEXO		
Masculino	87	22.60
Femenino	298	77.40
ESTADO CIVIL		

Casado	107	27.79
Separado	18	4.68
Soltero	89	23.12
Unión Libre	162	42.08
Viudo	9	2.34
ESCOLARIDAD		
Primaria	220	57.14
Secundaria	128	33.25
Técnico	28	7.27
Universitaria	7	1.82
Posgrado	1	0.26
ZONA DE PROCEDENCIA		
Zona Rural	217	56.36
Zona Urbana	168	43.64
REGIMEN DE AFILIACION		
Contributivo	49	12.73
Subsidiado	334	86.75
No asegurado	2	0.52

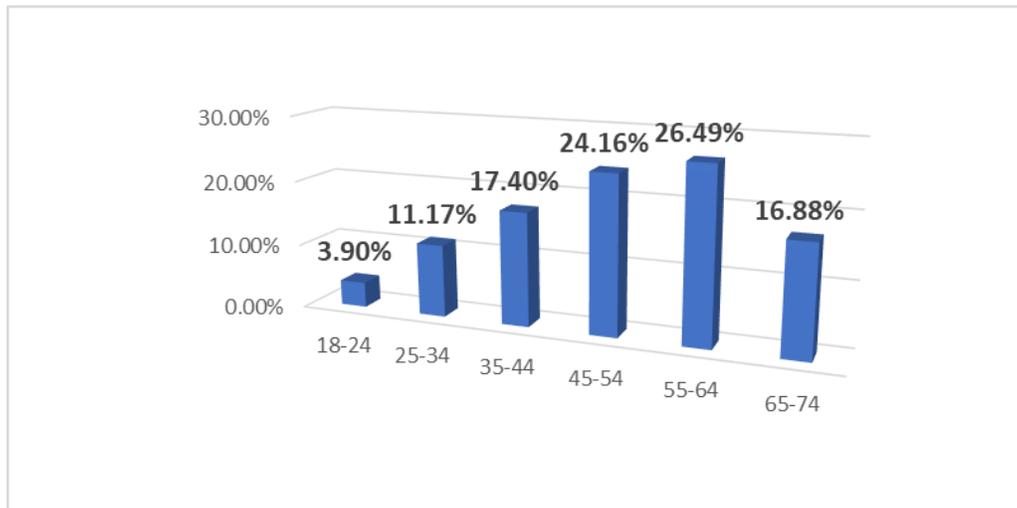
Gráfica 1. Proporción de usuarios de acuerdo con el área prestadora del Servicio de salud



Fuente Base de datos. Elaboración propia

De los 385 usuarios encuestados el 90,65 % recibió los servicios de apoyo operativo, 6,23% asistencial hospitalario y el 3,12% de las unidades de apoyo diagnóstico y terapéutico.

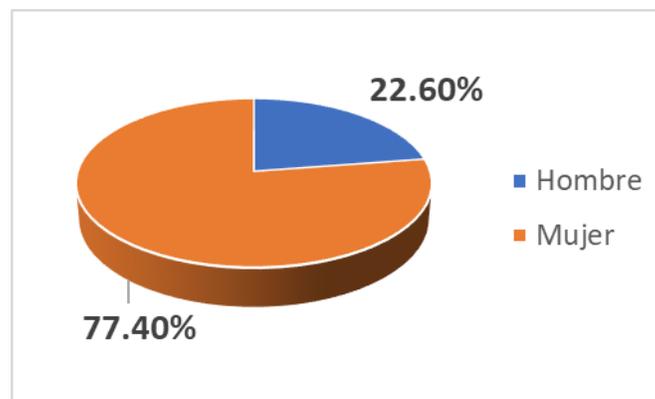
Gráfica 2. Proporción de usuarios de acuerdo con la edad



Fuente Base de datos. Elaboración propia

La proporción a la edad, el mayor porcentaje de participación (26,49%) estuvo integrado por usuarios cuya edad comprende los 55 a 64 años; seguido, de los usuarios cuya edad oscila entre los 45 y 54 años. Los adultos mayores con edades entre 65 y 74 años tuvieron una representación del 16,88%. El rango de edades entre 18 y 24 años con un 3,90% fue el porcentaje con menos representación.

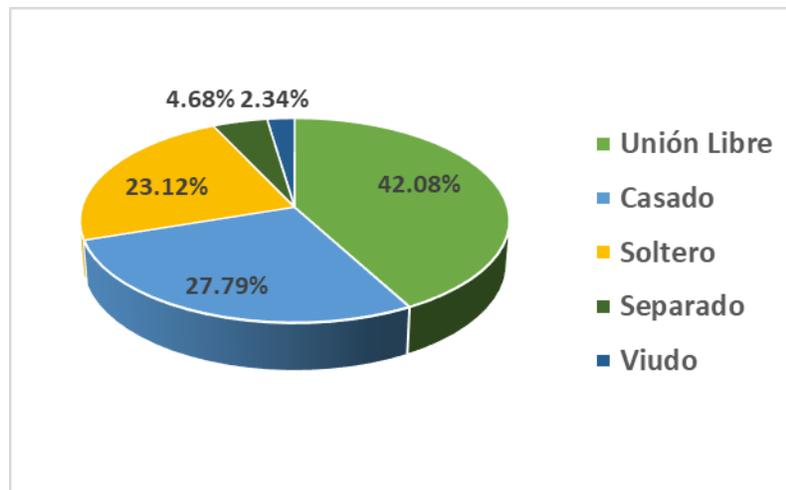
Gráfica 3. Proporción de usuarios de acuerdo con el sexo



Fuente Base de datos. Elaboración propia

De los 385 usuarios encuestados el 77,4% son de género femenino y el 22,60 corresponden al género masculino.

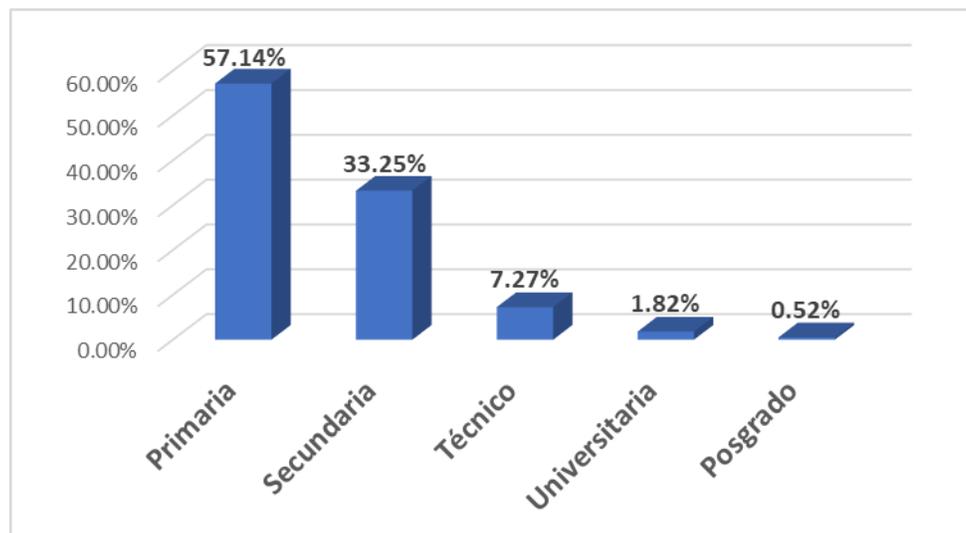
Gráfica 4. Proporción de usuarios de acuerdo con el estado civil



Fuente Base de datos. Elaboración propia

De acuerdo con el estado civil los usuarios encuestados pertenecen al 42.08% a unión libre, el 27.79% son casados, el 23,12 solteros, el 4,68% separados y el 2,34% viudos.

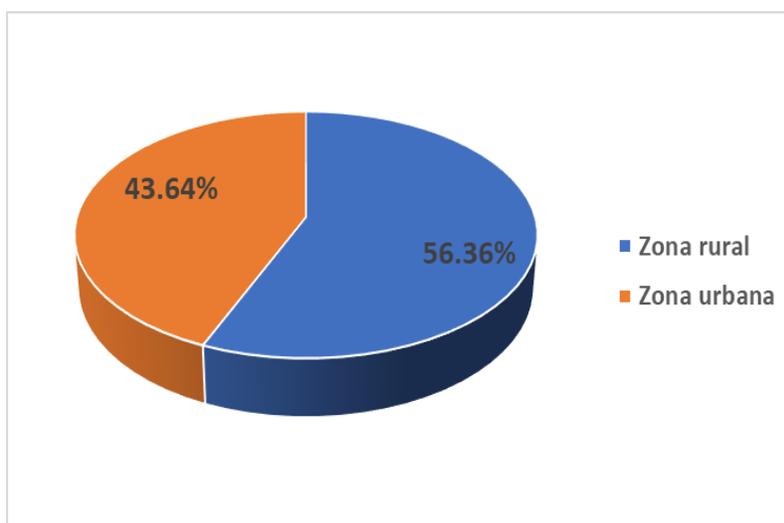
Gráfica 5. Proporción de usuarios de acuerdo con la escolaridad



Fuente Base de datos. Elaboración propia

Teniendo en cuenta el grado de escolaridad 57,14% de los usuarios tienen grado primaria, seguido del 33,25% que cursaron secundaria. Sólo el 1,82 % de los usuarios encuestados cuentan con grado universitario.

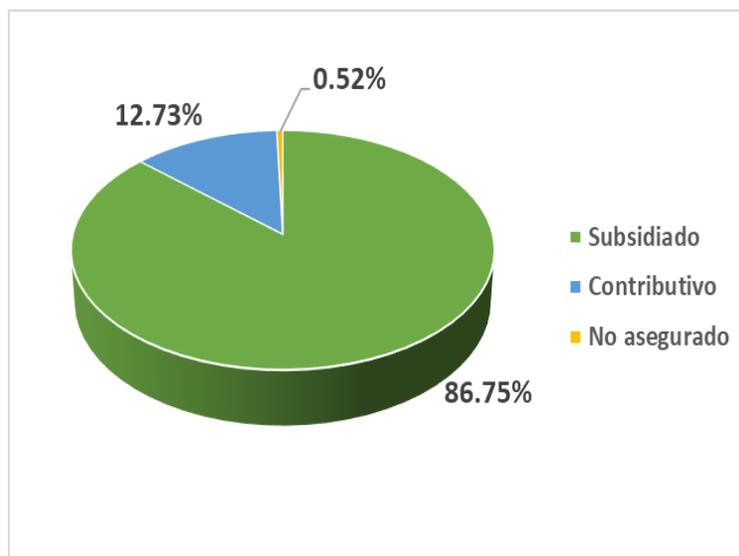
Gráfica 6. Proporción de usuarios de acuerdo con la procedencia



Fuente Base de datos. Elaboración propia

El 56,36% de los usuarios encuestados proceden de la zona rural mientras que el 43,64% viven en el área urbana.

Gráfica 7. Proporción de usuarios de acuerdo con el régimen de afiliación



Fuente Base de datos. Elaboración propia

El 86,75% de los usuarios encuestados se encuentran afiliados al sistema de salud a través del régimen subsidiado, el 12,73% pertenecen al régimen contributivo y el 0,52% no se encuentran asegurados.

Es importante resaltar que la mayoría de los usuarios entrevistados fueron atendidos en el área de apoyo operativo con un 90.65 %, seguido por el área asistencial hospitalario con el 6.23%, por último, el área de apoyo diagnóstico y terapéutico con sólo el 3.12 % de la población entrevistada.

El rango de edad que prevalece es de 40 a 50 años con 29.87% de la población atendida seguido del 51 a 60 años con 26,49% de la población y un 22.08% son del rango de edad 61 a 71 años donde está la población adulta mayor.

El género femenino es el que prevalece en hacer uso de los servicios en salud, lo cual ratifica otras investigaciones hechas nacional e internacionalmente.

Es importante destacar que principalmente la población encuestada corresponde a la etapa de Madurez y en el área de apoyo diagnóstico lo cual demuestra que es más viable el acceso para la prestación del servicio.

Con relación a la escolaridad se pudo evidenciar que en su mayoría de la población solo curso la primaria con un 57,14%, que el 56.36% son procedente de la zona rural y el 86,75 tienen afiliación a salud por el régimen subsidiado.

8.1.2. ANALISIS DIMENSIONES SERVQUAL

Para el análisis de la encuesta Servqual se realizó con base en la medición de las expectativas y percepciones, de las 22 declaraciones en las que se agrupan las 5 dimensiones de la siguiente manera:

Elementos tangibles (declaración de la 1 a la 4)

Confiabledad (declaración de la 5 a la 9)

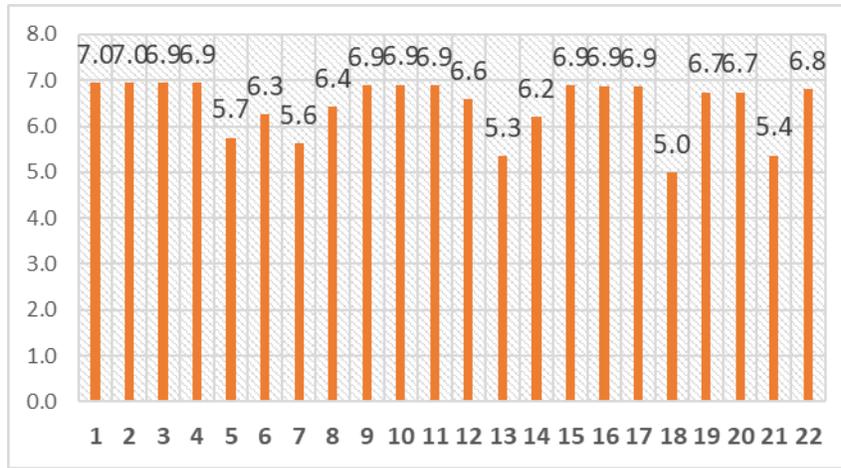
Capacidad de respuesta (declaración de la 10 a la 13)

Aseguramiento (declaración de la 14 a la 17)

Empatía (declaración de la 18 a la 22)

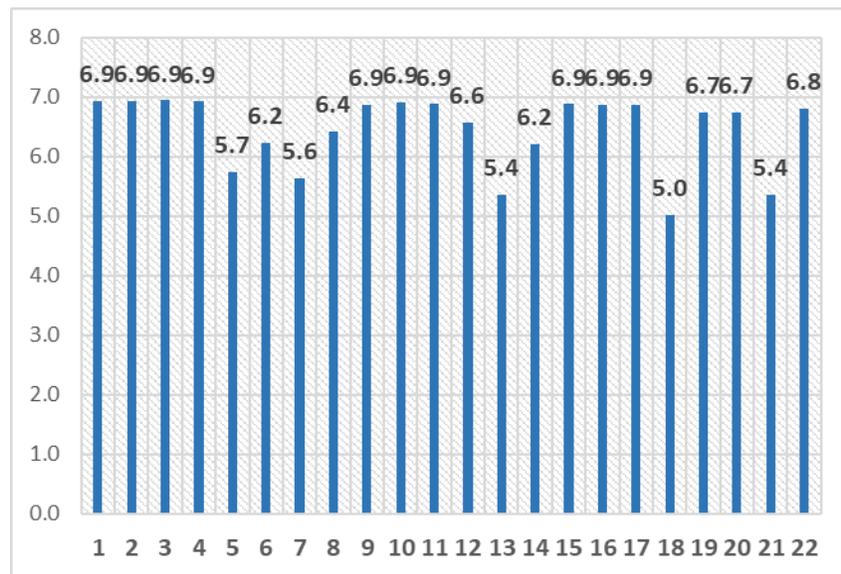
A continuación, se muestra el promedio de las calificaciones por declaración:

Gráfica 8. Promedio calificaciones a cada una de las preguntas de la encuesta SERVQUAL-Expectativas



Fuente Base de datos. Elaboración propia

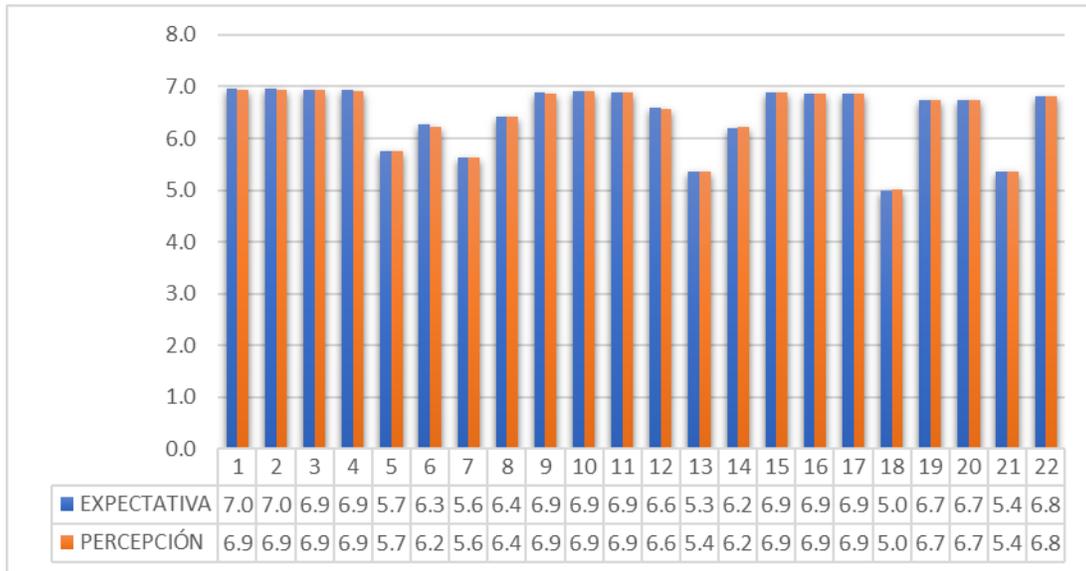
Gráfica 9. Promedio calificaciones a cada una de las preguntas de la encuesta SERVQUAL-Percepción



Fuente Base de datos. Elaboración propia

+

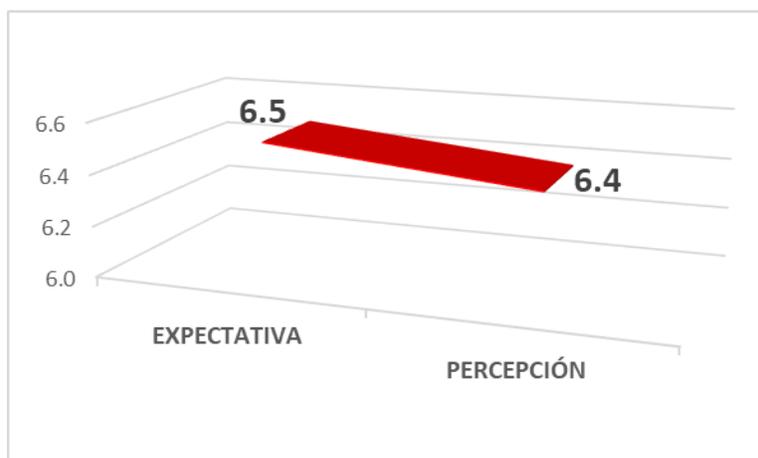
Gráfica 10. Comparativo calificaciones a cada una de las preguntas de la encuesta SERVQUAL Percepción- Expectativas



Fuente Base de datos. Elaboración propia

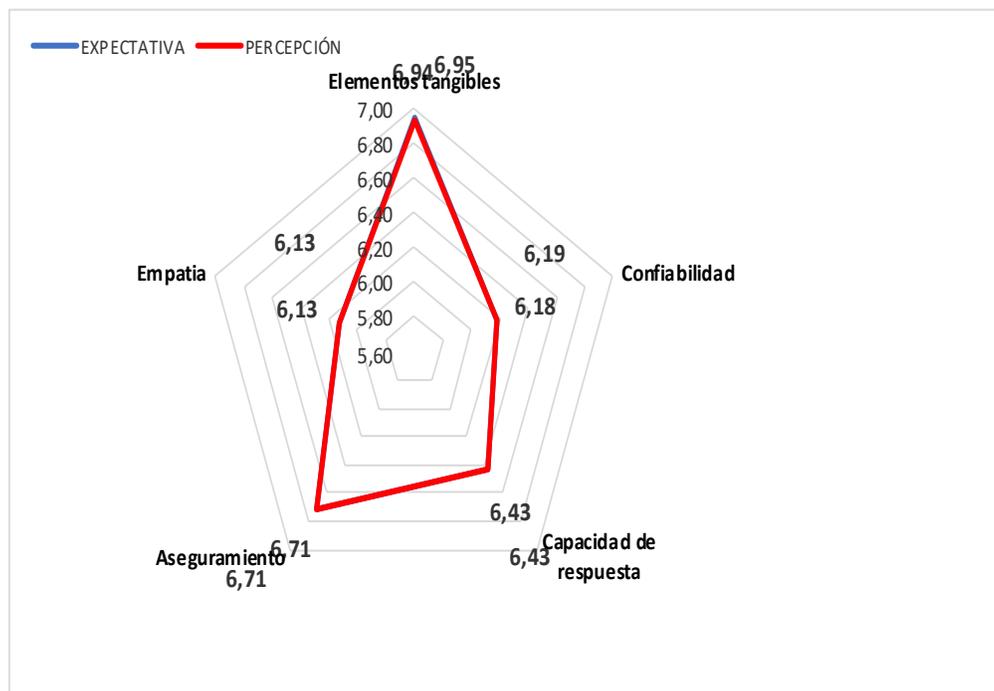
De acuerdo con las gráficas en las que se comparan las expectativas de los usuarios frente al servicio que realmente recibieron con base en la calificación otorgada a cada una de las declaraciones, se evidenciaron aspectos relevantes; El primero corresponde a la dimensión de elementos tangibles con un rango de 6,9 a 7,0 frente a las demás expectativas. El segundo, corresponde a la dimensión de empatía en la cual las expectativa es igual a la percepción comparada frente a las demás expectativas se obtiene un valor bajo.

Gráfica 11. Calificación general de las dimensiones de la calidad



En la gráfica se observa la calificación general de las dimensiones de calidad, se infiere que los usuarios que acuden a la Hospital Departamental Mario Correa Rengifo tienen altas expectativas acerca de la calidad de los servicios de salud. Si bien, la percepción de calidad de los servicios en salud recibidos no supera las expectativas, atendiendo al valor de la brecha -0,1 indica en términos generales, los usuarios se encuentran insatisfechos con los servicios que brinda el Hospital Departamental Mario Correa Rengifo.

Gráfica 12. Brechas de las dimensiones de la calidad



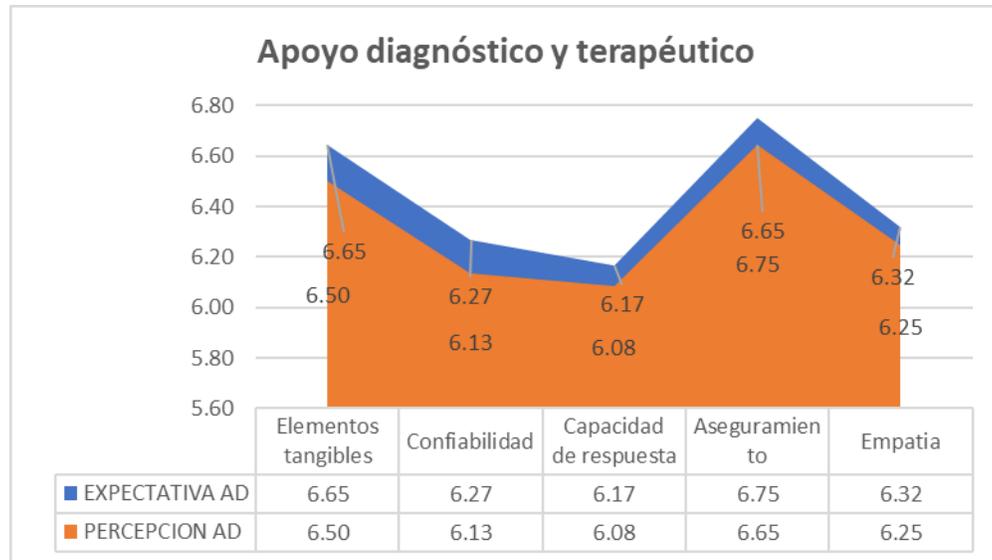
Fuente Base de datos. Elaboración propia

En términos generales, las brechas se encuentran en un rango por debajo de cero (0), los usuarios se sienten insatisfechos con respecto a la calidad de los servicios recibidos.

Se evidencia que la dimensión que recibió menor calificación fue la empatía, lo que lleva a deducir que los usuarios no se sienten plenamente satisfechos con la actitud del personal de la salud.

Con respecto a la dimensión de la confiabilidad, la brecha que se obtuvo fue de -0,01 por lo tanto se puede deducir que los servicios recibidos no alcanzan a satisfacer las expectativas de los usuarios, seguido de la capacidad de respuesta con un valor obtenido de 6,43 lo que iguala la percepción vs expectativa.

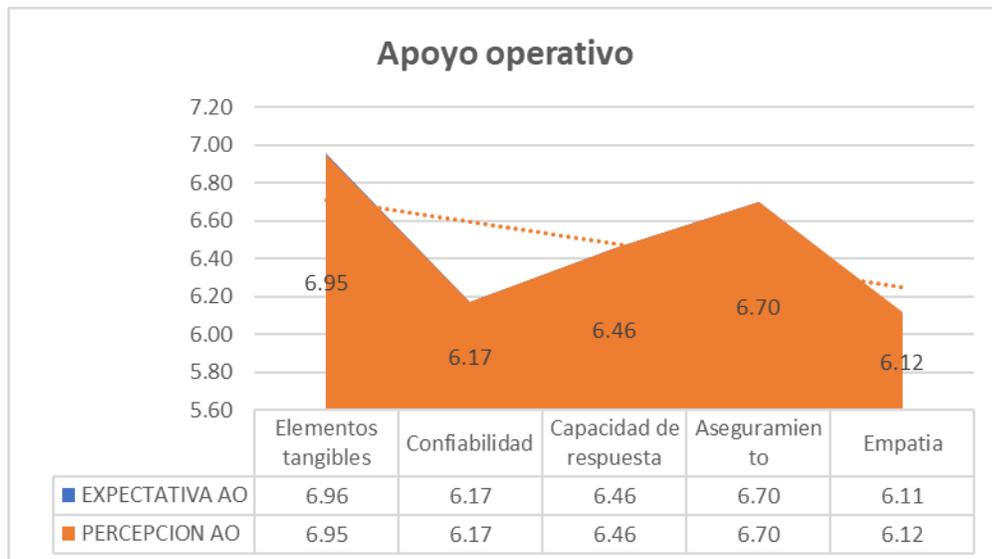
Gráfica 13. Brechas de las dimensiones de la Calidad – Apoyo diagnóstico y terapéutico



Fuente Base de datos. Elaboración propia

Los usuarios encuestados en relación con los servicios de apoyo diagnóstico y terapéutico se evidenció que presentan inconformidad con la oportunidad en la atención de los servicios, frente al aseguramiento donde se siente con más confianza para recibir los servicios brindados por la institución.

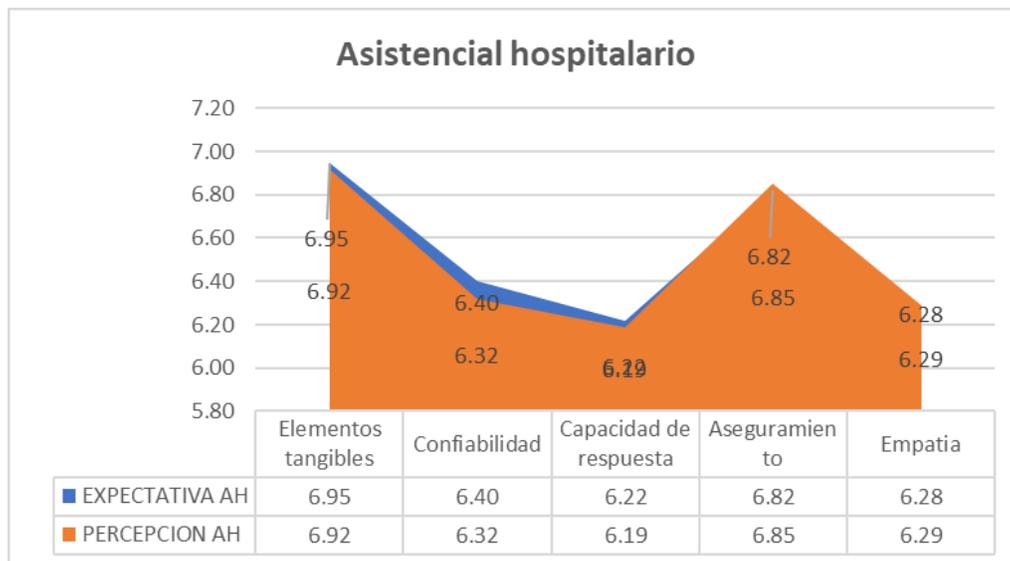
Gráfica 14. Brechas de las dimensiones de la calidad – Apoyo Operativo



Fuente Base de datos. Elaboración propia

Los usuarios encuestados en relación con apoyo operativo se evidencio que presentan inconformidad con la actitud de los colaboradores de la institución refiriendo trato poco amable o cortés, tiempo de espera muy largos y poca resolución brindada a los usuarios en cuanto a la información brindada, frente a los elementos tangibles los usuarios se encuentran conforme con la mayoría de las instalaciones en las cuales se presta la atención de los servicios.

Gráfica 15. Brechas de las dimensiones de la calidad – Asistencial hospitalario



Fuente Base de datos. Elaboración propia

Los usuarios encuestados en relación con lo asistencial hospitalario se evidencio que presentan inconformidad con la oportunidad en la atención de los servicios, frente a los elementos tangibles los usuarios se encuentran conforme con la mayoría de las instalaciones en las cuales se presta la atención de los servicios.

Tabla . Priorización de la dimensión de la calidad

1. La apariencia de las instalaciones, equipo, personal y materiales de comunicación.	2. La habilidad de la institución de salud para desempeñar el servicio prometido confiable y correctamente.	3. La disponibilidad de la institución de salud para ayudar a los clientes y proveer un pronto servicio.	4. El conocimiento y cortesía de los empleados y su habilidad para inspirar confianza.	5. El cuidado y la atención personalizada que la institución de salud brinda a sus clientes.	Total
21.5%	17.3%	23.6%	18.2%	19.4%	100 %

Se evidenció que el mayor porcentaje con un 23,6% se obtuvo de la disponibilidad de la institución de salud para ayudar a los clientes y proveer un pronto servicio. La cual está relacionada con el deseo de ayudar y satisfacer las necesidades de los clientes de forma rápida y eficiente.

Con un menor grado de importancia del 17,3% que corresponde a la habilidad de la institución de salud para desempeñar el servicio de una manera correcta y confiable. La cual hace relación con la eficiencia, eficacia, aprovechamiento de tiempo y materiales en la prestación de los servicios.

8.2. ANALISIS DE RESULTADOS CLIMA ORGANIZACIONAL – OPS

8.2.1. CARACTERIZACIÓN DE LA POBLACIÓN

Se realiza la caracterización de la población entrevistada para determinar el estado del clima laboral en la Hospital Departamental Mario Correa Rengifo:

Tabla . Caracterización de la población

TERMINO DEL CONTRATO	N	Porcentaje
Prestación de Servicios	125	87.41
Termino fijo	7	4.90
Termino Indefinido	11	7.69
SEXO		
MUJERES	120	83.92
HOMBRES	23	16.08
TOTAL	143	100.00

ESTADO CIVIL		
Casado	37	25.87
Separado	9	6.30
Soltero	56	39.16
Unión Libre	41	28.67
ESCOLARIDAD		
Técnico	105	73.43
Universitaria	31	21.68
Posgrado	7	4.90
AREA DE TRABAJO		
Apoyo Diagnostico y Terapéutico	17	11.89
Apoyo Operativo	81	56.64
Asistencial Ambulatorio	38	26.57
Asistencial Hospitalario	4	2.80
Directivos	3	2.10

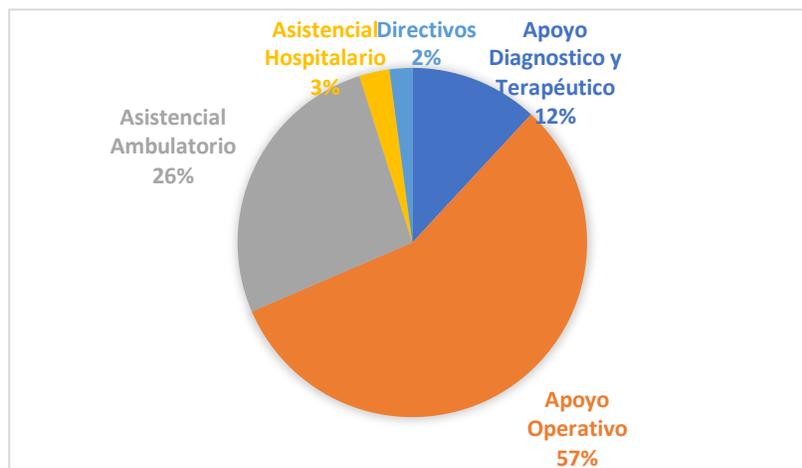
Gráfica 16. Proporción de funcionarios según el sexo



Fuente Base de datos. Elaboración propia

Teniendo en cuenta el sexo, se evidencia en la ilustración un 84% son mujeres y el 16% son hombres, siendo así se demuestra que en las instituciones de salud el sexo predominante es el femenino.

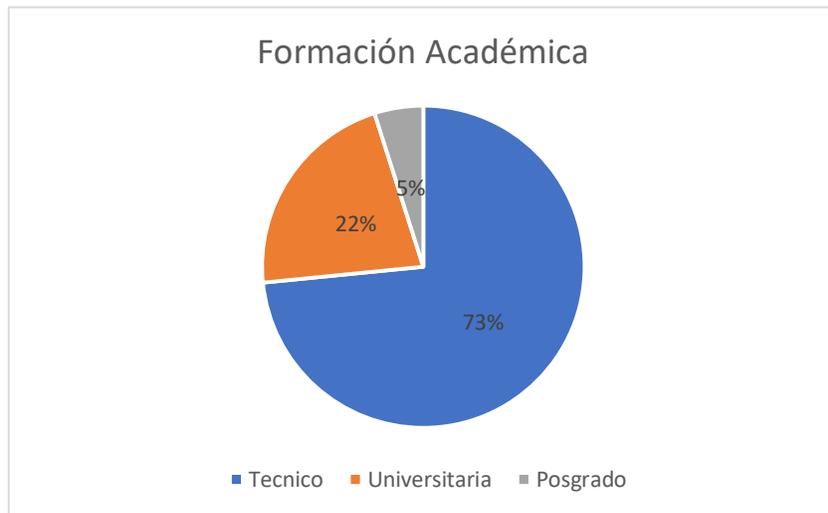
Gráfica 17. Proporción de funcionarios según el área de trabajo



Fuente Base de datos. Elaboración propia

En cuanto a la proporción de funcionarios según el área de trabajo se obtiene un 57% es de apoyo operativo, el 26% es asistencial ambulatorio, el 12 % es apoyo diagnóstico y terapéutico, el 3% es asistencial hospitalario y el 2% es personal administrativo.

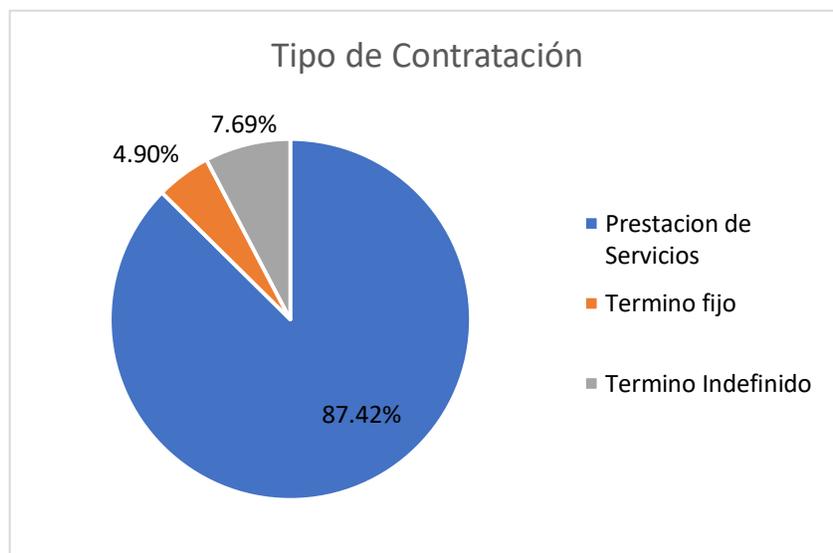
Gráfica 18. Proporción de funcionarios según la formación académica



Fuente Base de datos. Elaboración propia

De acuerdo con la proporción de funcionarios según la formación académica, se tiene un 73% de los colaboradores es técnico, 22% es universitaria y el 5% tiene un postgrado.

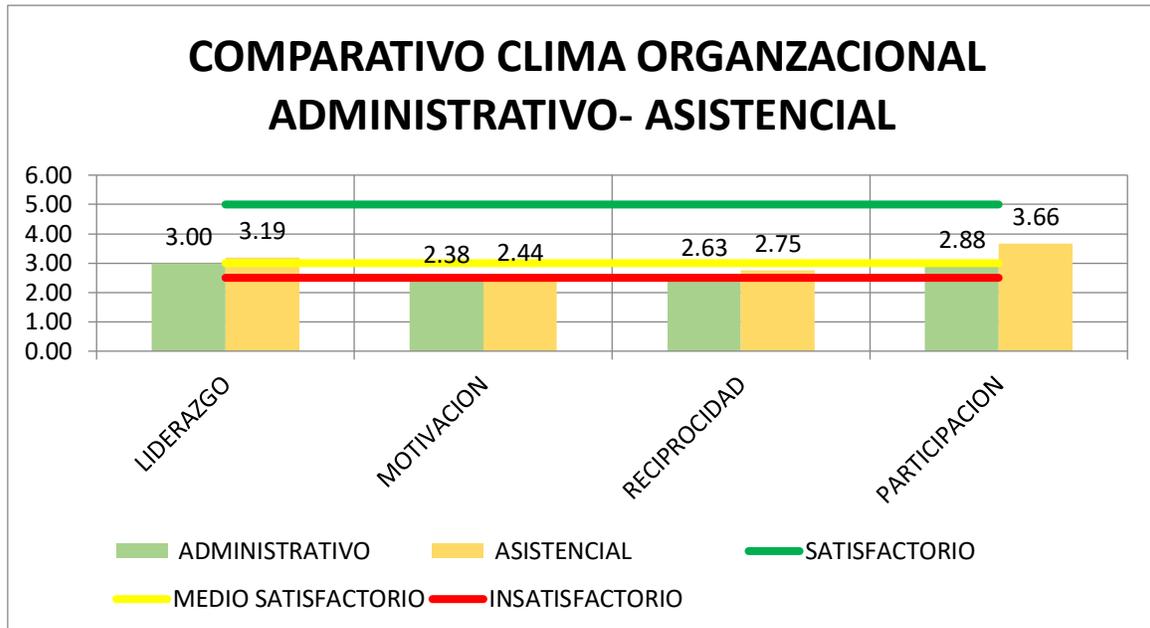
Gráfica 19. Proporción de funcionarios según el tipo de contrato



Fuente Base de datos. Elaboración propia

De los 143 funcionarios encuestados el 87% tiene un contrato por prestación de servicios, 8% término indefinido y un 5% cuentan con un contrato por termino fijo.

Gráfica 20. Comparativo clima organizacional Administrativo Asistencial

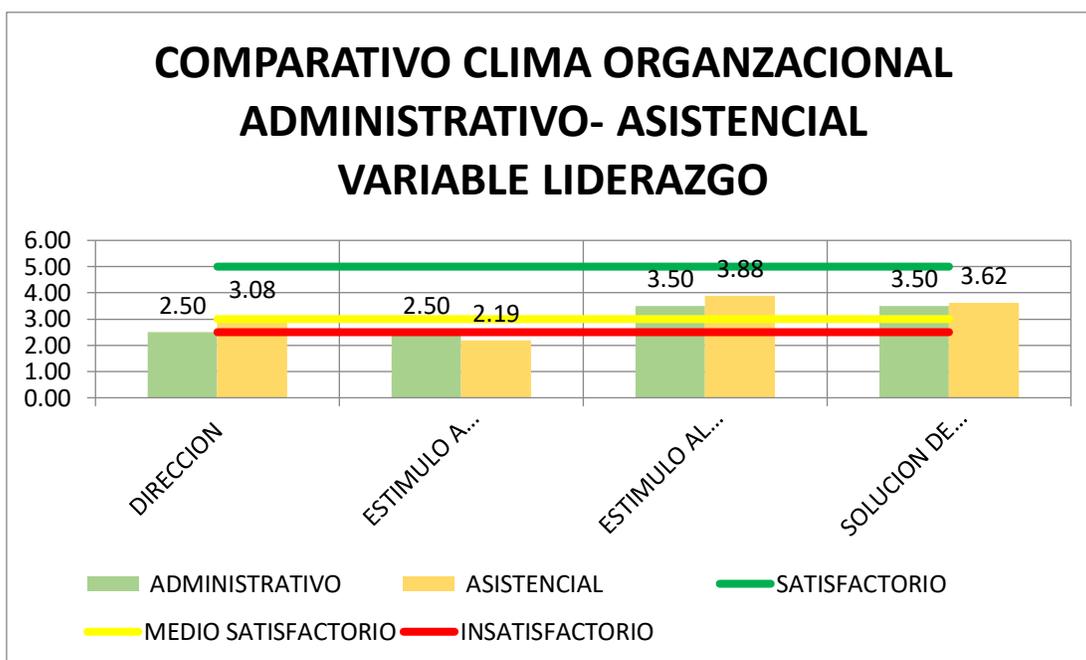


Se estableció que la participación y liderazgo son las subvariables que más se destacaron por lo tanto se puede inferir que los colaboradores del área asistencial del Hospital Departamental Mario Correa Rengifo perciben que la participación y el liderazgo son fundamentales para el desarrollo de las actividades laborales.

Con menor puntaje obtenido fueron Reciprocidad y Motivación lo cual indica que los colaboradores del área administrativa y asistencial del Hospital Departamental Mario Correa Rengifo se encuentran inconformes muy probablemente debido a falta de incentivos no solo económicos sino de reconocimiento institucional por la buena labor prestada.

Se percibe a nivel global que el comportamiento de los colaboradores del área asistencial es más participativo y con mayor liderazgo para desarrollar sus funciones laborales y garantizando una buena prestación del servicio al que pertenecen, frente a los colaboradores del área administrativa los cuales presentan una menor motivación lo que repercute negativamente en el ejercicio de sus funciones.

Gráfica 21. Comparativo Clima Organizacional Variable Liderazgo



Para el liderazgo, que tiene como objetivo evaluar las siguientes subvariables:

Dirección relacionado con las preguntas 1,14,33,51,67

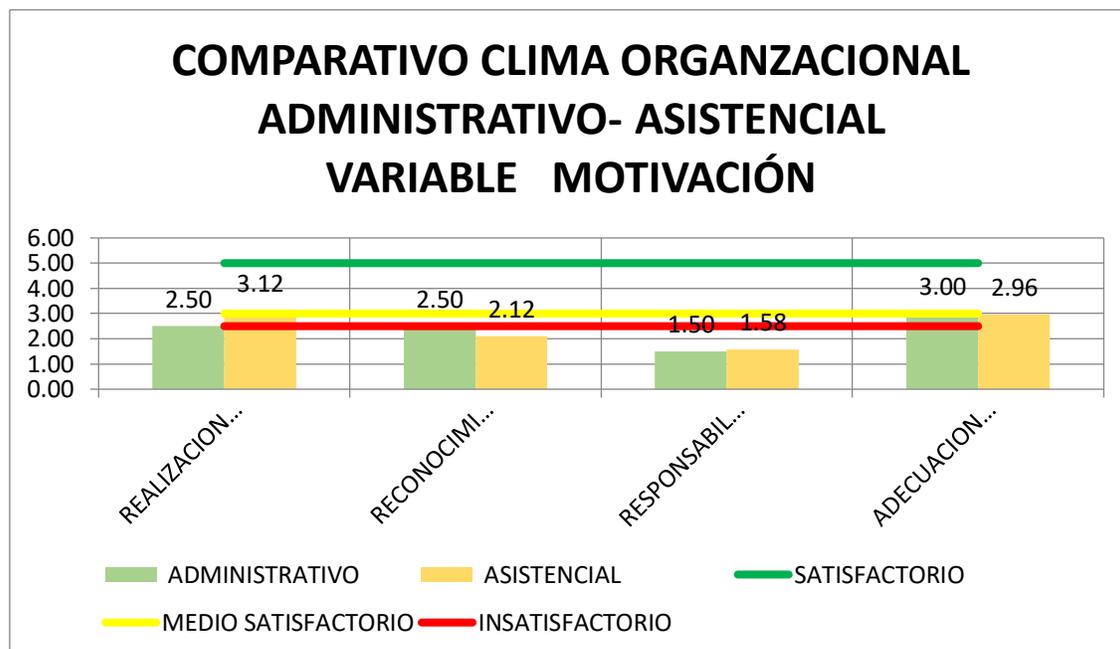
Estímulo a la excelencia relacionado con las preguntas 15,30,34,52,70

Estímulo al trabajo en equipo relacionado con las preguntas 2,17,35,50,73

Solución de conflictos relacionado con las preguntas 16,31,36,55, 73

Los colaboradores del Hospital Departamental Mario Correa Rengifo del área asistencial y administrativo según la graficas calificaron medianamente satisfactoria la solución de conflictos y el estímulo al trabajo en equipo con una mayor puntuación frente al Estímulo a la excelencia y la variable Estimulo al trabajo en equipo muy probablemente los trabajadores no se encuentran satisfechos con los procesos que se lideran para obtener la excelencia en las actividades que realizan.

Gráfica 22. Comparativo Clima Organizacional Variable Motivación



Para la Motivación, que tiene como objetivo evaluar las siguientes subvariables:

Realización personal relacionado con las preguntas 3,18,37,49,74

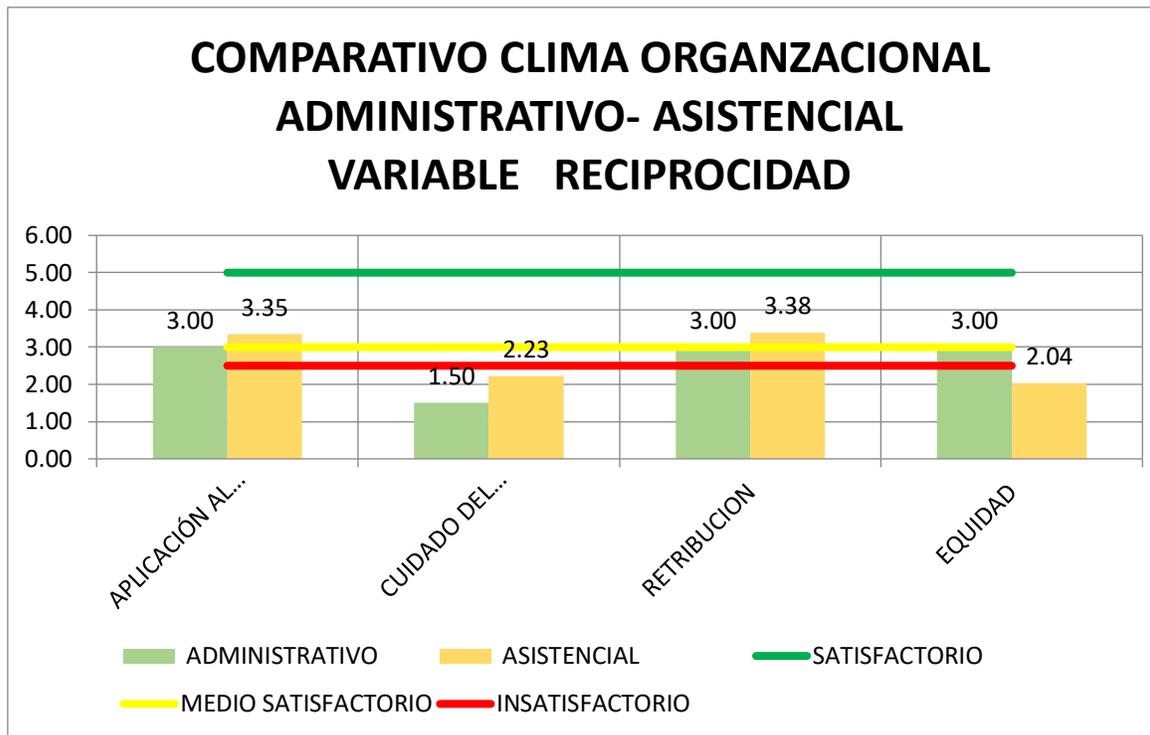
El reconocimiento a la aportación relacionado con las preguntas 19,32,40,56,69

Responsabilidad relacionado con las preguntas 4,20,43,57,75

Adecuación de las condiciones de trabajo relacionado con las preguntas 5,21,41,59,65

Los colaboradores del Hospital Departamental Mario Correa Rengifo del área asistencial y administrativo según la graficas calificaron medianamente satisfactoria la adecuación de las condiciones de trabajo, pero lo preocupante es la subvariable responsabilidad obteniendo una menor puntuación de 1,50 para el personal del área administrativa y 1.58 para asistencial reflejando la insatisfacción de los colaboradores. Esta insatisfacción podría deberse a la recarga laboral por falta de personal en el área administrativa y asistencial.

Gráfica 23. Comparativo Clima Organizacional Variable Reciprocidad



Para la reciprocidad, que tiene como objetivo evaluar las siguientes subvariables:

Aplicación al trabajo relacionado con las preguntas 6,22,42,58,71

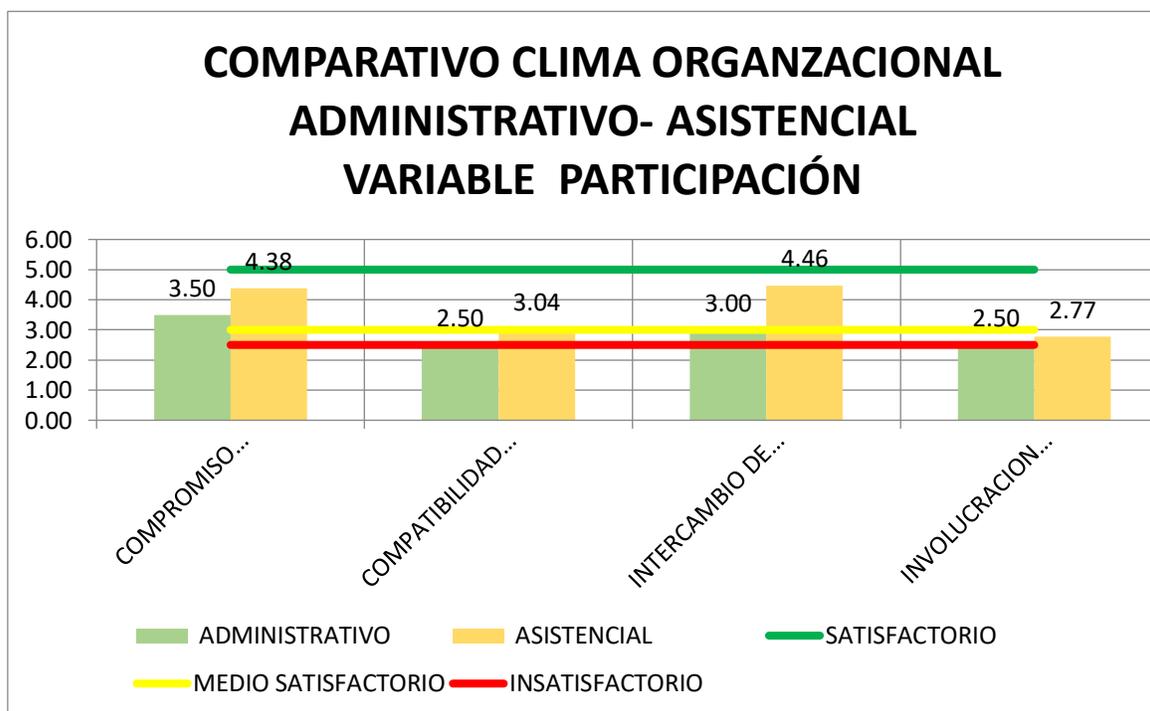
Cuidado del patrimonio institucional relacionado con las preguntas 7,23,44,60,72

Retribución relacionado con las preguntas 8,24,39,54,66

Equidad relacionado con las preguntas 9,25,45,53,76

Se evidencia que los colaboradores del Hospital Departamental Mario Correa Rengifo del área asistencial y administrativo según la graficas calificaron medianamente satisfactoria la retribución y aplicación al trabajo, además que los colaboradores del área asistencial se sienten insatisfechos con la equidad marcando como insatisfactorio esta subvariable obteniendo 2.04 puntos frente a los colaboradores del área administrativo que para ellos es insatisfactorio la subvariable del cuidado del patrimonio institucional obteniendo 1.50 puntos.

Gráfica 24. Comparativo Clima Organizacional Variable Participación



Para la participación, que tiene como objetivo evaluar las siguientes subvariables:

Compromiso con la productividad relacionado con las preguntas 10,26,46,61,77

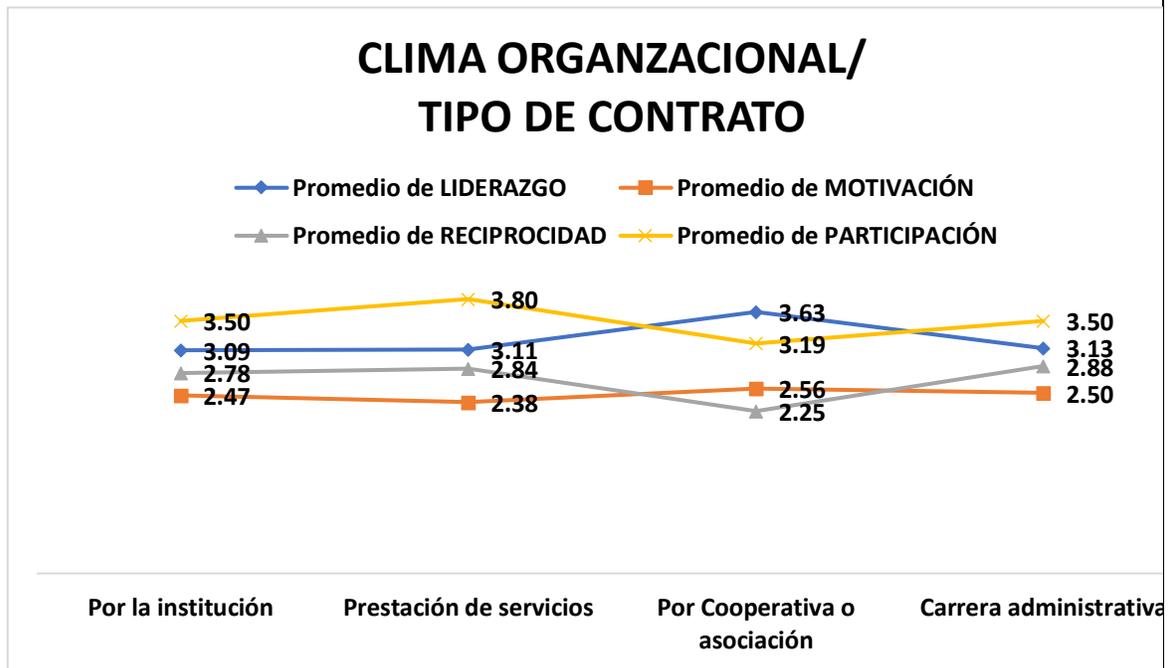
Compatibilidad de intereses relacionado con las preguntas 11,27,47,62,78

Intercambio de información relacionado con las preguntas 12,28,48,63,79

Involucración al cambio relacionado con las preguntas 13,29,38,64,80

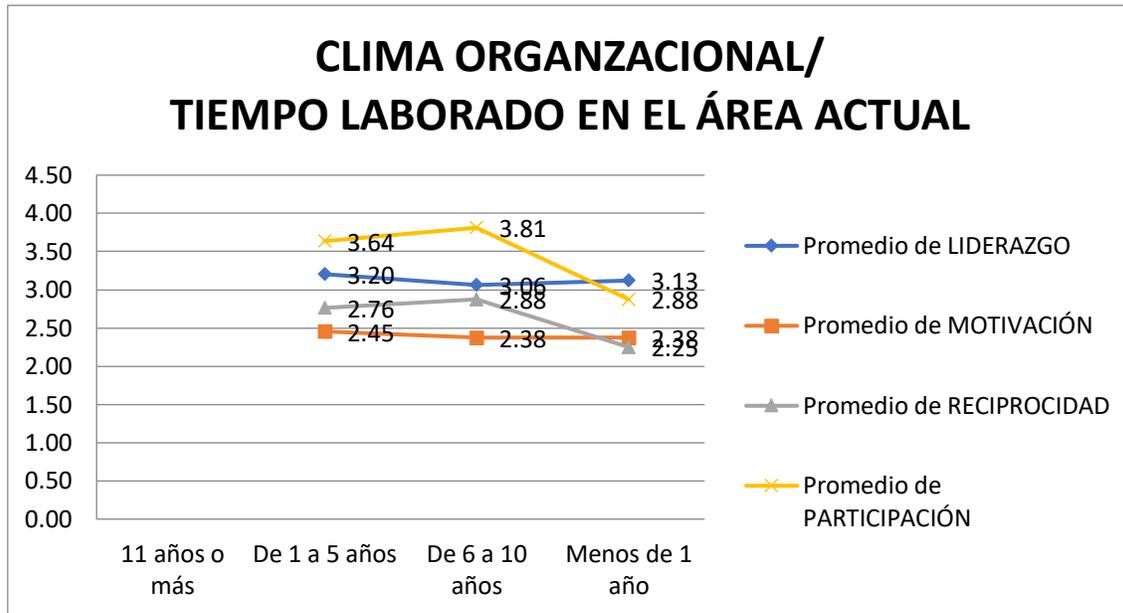
Se evidencia que los colaboradores del Hospital Departamental Mario Correa Rengifo del área asistencial y administrativo según la graficas calificaron medianamente satisfactoria compromiso con la productividad e Intercambio de información, frente a las subvariable de involucración al cambio con un menor grado de satisfacción con 2.50 administrativos y 2.77 asistencial.

Gráfica 25. Comparativo por tipo de contrato



En general el análisis de clima organizacional para las cuatro áreas de trabajo del Hospital Departamental Mario Correa Rengifo, de acuerdo con el tipo de contrato se evidencia que los colaboradores se encuentran satisfechos en términos generales en cuanto al entorno y relaciones de trabajo como se observa en la gráfica en cuanto a la reciprocidad es el ítem con más baja puntuación relacionada con la equidad y el cuidado del patrimonio de la Institución. Además, el personal vinculado a través de cooperativa o asociación tiene una percepción de satisfacción más baja, en comparación con los otros tipos de contrato.

Gráfica 26. Comparativo entre tiempo laborado en las áreas



En la gráfica se puede observar de acuerdo con el tiempo laborado en la Institución que el personal que lleva de 1 a 5 años desempeñando sus funciones se encuentra con una mejor satisfacción frente al que lleva de 6 a 10 años, pero es común denominador que la variable de motivación es la que se encuentra con los más bajos valores en todas las variables de tiempo de labor por parte de los colaboradores esto podría estar relacionado con el reconocimiento de las labores en el personal ya sea por antigüedad o por méritos para aspirar a un cargo dentro de la Institución, otro factor se encuentra relacionado con el estímulo económico puesto que no existe una equidad salarial entre el personal nombrado y el que se encuentra por prestación de servicio. Otro punto para destacar es la reciprocidad con el puntaje más bajo de 2.25 por parte de los trabajadores que llevan menos de un año en el hospital, lo cual se podría deducir que es debido a la falta de adherencia a la Institución no se logra un sentido de pertenencia por el periodo tan corto que se encuentra laborando en la institución y por la incertidumbre que genera inestabilidad laboral además porque algunos no cumplen con las expectativas laborales.

8.3. CLIMA ORGANIZACIONAL – PERCEPCION CALIDAD DE LA SALUD

Las escuelas generales de la administración y la teoría inician con lo que se denomina énfasis en las tareas, según: La administración científica de Taylor, luego con el énfasis en la estructura, con la teoría clásica de Fayol, después con la teoría de la Burocracia de Weber, siguiendo con la teoría estructuralista, posteriormente el énfasis en las personas hizo surgir la reacción humanística a través de la teoría de relaciones humanas que fue ampliada por las teorías, psicológica, sociológica y de la organización y por último la teoría de sistemas con el énfasis en el ambiente. Cabe resaltar que la contabilidad a pesar de aportar el conjunto de normas y reglas para llevarla adecuadamente no fue abordada en todas las escuelas de pensamiento administrativo. ⁽¹⁶⁾ Cada una de ellas realiza un aporte significativo (tanto beneficios como sus aspectos a mejorar) para la evolución de la época y así mismo el término de administración se va formalizando y evolucionando hasta lo conocido en la actualidad.

El clima organizacional repercute en las motivaciones y el comportamiento que tienen los miembros de una organización, su origen está en la sociología, disciplina en la cual el concepto de organización dentro de la teoría de las relaciones humanas enfatiza la importancia del hombre en su función del trabajo por su participación en un sistema social. ⁽¹⁷⁾

Desde la sociología, la cual es una disciplina que, dentro del concepto de organización en la teoría de las relaciones humanas, se hace énfasis en la importancia del hombre en su función del trabajo por su participación en un sistema social. Al ser un sistema social, compuesto por numerosos individuos, cada uno con percepciones diferentes es donde se hace latente la necesidad de evaluar dicha percepción de la empresa, a través de cuestionarios, donde comúnmente se hacen preguntas que buscan extraer la realidad que perciben los integrantes y también cuál sería su ideal. Como resultado se pueden observar organizaciones con climas organizacionales agradables con colaboradores satisfechos y resultados significativamente mejores que aquellas que no cuentan con buenos climas organizacionales.

La calidad de la vida laboral de una organización está mediada por el entorno, el ambiente, el aire que se respira en una organización. Los esfuerzos para mejorar la vida laboral constituyen tareas sistemáticas que llevan a cabo las organizaciones para proporcionar a los trabajadores una oportunidad de mejorar sus puestos y su contribución a la institución en un ambiente de mayor

profesionalidad, confianza y respeto ⁽¹⁸⁾. Las organizaciones están compuestas por sistemas que interactúan constantemente entre sí y a su vez estos sistemas están compuestos por personas que los hacen dinámicos y cambiantes, lo cual al analizar el clima que hay a nivel laboral, se observan las diferentes variables que influyen en este. Dentro de la planeación del desarrollo organizacional, es de suma importancia tener en cuenta el clima que existe entre los colaboradores, ya que este juega un papel crucial en el cumplimiento de las actividades que llevan a un desarrollo organizacional y alcanzar los objetivos trazados.

El campo de los recursos humanos en salud, es en sí mismo un tema muy complejo, en el trabajo del equipo de salud influyen una serie de factores que deben ser considerados, si bien el concepto es general, en el campo de la salud y más específicamente en el primer nivel de atención, las condiciones laborales suelen caracterizarse por la precarización laboral, la inestabilidad en el puesto, bajo salario, sustentabilidad de los proyectos de trabajo atados a los avatares políticos, y más relacionados a la voluntad política de turno que a políticas de estado, condicionan el trabajo de los prestadores del primer nivel asistencial. Las organizaciones en general, y las de salud en particular están en permanente proceso de cambio, y de manera sustancial en los últimos años, cambios tecnológicos, sociales, económicos, que requieren estructuras y procesos organizacionales flexibles y dinámicos, como ejemplo reciente las modificaciones al sistema sanitario de los EE. UU. y al sistema sanitario español, muestran a las claras los cambios de rumbo en función de una o más de las variables descriptas.⁽¹⁹⁾

Aunque el Hospital departamental Mario Correa Rengifo es una institución de segundo nivel asistencial tiene mucha relación con la anterior ya que es una entidad pública que integra la red de servicios de salud del departamento del Valle del Cauca y que depende de recursos emitidos por el estado, quizás es beneficioso para los colaboradores que se encuentra nombrados que cuentan con todas las prestaciones de ley a diferencia del personal contratado por prestación de servicios o por un tercero que son las famosas llamadas cooperativas lo cual deja en evidencia la inequidad en la remuneración de los mismos colaboradores de la entidad, afectando la satisfacción laboral del personal, la inestabilidad en el cargo, o falta de voluntad en realizar las funciones correspondientes.

Se deduce que el clima organizacional es un fenómeno que ejerce una fuerte presión en el rendimiento, los resultados, la calidad del trabajo y las percepciones que los miembros tienen de la institución donde laboran. La amplitud de su concepto ha dado lugar a ciertas diferencias entre los enfoques planteados por

algunos estudiosos del tema, puesto que no existe una definición generalizada de las dimensiones precisas que deberían ser consideradas para evaluar el clima organizacional en las instituciones ²⁰. Es por esto por lo que en las diversas Instituciones prestadoras de servicios de salud juega un papel importante el clima organizacional porque se encuentran diferencias que no son medidos los factores y las variables que contribuyen a una mejora en este aspecto.

La medición del clima organizacional se suele hacer mediante encuestas aplicadas a los trabajadores de una organización, o de algún área dentro de ella que se quiera medir. Aunque existen distintos instrumentos, metodologías y encuestas para medir el clima organizacional, casi todos coinciden en la necesidad de medir las propiedades o variables en dos partes: una, el clima organizacional existente en la actualidad, y otra, el clima organizacional como debería ser. La brecha entre ambas mediciones es de gran utilidad para diagnosticar problemas organizacionales, que pudieran ser posteriormente explorados y corregidos.²¹ Debido a esto es de suma importancia la medición del clima organizacional en las instituciones como una manera de hacer un diagnóstico de la situación actual de la organización y por ende abrir la brecha para realizar acciones de mejora.

La operacionalización adecuada del universo de variables que componen los estudios de clima organizacional es el modo más eficaz para resolver, en la práctica, los problemas más acuciantes que se presentan en los servicios de salud, para elevar la calidad en la atención de salud a la población, Álvarez Pérez y cols. y Cañellas Granda coinciden en afirmar que entre estas se encuentran el monitoreo y soporte a las actividades, las oportunidades de progreso, expectativas de capacitación y desarrollo, los incentivos monetarios que se reciben o no, la interrelación entre compañeros de trabajo, con el personal que labora en su misma área de trabajo o en cualquier área y el ambiente y organización en el trabajo, la sensación de pertenencia del trabajador a la institución, los mecanismos de comunicación dentro y fuera de la organización, la toma de decisiones, tanto a nivel individual como grupal, entre otras.⁽²²⁾

Se encontró que, en Colombia se han probado diversas metodologías en la medición y evaluación de la calidad de servicios de salud y que, en el mundo, el modelo conocido como SERVQUAL es el instrumento de mayor utilización con estos propósitos y ha sido especialmente utilizado con importantes resultados en la valoración de la calidad de instituciones de salud públicas y privadas. Una de las principales dificultades para medir la calidad desde el punto de vista de la satisfacción radica justamente en la indeterminación de este concepto, que procede, por una parte, de una naturaleza subjetiva y, por otra, de una contextual.

La mayoría de los autores coincide en que la satisfacción es un fenómeno que viene determinado por los hábitos culturales de los diferentes grupos sociales y, por lo tanto, la definición de satisfacción varía según el contexto social. ⁽²³⁾

La metodología utilizada en la institución logra obtener unos resultados muy importantes que se deben evaluar y discutir para encontrar las fallas y así mismo aplicar plan de mejora que ayude a resolver dichas fallas, pero sobre todo que la institución realice más estrategias de impacto positivo para la percepción de los usuario con a los servicios que reciben.

9. CONCLUSIONES

El nacimiento de la administración se da cuando el hombre deja el ser nómada para trabajar en equipo por un fin común para satisfacer sus necesidades, allí es donde nace la organización. ²⁴ El proceso evolutivo está integrado por escuelas como la tradicional, la humanista, la neoclásica, la estructuralista, de comportamiento, la de sistemas y la situacional. El pensamiento administrativo ha cambiado gradualmente, lo cual es de gran utilidad para las empresas dado que les ha permitido gestionar sus procesos administrativos, económicos y contables de forma más eficiente y eficaz, siendo a su vez más productivos y competitivos, con unos procesos más estructurados, una división del trabajo equitativa y una economía ordenada.

Una de las funciones principales de los sistemas de salud es la provisión de servicios equitativos, oportunos, efectivos y seguros, en los que la calidad óptima de la atención es un elemento fundamental para garantizarlos. Desde hace más de dos décadas, el concepto de calidad de atención ha incluido el enfoque tanto individual como poblacional, asegurando el otorgamiento de servicios de salud con base en la mejor evidencia científica disponible y con énfasis en los resultados deseables en salud. Este concepto implica que los pacientes estén informados y compartan la toma de decisiones para su atención, aunque tradicionalmente el análisis de la calidad de atención se ha centrado en la dimensión técnica u objetiva, más que en la dimensión desde la perspectiva del paciente, la cual se considera subjetiva. ²⁵ Con base en este concepto es importante desde el punto de vista de la atención involucrar la percepción de los pacientes y junto con las experiencias plasmar un plan en busca de una atención integral.

Para los directivos que estén en busca de la mejora continua, debe ser un factor clave el buen clima organizacional, dado que es una herramienta importante al momento de guiar a los integrantes de la empresa a aumentar la productividad y

adaptarse a los cambios que permitan la supervivencia de la organización. Entre los enfoques, el más sugerido es el de síntesis que tiene en cuenta las percepciones y da paso al uso del cuestionario como herramienta de investigación. Finalmente, se resalta la importancia del componente humano dentro de la organización, la necesidad de entenderlo y motivarlo para que los resultados y el desarrollo de la organización sea siempre positivo.

El análisis del clima laboral puede permitir una detección de problemas con el tiempo suficiente para remediarlos y mitigarlos. Entre las variables relevantes al medirlo se encuentran: Flexibilidad, responsabilidad, estándares, forma de recompensar, claridad y compromiso de equipo, las cuales a su vez son insumo para que los directivos de la empresa puedan analizar cómo se encuentra el equipo y cuáles son los planes de acción a realizar para mejorar los aspectos que así lo requieran y continuar trabajando en pro del mejoramiento continuo. En el contexto de los servicios de salud, es conveniente trabajar en mantener un buen clima organizacional, dado que no solo impacta positivamente en el desempeño del trabajador sino también en la satisfacción del paciente y la calidad del servicio prestado.

Para el Hospital Departamental Mario Correa Rengifo un buen funcionamiento organizacional, es en base a un buen liderazgo que deben tener los diferentes coordinadores de áreas, y que estos sean los que ayuden a motivar al personal para lograr posibilidades de oportunidad de progreso y garantizar la prestación del servicio con calidad y eficacia, es así como la estructura organizacional se podrá ver fortalecida obteniendo mejores resultados por parte del personal.

10. RECOMENDACIONES

Para las organizaciones se recomendaría darle una gran relevancia a entender el fenómeno organizacional, ya que todos los colaboradores que tengan personas a cargo van a tener la responsabilidad de coordinar a los equipos, de motivarlos y de solucionar las situaciones problema que se presenten, teniendo en cuenta todos los factores que pueden influir para que el equipo esté a gusto, ya que hay una relación directa con el nivel de productividad, también en cuanto a las dimensiones, definir la que mejor se adapte al caso que se va a trabajar y que va a permitir arrojar la información necesaria para los resultados deseados, teniendo como base a los diferentes autores abordados.

Al estudiar el clima organizacional se deben tener en cuenta factores como los cambios tecnológicos, económicos y sociales y como se relacionan con la organización, analizando el impacto que tienen sobre sus integrantes y a su vez en el desarrollo de sus labores. También se recomienda analizar las percepciones de los colaboradores con base en las interacciones dentro de la organización y el desempeño de sus actividades dado que el clima organizacional puede reflejar opiniones propias de la persona y de la empresa.

El Hospital Departamental Mario Correa Rengifo debe seguir fortaleciendo al personal en capacitaciones, utilizando estrategias para poder lograr como entidad prestadora de servicios de salud de mediana complejidad, una atención de forma oportuna, a su vez humanizada, segura e incluyente, para los usuarios y clientes, con talento humano calificado y comprometido con el mejoramiento continuo, así como lo dice la visión de la institución.

El abarcar la literatura haciendo énfasis en los autores que pueda permitir extraer más información relevante que permite entender cada vez mejor el proceso evolutivo de la administración. Como realizar el análisis del impacto del trabajo bajo el libre comercio, observando las ventajas comparativas que este brinda para un país y que a su vez estarían relacionadas las leyes de producción y distribución. En la revisión de la información es importante tener en cuenta el contexto en que fueron realizados los aportes, dado que según la situación en la cual se busque aplicar la teoría, pueden existir pros y contras, teniendo presente que al estar en un entorno dinámico y cambiante siempre puede existir un lugar para nuevos enfoques y análisis.

Para la prevención del desgaste profesional se recomienda que la institución implemente de forma individual y grupal programas que ayuden por ejemplo al manejo del tiempo, estilo de vida saludable, Manejo de estrés y ser más seguidas pausas activas involucrando personal asistencial con personal administrativo, entre otros programas que mejoren el bienestar laboral.

Seguir implementado con más frecuencias estrategias o metodologías que ayuden a saber la percepción de los usuarios ya que es la comunidad y demás población alrededor de la institución que son los que se benefician con los servicios obtenidos.

10.1 PLAN DE MEJORA

De con las recomendaciones realizadas al Hospital Departamental Mario Correa Rengifo se propone el siguiente plan de mejora:

Area Responsable	Recomendaciones	Periodicidad
Recursos Humanos (Bienestar)	Incentivar a los equipos con actividades que generen motivación y compromiso con la Institución	Semestral
Recursos Humanos	Capacitaciones de crecimiento laboral y personal	Trimestral
Recursos Humanos (ARL)	Manejo del tiempo, estilo de vida saludable, manejo de estrés involucrando personal asistencial con personal administrativo, entre otros programas que mejoren el bienestar laboral.	Mensual
Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAO)	Estrategias de educación y comunicación a los usuarios	Mensual
Seguridad del Paciente	Capacitación a los colaboradores tanto del área administrativa como asistencial en temas relacionados con humanización del servicio y comunicación asertiva.	Semestral

11. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Bernal GI, Pedraza NA, Sanchez ML. El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: Diseño de un modelo teórico, EG.2015; 31(1):8-19.
2. Juárez SA, Clima organizacional entre los trabajadores del Hospital General "La Villa": Hospital de segundo nivel de atención de la ciudad de México, Rev. Cubana Salud Publica [Internet].2018.44(4):1-21.Disponible en:http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_serial&pid=0864-3466&lng=es&nrm=iso
3. Bustamante MA, Grandon ML. Caracterización del clima organizacional en hospitales de alta complejidad en Chile, EG [Internet] 2015;31:432-440. Disponible en: <https://doi.org/10.1016/j.estger.2015.08.003>
4. Bernal I, Pedraza A, Sánchez M.El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: diseño de un modelo teórico.EG [Internet] 2015.Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0123592314001624>
5. Ministerio de la protección social. Herramientas para promover la estrategia de la seguridad del paciente en el sistema obligatorio de garantía de calidad de la atención en salud [Internet] Bogotá 2007. Disponible en: <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/1/Herramientas%20para%20la%20Seguridad%20del%20Paciente.pdf>
6. Serrano BJ, Portalanza A. Influencia del liderazgo sobre el clima organizacional [Internet].2014;11:86-95. Disponible en: https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3020154
7. García MG, Ibarra LA. Diagnóstico de clima organizacional del departamento de educación de la Universidad de Guanajuato [Internet].Eumed 2013.Disponible en: <http://www.eumed.net/libros-gratis/2012a/1158/1158.pdf>

8. Pérez MO, Orlanoloni G, Ramoni J, Valbuena M. Percepción de la calidad en la prestación de servicios de salud con un enfoque seis sigma [Internet]. Rev cubana salud pública. 2018. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662018000200325
9. Ramirez TJ, Najera P, Nigenda G. Percepción de la calidad de la atención de los servicios en México: perspectiva de los usuarios [Internet]. Scielo 1998; 40: 3-12. Disponible en: <https://www.scielosp.org/pdf/spm/v40n1/Y0400102.pdf>
10. Pérez D, Peralta J, Fernández P. Influencia de variables organizacionales en la calidad de vida laboral de funcionarios del sector público de salud en el extremo norte de Chile [Internet]. Univ Psychol 2014; 13:1-13. Disponible en: <https://revistas.javeriana.edu.co/index.php/revPsycho/article/view/4178>
11. Ministerio de salud Perú. Metodología para el estudio del clima organizacional [Internet]. 2009 Lima. Disponible en: http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/1096_DGSP267.pdf
12. Patarroyo Sierra YC. *Clima organizacional: Elemento clave para el proceso de calidad en las instituciones prestadoras de salud*. Proyecto de Postgrado. Universidad Nacional de Colombia; 2012
13. Plan estratégico de previsión de talento humano 2018 – 2021. Disponible en: <https://www.hospitalmariocorrea.org/documentos/TalentoHumano/PLAN%20ESTRATEGICO%20Y%20DE%20PREVISION%20DE%20TALENTO%20HUMANO.pdf>
14. Resolución número 8430 de octubre de 1993. Disponible en: <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/RESOLUCION-8430-DE-1993.PDF>
15. Segredo Pérez Alina María. Propuesta de instrumento para el estudio del clima organizacional. CCM [Internet]. 2013 Sep [citado 2020 Nov 12]; 17(3):344-352. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1560-43812013000300011

16. Una Herramienta para Evaluar el Servicio: El Servqual. Universidad de Antioquia Facultad de Ciencias Sociales y Humanas Centro de Estudios de Opinion. Mayo 2009. Disponible en:
<https://www.revistas.udea.edu.co/index.php/index>
17. Paniagua C. Principales Escuelas Del Pensamiento Administrativo. San José (Costa Rica), Universidad Estatal a Distancia, 1979. (citado 2020 diciembre 10) Disponible en
https://books.google.com.co/books?id=Ek_bP5nz3zQC&printsec=frontcover&dq=escuelas+de+la+administracion&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjTk_DfK9TaAhWCuFMKHTLND2MQ6AEIJzAA#v=onepage&q=escuelas%20de%20la%20adm%20administraci%C3%B3n=false.
18. Iglesias Armenteros A, Sánchez García Z. Generalidades del clima organizacional. Medisur [revista en Internet]. 2015 10.; 13(3): [aprox. 2 p.]. (citado 2020 diciembre 10). Disponible en
<http://medisur.sld.cu/index.php/medisur/article/view/3047>.
19. Segredo Pérez Alina María. Clima organizacional en la gestión del cambio para el desarrollo de la organización. Rev. Cubana Salud Publica [Internet]. 2013 jun [citado 2020 diciembre 10]; 39(2): 385-393. Disponible en:
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662013000200017&lng=es.
20. Iglesias-Armenteros A, Sánchez-García Z. Generalidades del clima organizacional. Medisur [revista en Internet]. 2015 [citado 2018 May 3]; 13(3): [aprox. 2 p.]. Disponible en:
<http://medisur.sld.cu/index.php/medisur/article/view/3047>
21. Bernal González I., Pedraza Melo., Sánchez Limón M., El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: diseño de un modelo teórico. Estudios Gerenciales 2015 Vol. 31 (no 134)
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0123592314001624>
22. Urquiza Raúl. Satisfacción laboral, y calidad del servicio de salud. *Revista Médica La Paz*, 2012, vol. 18 (No 2). (citado 2020 diciembre 10). Disponible en:
http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=S172689582012000200012&script=sci_arttext

23. Segura Massó A. Clima organizacional: un modo eficaz para dirigir los servicios de salud. *Avances En Enfermería*, 2012, vol. 30, (No 1). (citado 2020 diciembre)
<https://revistas.unal.edu.co/index.php/avenferm/article/view/35442>
24. Hospital Universitario del Valle Evaristo García. Calidad de la atención en salud en el HUV. Percepción de los usuarios [Internet]. 2010 diciembre (citado 2020 diciembre 11). Disponible en:
<https://es.slideshare.net/isabelladiazbermeo/calidad-delaatencionens>
25. Reyes-Morales H., Flores-Hernández S., Saucedo-Valenzuela AL., et al. Percepción de los usuarios sobre la calidad de la atención ambulatoria en servicios de salud en México. *Salud pública México* [revista en la Internet]. 2013 55 (Supl 2): S100-S105. Disponible en:
[http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0036-36342013000800005&lng=es.](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0036-36342013000800005&lng=es)