



ESPECIALIZACIÓN EN ADMINISTRACIÓN DE LA SALUD

**CLIMA ORGANIZACIONAL Y PERCEPCIÓN
DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE SALUD
EN LA ESE DAVID MOLINA MUÑOZ**

EIDALI PINO MUÑOZ YULIETH YUBELI ALMARIO AGUDELO, DUNIA YOFANNA
PERDOMO MUÑOZ



**Universidad[®]
Católica
de Manizales**

VIGILADA Mineducación

*Obra de Iglesia
de la Congregación*



*Hermanas de la Caridad
Dominicas de La Presentación
de la Santísima Virgen*

CLIMA ORGANIZACIONAL Y PERCEPCIÓN DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE
SALUD EN LA ESE DAVID MOLINA MUÑOZ

TRABAJO DE GRADO PRESENTADO COMO REQUISITO PARA OPTAR AL
TÍTULO DE NOMBRE DEL PROGRAMA ACADÉMICO ESPECIALIZACIÓN
ADMINISTRACIÓN DE LA SALUD.

ASESOR

PAULA ANDREA PEÑA LÓPEZ

DOCENTE ESPECIALIZACIÓN EN ADMINISTRACIÓN DE LA SALUD

AUTORES:

EIDALI PINO MUÑOZ

DUNIA YOFANNA PERDOMO MUÑOZ

YULIETH YUBELI ALMARIO AGUDELO

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE MANIZALES

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD DISTANCIA

ESPECIALIZACIÓN EN ADMINISTRACIÓN DE LA SALUD

CUCUTA NORTE DE SANTANDER

2022

CLIMA ORGANIZACIONAL Y PERCEPCIÓN DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE
SALUD EN LA ESE DAVID MOLINA MUÑOZ

EIDALI PINO MUÑOZ

DUNIA YOFANNA PERDOMO MUÑOZ

YULIETH YUBELI ALMARIO AGUDELO

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE MANIZALES
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD A DISTANCIA
PROGRAMA DE ADMINISTRACION DE LA SALUD
SEDE CUCUTA
2022

TABLA DE CONTENIDO

Contenido

2. RESUMEN.....	6
ABSTRACT	7
2.2. INTRODUCCIÓN.....	9
2.3. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	12
2.4 JUSTIFICACIÓN	15
3. OBJETIVOS	18
3.1. OBJETIVO GENERAL	18
3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	18
4. MARCO TEORICO	18
BASES TEÓRICAS:	20
5. METODOLOGÍA.....	38
5.1 ENFOQUE Y DISEÑO	38
5.2 POBLACIÓN Y MUESTRA	38
5.3 PLAN DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN.....	40
5.4 INSTRUMENTOS.....	41
5.5 PLAN DE ANÁLISIS DE INFORMACIÓN.....	43
5.6 COMPONENTE ÉTICO.....	44
5.7 CONSENTIMIENTO INFORMADO.....	45
6. RESULTADOS Y DISCUSION	46
7. CONCLUSIONES.....	82
8. RECOMENDACIONES.....	85
9. BIBLIOGRAFÍA.....	88
ANEXOS:	95
ANEXO 1: CUESTIONARIO CLIMA ORGANIZACIONAL	95
ANEXO 2: RELACIÓN DE LAS AFIRMACIONES CON LAS VARIABLES – CLIMA ORGANIZACIONAL	97
ANEXO 3: CUESTIONARIO SERVIQUAL	97

LISTA DE TABLAS

tabla 1 comparativo clima organizacional	49
tabla 2 liderazgo	50
tabla 3 variable motivación	52
tabla 4 variable reciprocidad	54
tabla 5 variable participación	56
tabla 6 Codificación	62
tabla 7 comparación exceptiva percepción	69
tabla 8 Expectativas y percepciones	70
tabla 9 tangible	73
tabla 10 confiabilidad	75
tabla 11 velocidad de respuesta	76
tabla 12 aseguramiento	78
tabla 13 empatía	79

LISTA DE GRÁFICOS

Grafica 1 clasificación por sexo	46
Grafica 2 clasificación por edad.....	47
Grafica 3 clasificación por tiempo laborado	47
Grafica 4 clasificación por tipo de contrato	47
Grafica 5 clasificación por nivel educativo	48
Grafica 6 comparativo clima organizacional	49
Grafica 7 liderazgo	50
Grafica 8 variable motivación	52
Grafica 9 variable reciprocidad	54
Grafica 10 variable participación	56
Grafica 11 área de trabajo	57
Grafica 12 tipo de contrato	59
Grafica 13 tiempo laborado	60
Grafica 14 clasificación por sexo	64
Grafica 15 clasificación por rango de edad	64
Grafica 16 clasificación por estado civil	65
Grafica 17 clasificación según nivel de escolaridad	66
Grafica 18 clasificación por zona de procedencia	66
Grafica 19 clasificación por área de trabajo.....	67
Grafica 20 clasificación por régimen de afiliación.....	68
Grafica 21 comparación exceptiva percepción	69
Grafica 22 tangible	72
Grafica 23 confiabilidad	74
Grafica 24 velocidad de respuesta	76
Grafica 25 aseguramiento	77
Grafica 26 empatía	79
Grafica 27 cuestionario 2.....	81



Universidad
Católica
de Manizales

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

1. INFORMACIÓN GENERAL DEL PROYECTO

Título: CLIMA ORGANIZACIONAL Y PERCEPCIÓN DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE SALUD EN LA ESE DAVID MOLINA MUÑOZ

Investigadores:

EIDALI PINO MUÑOZ

DUNIA YOFANNA PERDOMO MUÑOZ

YULIETH YUBELI ALMARIO AGUDELO

Línea de Investigación: ADMINISTRACION DE LA SALUD

Programa de Posgrado al que se articula: ESPECIALIZACIÓN EN ADMINISTRACIÓN DE LA SALUD

Lugar de Ejecución del Proyecto:

Ciudad: OPORAPA

Departamento: HUILA

Duración del Proyecto (periodos académicos): DOS SEMESTRES

2. RESUMEN

El clima organizacional es definido por una serie de características objetivas y relativamente perdurables en la organización y que pueden intervenir en aspectos laborales, tales como el comportamiento individual, los estilos de dirección, las normas, políticas y, de manera general, en el sistema organizacional de la institución

Es importante mencionar también que la calidad en el sector salud, radica en la satisfacción del cliente, basado en su juicio frente a la prestación del servicio que brinda una institución, pues esta se considera como uno de los pilares fundamentales en la competitividad.

Son diversas las problemáticas que se han evidenciado no solo a nivel nacional sino también a nivel mundial, en las instituciones prestadoras de servicios de salud, las cuales estuvieron relacionadas con la calidad en la prestación del servicio y asociadas con el deterioro del clima organizacional.

Dicho esto, se consideró la importancia de realizar esta investigación la cual se fundamentó en identificar el clima laboral que rodea los funcionarios de la ESE DAVID MOLINA MUÑOZ, y determinar si existe una relación directa entre el ambiente laboral y la percepción que se tiene externamente sobre la calidad de los servicios de salud ofertados por la institución.

La investigación tuvo un enfoque cuantitativo, analítico transversal, ya que se estudió una población específica en un momento y lugar determinado, Se aplicó el instrumento propuesto por la organización panamericana de la salud OPS para evaluar el clima organizacional, en el cual se miden 4 variables

(liderazgo, motivación, reciprocidad y participación), para evaluar la percepción externa de la calidad de los servicios de salud se aplicó el cuestionario (modelo Servqual) que comprende cinco dimensiones, y nos permitió realizar una recolección de datos a 220 usuarios, estos cuestionarios se aplicaron mediante un enlace de Google forms a los usuarios que asistieron a los diferentes servicios de la institución.

Dentro de los resultados obtenidos se encontro que el clima organizacional en la ESE DAVID MOLINA MUÑOZ en las dimensiones y las variables que se analizaron no se encuentra con calificación por debajo de 2,5, sin embargo, con respecto al clima organización podemos indicar que se evidencia en un nivel satisfactorio basado en el desempeño laboral, visualizando que el liderazgo y la motivación prevalece en los dos tipos de contratación y abarca a nivel administrativo y asistencial, mientras que la participación y la reciprocidad se visualizan como las más debilidades en lo que abarca el intercambio de la información, involucración al cambio y la retribución, siendo este aspecto a tener en cuenta para fortalecer en la institución.

Así mismo, se puede evidenciar que no existe una satisfacción plena frente a la percepción de la calidad de los servicios de salud que se tienen en la ESE David Molina Muñoz del Municipio de Oporapa, por ende, se deben establecer estrategias de mejoras que permitan brindar servicios con calidad, oportunidad e integridad a los usuarios, esto tomando en cuenta que en todas dimensiones de calidad las expectativas fueron mayores a las percepciones

ABSTRACT

The organizational climate is defined by a series of objective and relatively enduring characteristics in the organization and that can intervene in labor

aspects, such as individual behavior, management styles, standards, policies and, in general, in the organizational system. of the institution

It is also important to mention that quality in the health sector lies in customer satisfaction, based on their judgment regarding the provision of the service provided by an institution, since this is considered one of the fundamental pillars of competitiveness.

There are various problems that have been evidenced not only at the national level but also worldwide, in the institutions that provide health services, which were related to the quality of service provision and associated with the deterioration of the organizational climate.

That said, the importance of carrying out this investigation was considered, which was based on identifying the work environment that surrounds ESE DAVID MOLINA MUÑOZ officials, and determining whether there is a direct relationship between the work environment and the external perception of the quality of health services offered by the institution

The research had a quantitative, cross-sectional analytical approach, since a specific population was studied at a specific time and place. The instrument proposed by the Pan-American Health Organization PAHO was applied to assess the organizational climate, in which 4 variables are measured. (leadership, motivation, reciprocity and participation), to evaluate the external perception of the quality of health services, the questionnaire (Servqual model) was applied, which includes five dimensions, and allowed us to collect data from 220 users, these questionnaires were applied through a Google forms link to the users who attended the different services of the institution

Among the results obtained, it was found that the organizational climate in the ESE DAVID MOLINA MUÑOZ in the dimensions and the variables that were analyzed is not found with a rating below 2.5, however, with respect to the organizational climate we can indicate that it is evidence at a satisfactory level based on work performance, visualizing that leadership and motivation prevail in both types of contracting and covers the administrative and care level, while participation and reciprocity are viewed as the weakest in what it covers the exchange of information, involvement in change and remuneration, this being an aspect to take into account to strengthen the institution.

Likewise, it can be evidenced that there is no full satisfaction with the perception of the quality of health services that are available in the ESE David Molina Muñoz of the Municipality of Oporapa, therefore, improvement strategies must be established that allow providing services with quality, opportunity and integrity to users, this taking into account that in all dimensions of quality the expectations were higher than the perceptions.

2.2. INTRODUCCIÓN

El clima laboral está relacionado con las características personales y propias de las funciones que desempeñen los trabajadores de una institución, por ello fue muy importante revisar investigaciones relacionadas que nos orientaron desde la experiencia, y así pudimos tener una visión de la organización y actuación frente a las situaciones presentadas en las Instituciones prestadoras de los servicios de salud.

En el ámbito internacional, En Maule – Chile en el año 2019, se realizó una investigación sobre percepción del clima organizacional en atención primaria de salud, en la cual se aplicó el Cuestionario de Clima Organizacional

Validado (CCOV) de manera censal a funcionarios de seis centros asistenciales APS totalizando 389 casos, en este se pudo evidenciar que a nivel de hospitales de alta complejidad y atención primaria en APS, existe una percepción de desaprobación que afecta la dimensión Equipos y Distribución de Personas y Material, evidenciando el déficit de recurso humano que, como se constata en la práctica clínica, es una falencia clave de alto impacto en las prestaciones de una red de salud. además, que en atención primaria y en hospitales de alta complejidad, las dimensiones que afectan el clima organizacional son dispares en cuanto a Estabilidad laboral, esto puede explicar las diferencias que se observan en los escenarios en que operan ambos niveles de atención.¹

Asimismo, en la ciudad de México en el año 2018 la revista cubana de Salud Pública, publicó un artículo sobre Clima organizacional entre los trabajadores del Hospital General “La Villa”: Hospital de segundo nivel de atención, en el cual se realizó un Estudio observacional, transversal y descriptivo, donde 264 trabajadores aceptaron participar, bajo carta de consentimiento informado. Obteniendo como resultado que el liderazgo y la motivación están relacionados con un buen nivel de clima organizacional.²

Al mismo tiempo a nivel nacional encontramos un estudio el año 2018, sobre la Calidad percibida de la atención en salud en una red pública del municipio de Pasto – Nariño, este se realizó mediante una investigación cualitativa con enfoque histórico hermenéutico con 28 participantes, usuarios de centros de atención del área rurales y urbanos. utilizando como instrumentos de recolección de información entrevistas semi estructuradas y un grupo focal, identificando como limitantes en la calidad, dificultades de acceso por aspectos administrativos y geográficos,

problemas en la oportunidad en la atención especializada, fallas en la referencia y contra referencia y la necesidad de generar mejoras en la infraestructura de las IPS. se reconoció que el buen trato del personal asistencial es un aspecto que incide de manera positiva en la percepción de la calidad.³

En el año 2019, en Barranquilla se tomaron dos instituciones prestadoras de servicios de salud (IPS), en las cuales se investigo la incidencia del clima organizacional en la productividad laboral, Para el desarrollar dicho trabajo se utilizó un tipo de estudio correlacional con un diseño de investigación no experimental de tipo transversal, Siendo La población de estudio los empleados administrativos de estas dos IPS, las cuales corresponden a 351 empleados, se obtiene como resultado que cuando se pasa de un clima organizacional bajo a alto, la productividad laboral tiende a ser alta en mayor frecuencia. Como también la necesidad de tener un buen nivel en el desempeño, el cual se logra teniendo en cuenta el ambiente donde se desenvuelven las diversas actividades laborales.⁴

Teniendo en cuenta que, a nivel local y regional no se encontraron investigaciones sobre Clima organizacional y percepción, retomamos el ámbito internacional, es así como en Lima, Perú en el año 2017, se realizó una investigación en el Instituto Nacional de Salud del Niño, sobre Clima organizacional y satisfacción del usuario externo en los servicios de hospitalización, en este se aplicó una encuesta para calificar el clima organizacional a los trabajadores de los servicios de hospitalización. Mientras que la satisfacción se midió mediante la encuesta SERVQUAL aplicada a los usuarios externos. En este se logró identificar aspectos que fortalecen la calidad de vida laboral al personal de salud, la calidad de los servicios de

salud que se brindan a la población, debido a la influencia que tiene sobre la motivación y el desempeño de los trabajadores, lo cual influye notablemente en la productividad, satisfacción, compromiso y calidad del trabajo. En relación a la percepción encontramos que las dimensiones de Fiabilidad, Seguridad, Empatía y Aspectos Tangibles, tienen porcentajes aceptables para los usuarios externos.⁵

En el año 2020, se realizó una investigación en el Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo – Perú, sobre Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna, este se realizó mediante un Estudio observacional, descriptivo, de corte transversal. Con una muestra conformada por 292 pacientes. Como también se midió mediante el cuestionario estandarizado SERVQUAL. Teniendo como resultado de dicha investigación que las dimensiones de seguridad y empatía fueron la que tuvieron el mayor nivel de satisfacción percibido por los usuarios, mientras que la dimensión de aspectos tangibles fue la que obtuvo el mayor porcentaje de insatisfacción.⁶

2.3. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Son muchos los planteamientos que generaron la necesidad de abordar los fenómenos de clima organizacional y de calidad en los diferentes servicios de salud.

Es así como a nivel internacional La OMS (Organización mundial de la salud en 1998) reconoce la importancia que tiene el clima organizacional en las instituciones prestadoras de servicios de salud, y su relación con la motivación, satisfacción y desempeño del trabajador.⁷

En diversos países de América Latina (Ecuador, Perú, Chile) se ha evidenciado

una relación directa entre el clima organizacional y su influencia en el desempeño de las actividades de los trabajadores específicamente en las instituciones prestadores de servicios de salud, siendo este un factor fundamental para mantener un nivel óptimo de desempeño, generando aspectos negativos en la búsqueda de la calidad en la atención propuesta, pues no se ve reflejado el compromiso de los trabajadores con la institución.⁸

En nuestro país, La política Nacional de Servicios de Salud emitida por el Ministerio de la Protección Social (2005) evidencia la problemática existente en la prestación de los servicios de salud la cual carece de calidad, evidenciando la deficiencia en el recurso humano, las condiciones laborales del sector, la dificultad en la adaptación de las instituciones a los retos que imponen los cambios en el sistema de salud.⁹

Entre las causas más comunes que afectan el clima organizacional se encuentran la falta de comunicación, relaciones interpersonales débiles, mal liderazgo, mientras que en calidad las causas más frecuentes están asociadas con la falta de personal, personal no calificado, rotación y la humanización de la atención, esto conlleva a que se presenten efectos negativos relacionados al cumplimiento de los objetivos, un clima organizacional desfavorable puede generar una falta de sentido de pertenencia, baja productividad, ausentismo, ausencia de trabajo en equipo, actitudes personales negativas, estrés, estos factores están asociados a la calidad y satisfacción que percibe el usuario externo

Según el Ministerio de la protección social, Colombia cuenta con un sistema obligatorio de garantía de calidad en salud con componentes de certificación, y acreditación, es por esto que las instituciones siempre están en búsqueda de mejoras en la calidad de los servicios, en los últimos 10 años se ha

evidenciado una mejoría significativa en los indicadores de calidad, Sin embargo, a pesar de los avances realizados las deficiencias en la calidad han sido notorias, pues en algunas regiones sigue siendo un reto para las instituciones, por ello se considera fundamental adquirir nuevos conocimientos que permitan implementar estrategias que mejoren el desempeño de las organizaciones en la calidad del servicio y atención que prestan a sus usuarios.¹⁰

La ESE David Molina Muñoz del Municipio de Oporapa Huila, es una institución prestadora de servicios de salud de primer nivel, la cual satisface las necesidades básicas en salud de la población, pero en los últimos meses se presentaron diversas situaciones asociadas al talento humano, viéndose afectando su clima organizacional y por ende la calidad en la prestación del servicio.

Por ello la presente investigación logro la aplicación de instrumentos que permitieron determinar la relación que entre el clima organizacional y la percepción de la calidad de los servicios, en la ESE David Molina Muñoz del Municipio de Oporapa Huila, vista esta problemática debido a que la calidad en la prestación del servicio se había visto afectada por temas como el trato hacia los usuarios, relaciones interpersonales, calidad en la prestación de los servicios, renunciaciones consecutivas entre otros, impactando en el clima organizacional y la percepción de usuarios hacia los servicios que presta la institución, en la medida que se realizó la investigación se pudo entregar a la institución insumos que permitieron realizar acciones de mejora pertinentes para la solución de esta problemática, lo cual derivó la siguiente pregunta de investigación.

PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN

¿Cuál es la relación entre el clima organizacional frente a la percepción de la calidad de los servicios de salud del cliente externo en la Institución prestadora de servicios de salud de la ESE David Molina Muñoz del Municipio de Oporapa Huila?

2.4 JUSTIFICACIÓN

Son diversas las problemáticas que se evidenciaron no solo a nivel nacional sino también a nivel mundial, en las instituciones prestadoras de servicios de salud, las cuales estuvieron relacionadas con la calidad en la prestación del servicio y asociadas con el deterioro del clima organizacional.

Diversos autores señalan que estudiar el ambiente de trabajo representa áreas de oportunidad para el crecimiento y desarrollo de las instituciones de salud, ya que al analizar esta variable se obtiene información útil para la mejora continua en las condiciones laborales y los estándares de calidad en salud (Jiménez, 2004),¹¹ Por otra parte, Sandoval (2004)¹¹ y García, Moro y Medina (2010)¹¹ mencionan que el clima organizacional es definido por una serie de características objetivas y relativamente perdurables en la organización y que pueden intervenir en aspectos laborales, tales como el comportamiento individual, los estilos de dirección, las normas, políticas y, de manera general, en el sistema organizacional de la institución.¹¹

Es importante mencionar también la calidad en el sector salud, la cual radica en la satisfacción del cliente, basado en su juicio frente a la prestación del servicio que brinda una institución, pues esta se considera como uno de los pilares fundamentales en la competitividad, es por ello que surgió la importancia de otorgar calidad y sin errores, buscando sean satisfechas las

necesidades de los pacientes y sus familiares, quienes cada vez están más informados y son más exigentes, por esa razón Aguirre (1990)¹², expone la necesidad de que se evalúen las percepciones de calidad tanto de los usuarios como del trabajador mismo, con el fin brindar una oportunidad de mejora en la gestión de los servicios de salud.¹²

Si hablamos de calidad, también es importante hablar de satisfacción, Bolaños barrera (2005)¹³ sostiene que la satisfacción y calidad están ligados, considerando que son sinónimos cuando lo que se estudia es la prestación de un servicio, De ahí surge la importancia que las organizaciones trabajen en búsqueda de la satisfacción. ¹³

A nivel nacional hay una necesidad muy sentida de mejorar la calidad de los servicios de salud. En el año de 1993 el Ministerio de la 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, por lo tanto se puede establecer que ambos conceptos se encuentran interrelacionados, puesto que para hablar de calidad y satisfacción de la demanda en la gestión del cuidado se hace necesario la percepción del cliente interno debido a que esto refleja lo que la organización plasma y planea en su plataforma estratégica, donde se plantea cumplir las necesidades y expectativas del cliente interno. El usuario es el eje principal y debe ser el objetivo de la institución.⁹

Dicho esto, se consideró la importancia de realizar esta investigación la cual se fundamentó en identificar el clima laboral que rodea los funcionarios de la ESE DAVID MOLINA MUÑOZ, y determinar si existe una relación directa entre el ambiente laboral y la percepción que se tiene externamente sobre la calidad

de los servicios de salud ofertados por la institución.

Para esta investigación se utilizó los instrumentos apropiadas que permitieron la recolección de información de una manera clara y precisa, y posteriormente se realizó del respectivo análisis de la misma, entregándose a la E.S.E David Molina Muñoz del Municipio de Oporapa Huila insumos que permitieron contribuir en la mejora y excelencia de los procesos internos y externos, este también permitió que se tomen acciones a largo, mediano y corto plazo, dando cumplimiento con los objetivos en torno al mejoramiento de la calidad, y a su vez la excelencia y competitividad, por medio de estrategias que permitieron reconocer el ambiente laboral como una de las necesidades de los trabajadores, pero también al servicio de calidad que se brinda a los usuarios de manera eficaz y oportuna en la prestación de los servicios de salud.

Es así, como un grupo de estudiantes de la Universidad Católica de Manizales se benefició de esta investigación, logrando crear lazos fuertes con la Institución donde se desarrolló el proyecto de investigación sobre clima organizacional y la percepción de la calidad de los servicios de salud, y así, apporto al mejoramiento continuo de los procesos y a la excelencia en la prestación de los servicios a los que accede la comunidad del municipio de Oporapa en el departamento del Huila.

3. OBJETIVOS

3.1. OBJETIVO GENERAL

Determinar la relación entre clima organizacional y la percepción de la calidad de los servicios de salud en la institución prestadora de servicios de salud ESE David Molina Muñoz del Municipio de Oporapa Huila.

3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Medir la percepción de los empleados frente al clima organizacional en la Institución prestadora de servicios de salud E.S.E David Molina Muñoz del Municipio de Oporapa Huila.
- Describir la percepción de los clientes frente las dimensiones de calidad en la institución prestadora de servicios de salud E.S.E David Molina Muñoz del Municipio de Oporapa Huila.
- Establecer la relación entre el clima organizacional y las dimensiones de la calidad del servicio en salud percibido por los usuarios en la Institución prestadora de servicios de salud en la E.S.E David Molina Muñoz del Municipio de Oporapa Huila

4. MARCO TEORICO

Alrededor de 1970 en un lote adquirido por el municipio de Oporapa, ubicado en la calle 5ª No. 7-88, se da inicio a la construcción de un Puesto de Salud. Hacia el año 2003 el 29 de mayo mediante acuerdo 010, El Centro de Salud fue transformada a Unidad Administrativa Especial en Salud (UAE), David Molina Muñoz del Municipio de Oporapa; como una entidad descentralizada de orden Municipal, dotada con personería Jurídica, autonomía administrativa

y financiera adscrita a la dirección local de salud.

Para el año 2007 la Unidad Administrativa Especial en Salud (UAE), David Molina Muñoz recibe la denominación Empresa Social del Estado David Molina Muñoz adquirida bajo el Acuerdo Nro. 01, donde se transforma de Unidad Administrativa Especial en una Empresa Social del Estado de orden Municipal, como entidad pública descentralizada con Personería Jurídica, Patrimonio propio y autonomía administrativa adscrita a la Dirección Local de Salud e integrante del Sistema General de Seguridad Social en salud.

La ESE David Molina Muñoz, cuenta con una infraestructura adecuada para la atención de los usuarios que requieran de un servicio de primer nivel, con un talento humano conformado por 68 personas en el área asistencial y administrativa, que atienden las necesidades básicas en salud de 11.049 usuarios del régimen subsidiado de las EAPB Comfamiliar, y Nueva EPS de los cuales 1826 proceden del área urbana y 9651 del área rural.¹⁴

MISIÓN

Ser la única entidad pública que presta Servicios de Salud en el Municipio de Oporapa, somos reconocidos por nuestros usuarios, por la atención humanizada y con vocación de servicio, siempre con un enfoque integral centrado en el usuario y su familia, atendidos por personal idóneo, calificado y comprometido, que contribuyen a una atención integral a las necesidades de salud de los Oporapense.¹⁴

VISIÓN

Ser reconocidos como una institución pública del nivel primario de salud, en prestar servicios mediante una atención humanizada e innovadora, con sostenibilidad financiera, infraestructura adecuada y dotada, para lograr la

satisfacción y prevenir factores de riesgo de la población Oporapense.¹⁴

BASES TEÓRICAS:

Clima

Según Landy y Conte (2005)¹⁵ el concepto tiene una raíz griega que significa “pendiente” o “inclinación”, también deriva del latín “ambiente” que significa conjunto de condiciones que caracterizan una situación o su consecuencia, o de circunstancia que rodean a una persona. Percepción compartida entre empleados respecto a su entidad de trabajo: una organización, división, departamento o grupo de trabajo.¹⁵

Clima organizacional

Chiavenato (2009)¹⁵ menciona que el clima Laboral se refiere al ambiente interno entre los miembros de la organización, y se relaciona íntimamente con el grado de motivación de sus integrantes. El término clima Laboral se refiere de manera específica a las propiedades motivacionales del ambiente Laboral; es decir, a los aspectos de la organización que llevan a la estimulación o provocación de diferentes tipos de motivaciones en sus integrantes. Así, el clima Laboral es favorable cuando satisface las necesidades personales de los integrantes y eleva la moral y es desfavorable cuando frustra esas necesidades. En realidad, el clima Laboral influye en la salud emocional de las personas y, a su vez, este último influye en el primero.¹⁵

Por otra parte, para Segredo (2011)¹⁶, Es la interacción entre características personales y organizacionales, es decir, tanto del recurso humano y físico de la empresa debido a que el sujeto o empleados se convierten en el núcleo de

la organización donde el éxito depende de un buen clima laboral que incluye aptitudes, emociones, moralidad y convivencia, aspectos que contribuyen a una gran productividad.¹⁶

Para Vega,¹ Arévalo,² Sandoval,³ Aguilar⁴ & Giraldo⁵ (2016),¹⁵ Son las características del medio ambiente de trabajo las cuales son percibidas directa o indirectamente por los trabajadores, en el que priman las interacciones sujeto organización y sujeto-sujeto. También señala que es una cualidad relativa del medio ambiente interno de una organización que la experimentan sus miembros e influye en la conducta de estos.¹⁵

Variables del clima organizacional

Las variables, según García (1995) son:

- Las características individuales son: los intereses, actitudes y necesidades que una persona trae a una organización y que difieren de las de otras personas, por tanto, sus motivaciones serán distintas.
- Las características del trabajo: son aquellas inherentes a las actividades que va a desempeñar o desempeñarse el empleado y que pueden o no satisfacer sus expectativas personales. “Las características de la situación de trabajo: son los factores del ambiente laboral del individuo, factores estos que se traducen en acciones organizacionales que influyen y motivan a los empleados.” (García, 1995) (p. 115).¹⁵

FACTORES DEL CLIMA LABORAL

Según Mejía (2010) existen varios factores que influyen en el Clima Laboral.

Comunicación

Mejía (2010) este factor trata sobre diversos aspectos relacionados con la

posibilidad de expresar las percepciones acerca del trabajo y de la efectividad de los canales de comunicación para el desarrollo normal de las actividades.

Liderazgo

Mejía (2010) este factor comprende aspectos relativos a la forma en cómo se dirige la organización. Cómo son percibidos y sentidos las relaciones entre las jefaturas y colaboradores, así como los estilos de liderazgo que son practicados para la coordinación del personal y tareas del Hospital.

Relaciones interpersonales.

Mejía (2010) esta Dimensión trata acerca de la percepción que se tiene de la calidad de las relaciones del personal, existente dentro y entre los equipos que conforman el hospital.

Desarrollo personal y profesional.

Mejía (2010) esta dimensión trata de poner de manifiesto la percepción de los empleados del crecimiento y desarrollo personal y profesional dentro de la Institución.

Identificación con la institución.

Mejía (2010) esta Dimensión considera la identificación que tiene el personal con relación a la Institución, sus actitudes hacia la misma y los sentimientos que de ésta se derivan. Factor:

Estabilidad laboral

Mejía (2010) este factor detecta la seguridad que siente el personal por laborar en un proyecto estable. Considera la percepción y el sentimiento que tienen los empleados en relación a la estabilidad en su trabajo.

Remuneración

Mejía (2010) esta dimensión detecta la apreciación de la persona de sentirse remunerado adecuadamente a su entorno.¹⁵

Motivación:

Chiavenato en el 2011 afirma que “el concepto de clima organizacional expresa la influencia del ambiente sobre la motivación de los participantes, de manera que se puede describir como la cualidad o propiedad del ambiente organizacional que perciben o experimentan sus miembros y que influye en su conducta. Este término se refiere específicamente a las propiedades motivacionales del ambiente organizacional, es decir, a los aspectos de la organización que causan diferentes tipos de motivación en sus participantes. El clima organizacional es alto y favorable en las situaciones que proporcionan satisfacción de las necesidades personales y elevan la moral; es bajo y desfavorable en las situaciones que frustran esas necesidades”¹⁵

CARACTERÍSTICAS DEL CLIMA ORGANIZACIONAL:

El clima organizacional tiene las siguientes características:

- Las variables que definen el clima son aspectos que guardan relación con el ambiente laboral.
- Tiene una cierta permanencia, a pesar de experimentar cambios por situaciones coyunturales. Esto significa que se puede contar con una cierta estabilidad en el clima de una organización, con cambios relativamente graduales, pero esta estabilidad puede sufrir perturbaciones de importancia derivadas de decisiones que afecten en forma relevante el devenir organizacional.
- Tiene un fuerte impacto sobre los comportamientos de los miembros de la empresa.

- Afecta el grado de compromiso e identificación de los miembros de la organización con ésta.
- Es afectado e influye en los comportamientos y actitudes de los miembros de la organización. En otras palabras, un individuo puede ver cómo el clima de su organización es grato y -sin darse cuenta- contribuir con su propio comportamiento a que este clima sea agradable; en el caso contrario, a menudo sucede que personas pertenecientes a una organización hacen amargas críticas al clima de sus organizaciones, sin percibir que con sus actitudes negativas están configurando este clima de insatisfacción y descontento.
- Es influenciado por diferentes variables estructurales, como estilo de dirección, políticas y planes de gestión, sistemas de contratación y despidos, etc. Estas variables, a su vez, pueden ser también afectadas por el clima.¹³

CALIDAD

la Calidad se puede considerar como un proceso Técnico – Científico, Administrativo y Financiero que busca asegurar una adecuada prestación de los servicios, con un alto grado de utilización de los mismos, por parte de los usuarios y con un excelente nivel de atención y clara percepción por parte de los proveedores de la calidad del servicio que ofrecen.¹⁷

Respecto a la calidad de la atención, Donabedian (1990) citado por Laurenza M.¹⁸ destacó su importancia afirmando que se trata de un término multidimensional en el que se conjugan diferentes atributos tales como eficacia, efectividad, eficiencia, equidad, aceptabilidad y legitimidad. De estos el atributo de la aceptabilidad es que se refiere precisamente a la conformidad de los deseos y expectativas individuales de las personas con las

prestaciones.¹⁸

Del mismo modo Donabedian propuso una tríada de factores que finalmente permiten evaluar la calidad y que por tanto la determinan en gran medida; esta tríada de factores se expresa así; estructura, proceso, y resultados.

Estructura: se incluyen en ello todos los recursos que intervienen en el proceso y al modo en que estos se organizan. ¹⁹

Proceso: se refiere a lo que los médicos y proveedores son capaces de hacer por los pacientes, la interrelación con las actividades de apoyo diagnosticadas además de las actitudes, habilidades, destreza y técnica con que se llevan a cabo.¹⁹

Resultado: Referidos a la variación de los niveles de salud y a la satisfacción del paciente por la atención recibida, a la cual le otorga una importancia mayor por la necesidad de satisfacer las expectativas del usuario mediante un servicio de mayor calidad.¹⁹

Alcalá (2011)¹⁶ define la calidad como las percepciones que los miembros de la organización comparten de elementos fundamentales de su organización. Estos elementos son percepciones referentes a las políticas, procesos y prácticas organizacionales.¹⁶

PERCEPCIÓN:

La percepción es un proceso que involucra los sentidos, que, aunque aparentemente es sencillo, tiene cierto grado de ambigüedad. El proceso perceptivo consiste en decidir cuál de las diferentes interpretaciones de cierto estímulo es la más adecuada en cada caso concreto.¹⁹

SATISFACCIÓN:

“El concepto de satisfacción hace referencia al estado afectivo de agrado que una persona experimenta acerca de su realidad laboral. Representa el componente emocional de la percepción y tiene componentes cognitivos y conductuales. La satisfacción o insatisfacción surge de la comparación o juicio de entre lo que una persona desea y lo que puede obtener. La consecuencia de esta evaluación genera un sentimiento positivo o de satisfacción, o un sentimiento negativo o de insatisfacción según el empleado encuentre en su trabajo condiciones que desea (o ausencia de realidades indeseadas) o discrepancias entre lo obtenido y lo deseado. En resumen, el grado de satisfacción se ve afectado por el Clima Organizacional”¹⁹

Bravo et al. (1996),¹⁵ la definen como una actitud o conjunto de actitudes desarrolladas por la persona hacia su situación de trabajo, actitudes que pueden ir referidas hacia el trabajo en general o hacia facetas específicas del mismo. Así, la satisfacción laboral es, básicamente, un concepto globalizador con el que se hace referencia a las actitudes de las personas hacia diversos aspectos de su trabajo. Por consiguiente, hablar de satisfacción laboral implica hablar de actitudes.¹⁵

Existen diversas teorías que sustentan nuestro trabajo de investigación las cuales se mencionan a continuación:

Elton Mayo (1880-1949)²⁰ uno de los principales promotores de la escuela humanista, destaca que el ser humano es lo más importante de una organización, por esta razón, la forma en la que se relacionan los miembros de una empresa define o influyen en la productividad de las misma.

En consecuencia, se puede determinar que la productividad en los

trabajadores varía dependiendo de la atención recibida por los demás.²⁰

Posterior a la primera guerra mundial la psicología organizacional antes conocida como la psicología industrial, se fue desarrollando según las necesidades del sistema, el cual día a día requiere de constante selección de personas, que cumplan los diferentes requisitos establecidos para cada una de las funciones asignadas (**Frederick Taylor**),²⁰ esto, tuvo su inicio, posterior a la primera guerra mundial donde el ejército estadounidense, considero la necesidad de seleccionar y clasificar a los reclutas con dos instrumentos psicométricos, el **testArmy Alpha** para reclutas que sabían leer y el **testArmy Beta** para iletrados.²⁰

*“Edel, R., Garcia, A. y Casiano, R. (2007). Las investigaciones sobre psicología organizacional fortalecieron el crecimiento de esta disciplina ampliando la cobertura de la misma hacia el bienestar laboral de los colaboradores, la forma como se originaban las motivaciones de los individuos, el tipo de valores que se desarrollaban y las relaciones interpersonales de los mismos dentro de las organizaciones. Los psicólogos comenzaron a interesarse en los problemas derivados del cansancio, la rutina y otros factores que afectan el buen desenvolvimiento laboral. Empezando a abordar otros campos que se interrelacionaban de forma constante como la capacidad de aprendizaje, la percepción, el estudio de la personalidad, la habilidad de liderazgo, el impacto de la personalidad y las características propias de un individuo, la forma en que se abordan problemas, el rendimiento, la actitud frente al trabajo y la fatiga laboral”.*²⁰

Otro de los autores fue **Frederick W. Taylor (1856-1915)**²⁰ quien se preocupó

por que la administración fuera desarrollada como disciplina científica, además de que el personal seleccionado cumpla con las verdaderas capacidades con las que cuenta y así fuera responsable de sus tareas, pero para esto debía existir una adecuada colaboración entre patrones y empleados que permitieran la capacitación continua del trabajador.²⁰

*“A pesar de que no se hablaba de clima organizacional Taylor mencionó a su modelo tradicional en donde los gerentes determinaban cual era la forma más eficiente de realizar tareas de manera repetitiva y después motivaban a los trabajadores mediante un sistema de incentivos salariales. Sin duda los trabajadores eran motivados mediante ganancias económicas. Cabe señalar que en teoría los gerentes eran la representación del liderazgo en el equipo de trabajo y que como un método estratégico para esos tiempos era entre más producción más dinero”.*²⁰

CLIMA ORGANIZACIONAL OPS/OMS

Son diversas y en gran variedad las definiciones o conceptos que se tienen en el sistema de salud, las cuales están relacionadas a el clima organizacional, tomamos el concepto aceptado por la OPS/OMS “el cual define el conjunto de percepciones de las características relativamente estables de la organización, que influyen en las actitudes y el comportamiento de sus miembros” ⁷

La OPS/OMS generó un modelo de análisis y desarrollo organizacional, basado en la dinámica organizacional de las instituciones de salud, el cual posee dos ejes centrales que son el Desarrollo institucional (Organizacional) en donde actúa toda intervención que genere cambios en el desarrollo de la institución; y la Gestión y capacidad gerencial basado en la función y

capacidad gerencial en la toma de decisiones, así como en la identificación de necesidades de cambio en la institución.

El modelo permite diagnosticar las dificultades dentro de la organización proponiendo cuatro áreas críticas a saber:

- Ambiente.
- Estructura.
- Funcionamiento.
- Clima organizacional.⁷

Las dimensiones del clima organizacional son las características que pueden ser medidas en una organización e influyen en el comportamiento de los individuos. Para llevar a cabo un buen diagnóstico de clima organizacional es conveniente conocer las diversas dimensiones que han sido propuestas y que permiten definir los elementos que afectan el ambiente en las organizaciones.

DIMENSIONES PROPUESTAS POR LA OMS/OPS

1. Liderazgo: capacidad de orientar a los demás para el cumplimiento de cada uno de los objetivos planteados.

- Dirección: orientación para la relación de una actividad o cumplimiento de una meta.
- Estímulo por la excelencia: Capacidad de promover, reforzar e incentivar un trabajo de calidad.
- Estímulo del trabajo en equipo: crear un ambiente de ayuda mutua, donde requiera del otro y se aporte para el otro.
- Solución de conflictos: habilidad para la resolución de problemas y

destrucción de barreras.⁷

2. Motivación. Actitudes que orienta, mantiene e impulsa la conducta de una persona.

- Realización personal: oportunidades de superación y autorrealización dentro del ambiente laboral.
- Reconocimiento de la aportación: Reconocimiento de cada uno de los aportes y esfuerzos realizados por el trabajador.
- Responsabilidad: Capacidad de responder por cada uno de sus deberes, de decidir frente a determinadas circunstancias y de asumir las consecuencias de dichas decisiones.
- Adecuación de las condiciones de trabajo: Condiciones adecuadas para realizar el ejercicio laboral tanto ambiental, físico y psicosociales.⁷

3. Reciprocidad: Relación de dar y recibir entre el trabajador y la organización.

- Aplicación al trabajo: Cumplimiento de cada uno de los roles planteados en la labor del trabajador.
- Cuidado del patrimonio institucional: cuidado de las instalaciones, los bienes, equipos y materiales de la institución.
- Retribución: gratificación, estímulo que recibe el trabajador por una determinada tarea o acción.
- Equidad: Dar a cada uno lo que le corresponde o lo que merece.⁷

4. Participación: Capacidad de cada uno de los trabajadores de tomar parte en algo, y realizar sus respectivos aportes.

- Compromiso con la productividad: Capacidad de producción, de llegar al cumplimiento de cada uno de los objetivos planteados.
- Compatibilidad de intereses: capacidad de un equipo de trabajo para compartir los mismos intereses.
- Intercambio de información: Comunicación y flujo de información entre las personas.
- Involucración al cambio: promoción de una postura y una actitud que se comprometa al cambio, y mejoramiento continuo.⁷

MODELO SERVQUAL

Cuando hablamos de calidad en la atención médica o calidad asistencial según (Berenguer, Medianeja y Montoya) Se habla 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 procesos.²¹

De este modo 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 esta razón tomaremos para la medición de nuestra investigación el modelo Servqual el cual se publicó por primera vez en el año 1988, este ha experimentado numerosas mejoras y revisiones.

El modelo Servqual es una técnica de investigación comercial, que permite realizar la medición de la calidad del servicio, al igual que conocer las

expectativas de los clientes, este nos permite conocer cómo ellos aprecian el servicio. Este modelo también permite analizar aspectos cuantitativos y cualitativos de los clientes. Permite a su vez conocer factores incontrolables e impredecibles de los clientes.²¹

DIMENSIONES DEL MODELO SERVQUAL:

El modelo Servqual cuenta con cuatro dimensiones para medir la calidad del servicio según (ZEITHAML, BITNER y GREMLER, 2009):²¹

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 precios.

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

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

4. Elementos tangibles: corresponde a las instalaciones físicas, como la infraestructura, equipos, materiales, personal. ²¹

El modelo Servqual proporciona información detallada sobre; opiniones del cliente sobre el servicio de las empresas, comentarios y sugerencias de los

clientes de mejoras en ciertos factores, impresiones de los empleados con respecto a la expectativa y percepción de los clientes. Siendo este modelo un instrumento de mejora y comparación con otras organizaciones.²¹

PERCEPCION DE LAS NECESIDADES DEL CLIENTE.

El cliente tiene ciertas necesidades reales que él mismo a veces desconoce. Estos requisitos son detectados por el sistema para la posterior ejecución del servicio. Algunos sistemas tratan de identificar las necesidades reales del cliente, mientras que otros solo perciben necesidades que el cliente conoce.²²

EXPECTATIVAS DEL CLIENTE.

Esto define las expectativas de servicio del cliente, que están formadas por la boca a boca, la información externa, la experiencia pasada y sus necesidades conscientes. Desde aquí, se puede dar retroalimentación al sistema cuando el cliente hace un juicio.²²

Con la aplicación del Modelo Servqual, se pretende conocer la percepción y expectativas en la calidad de los servicios de salud, al final se encontrarán perspectivas positivas y negativas, las cuales son claves para lograr una mejora en la atención prestada.

MODELO DE LAS BRECHAS O GAPS.

Las brechas que proponen los autores del Servqual como Parasuraman,¹ Zeithaml,² y Berry,³ indican diferencias entre los aspectos importantes de un servicio, como los son las necesidades de los clientes, la experiencia misma del servicio y las percepciones que tienen los empleados de la empresa con respecto a los requerimientos de los clientes.²³

Las brechas identifican cinco distancias que causan problemas en la entrega

del servicio y que influyen en la evaluación final que los clientes hacen respecto a la calidad del servicio.

A continuación, se presentan las 5 brechas que proponen los autores de Servqual:

BRECHA 1: Diferencia entre las expectativas de los clientes y las percepciones de los directivos de la empresa.

BRECHA 2: Diferencia entre las percepciones de los directivos y las especificaciones de las normas de calidad.

BRECHA 3: Discrepancia entre las especificaciones de la calidad del servicio y la prestación del servicio.

BRECHA 4: Discrepancia entre la prestación del servicio y la comunicación externa.

BRECHA 5: Es la brecha global. Es la diferencia entre las expectativas de los clientes frente a las percepciones de ellos.²³

BASES LEGALES

LEY 9 DE 1979

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

- Prevenir todo daño para la salud de las personas, derivado de las condiciones de trabajo
- Proteger a la persona contra los riesgos relacionados con agentes físicos, químicos, biológicos, orgánicos, mecánicos y otros que pueden afectar la

salud individual o colectiva en los lugares de trabajo

- Eliminar o controlar los agentes nocivos para la salud en los lugares de trabajo.
- Proteger la salud de los trabajadores y de la población contra los riesgos causados por las radiaciones.
- Proteger a los trabajadores y a la población contra los riesgos para la salud provenientes de la producción, almacenamiento, transporte, expendio, uso o disposición de sustancias peligrosas para la salud pública. (LEY 9 DE 1979, 1979)²⁴

DECRETO 1227 DE 2005

En el artículo 24 del Decreto-ley 1567 de 1998 dispone que, con el fin de mantener niveles adecuados de calidad de vida laboral, las entidades deberán efectuar los siguientes programas: Medir el clima laboral, por lo menos cada dos años y definir, ejecutar y evaluar estrategias de intervención.

- Identificar la cultura organizacional y definir los procesos para la consolidación de la cultura deseada.
- Fortalecer el trabajo en equipo.
- Adelantar programas de incentivos”. (DECRETO 1227 DE 2005, 2005)¹⁸.²⁵

DECRETO 1567 DE 1998

Crea el Sistema Nacional de Capacitación y el Sistema de Estímulos para los empleados del Estado y fija como componentes de los mismos los programas de inducción y reinducción y los programas de bienestar e incentivos, respectivamente. (DECRETO 1567 DE 1998, 1998).²⁶

LEY 10 DE 1990

En el artículo 1, Concordancias: (Decreto 1759 de 1990, Resolución 0001 de

1990 de la junta de tarifas, Decreto 2357 de 1995, Decreto 2423 de 1996) h) Establecer un sistema de fijación de normas de calidad de los servicios de salud y los mecanismos para controlar y vigilar su cumplimiento. Artículo 9, Funciones de la Dirección Nacional del Sistema de Salud. La Dirección Nacional del Sistema de Salud, corresponderá al Ministerio de Salud, que cumplirá las siguientes funciones, específicas: Dictar las normas científicas que regulan la calidad de los servicios y el control de los factores de riesgo, que son de obligatorio cumplimiento por todas las entidades e instituciones del sistema de salud.²⁷

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.

Señala las características y componentes del sistema, las entidades responsables del funcionamiento, Sistema único de Habilitación y habilitación de prestadores de servicios de salud y de las Empresas Administradoras de Planes de Beneficios EAPB; programas de auditoria para el mejoramiento de la calidad de la atención de salud, Sistema Único de Acreditación, Sistema de Información para la Calidad, Inspección, Vigilancia y Control del Sistema Único de Habilitación, auditoría para el mejoramiento de la calidad de la atención en salud, Inspección, vigilancia y control del Sistema Único de Acreditación, y del Sistema de Información para la Calidad y medidas de seguridad y sanciones.²⁸

LEY 489 DE 1998

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

proceso de toma de decisiones y de los estímulos e incentivos a los funcionarios o grupos de trabajo.²⁹

DECRETO 614 DE 1984

Artículo 1. Determina las bases de organización y administración gubernamental y, privada de la Salud Ocupacional en el país, para la posterior constitución de un Plan Nacional unificado en el campo de la prevención de los accidentes y enfermedades relacionadas con el trabajo y en el del mejoramiento de las condiciones de trabajo.³⁰

RESOLUCION 1016 DE 1989

Artículo 11, El subprograma de Higiene y Seguridad Industrial, tiene como objeto la identificación, reconocimiento, evaluación y control de los factores ambientales que se originen en los lugares de trabajo y que puedan afectar la salud de los trabajadores. Analizar las características técnicas de diseño y calidad de los elementos de protección personal que suministran a los trabajadores, de acuerdo con las especificaciones de los fabricantes o autoridades competentes para establecer procedimientos de selección, dotación, uso, mantenimiento y reposición.³¹

RESOLUCION 2646 DE 2008

Por la cual se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional.³²

LEY 2482 DE 2012

En su artículo 3 políticas de Desarrollo Administrativo. En el punto de Gestión

del talento humano, está orientada al desarrollo y cualificación de los servidores públicos buscando la observancia del principio de mérito para la provisión de los empleos, el desarrollo de competencias, vocación del servicio, la aplicación de estímulos y una gerencia pública enfocada a la consecución de resultados incluye, entre otros el Plan Institucional de Capacitación, el Plan de Bienestar e Incentivos, los temas relacionados con Clima Organizacional y el Plan Anual de Vacantes.³³

RESOLUCIÓN 1445 DE 2006.

Fija una serie de estándares para el cumplimiento por parte de las entidades prestadoras de servicios de salud y que en el grupo de estándares de “gerencia del talento humano” verifica:

Estándar 112. Código: (TH10) En la gestión del talento humano se analiza, promueve y gerencia la transformación cultural institucional. ³⁴

5. METODOLOGÍA

5.1 ENFOQUE Y DISEÑO

El presente trabajo fue diseñado bajo el planteamiento metodológico del enfoque cuantitativo, ya que se adecuaba a las características y necesidad de la investigación realizada.

La investigación tuvo un enfoque cuantitativo, analítico transversal, ya que se estudió una población específica en un momento y lugar determinado, a través de la aplicación de un instrumento (encuesta) que nos permitió responder a las preguntas planteadas y por medio de esta se realizó una recolección de datos objetivos y un posterior análisis.

5.2 POBLACIÓN Y MUESTRA

La población objeto para describir el clima organizacional y la percepción de la calidad de los servicios de la E.S.E David Molina Muñoz, fue:

- Clima Organizacional:

Empleados: 68 personas, 37 del área asistencial y 31 del área administrativa.

- Percepción calidad de servicios

2156 personas mayores de 18 años atendidas en diferentes servicios en el primer trimestre 2022 (RIPS), área de facturación de la E.S.E David Molina Muñoz.

La muestra tomada para el estudio del clima organizacional y la percepción de calidad de los servicios de salud de ESE David Molina Muñoz, fue:

- Clima organizacional: Se realizó la toma de la población mediante censo, que correspondió al total de los empleados, 68 personas

- Percepción de la calidad: 218 usuarios. muestreo probabilístico (aleatorio), con el fin de que todos los individuos de la población pudieran formar parte de la muestra

Criterios de inclusión y exclusión análisis clima organizacional y percepción de Servicios.

Criterios de Inclusión

- Trabajadores que lleven más de seis meses de labores incluidos personal de planta,
- Personal asistencial y administrativo, que acepten participar voluntariamente en la investigación.
- Usuarios que hayan recibido servicios en salud en cualquier servicio y acepten participar voluntariamente de la investigación.
- Usuarios mayores de 18 años.

Criterios de Exclusión

- Trabajadores que tenga menos de seis meses de labores en la institución, que se encuentre de vacaciones en el periodo de aplicación del instrumento,
- Usuarios con presencia de patologías mentales o alteraciones de conciencia,
- población menor de 18 años.

5.3 PLAN DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

La recolección de la información se realizó a través de la encuesta creada en la plataforma Google forms, en la cual se establecieron las preguntas de clima organizacional de acuerdo al modelo de la OPS, y el cuestionario Servqual de la percepción de servicios, de esta manera se recopiló la información de forma automática y ordenada.

La encuesta de clima organizacional se difundió mediante los canales de comunicación establecidos en la E.S.E David Molina Muñoz (grupo de WhatsApp, correo electrónico) en los cuales el talento humano pudo tener acceso, se realizó el seguimiento, verificando el correcto diligenciamiento y la

participación de toda la población.

Para la recolección de la información de la percepción de los servicios de salud, se realizó a través de la encuesta Servqual, la cual se aplicó de forma presencial en los diferentes servicios de la Institución, realizando el acompañamiento al usuario en el diligenciamiento de la misma

5.4 INSTRUMENTOS

Como instrumento para medir el clima organizacional se utilizó la encuesta:

- **Cuestionario Clima Organizacional**

Para evaluar el clima organizacional se aplicó el instrumento diseñado por la Organización panamericana de la Salud (OPS). Es una prueba de lápiz y papel que consto de 80 reflexiones, seleccionadas por 167 preguntas.

Cada una de ellas se desglosa en 4 áreas críticas, (liderazgo, motivación, reciprocidad, participación), para un mejor análisis de las mismas y por cada subvariable existieron 5 Afirmaciones en el instrumento, intercalándose de forma aleatoria donde los trabajadores de la institución seleccionaron con una X, para la calificación se construyó una plantilla que llevo implícitas las respuestas correctas (sean V o F) de cómo se percibido el clima ideal. Las respuestas correctas tuvieron el valor de un punto y las respuestas incorrectas se igualan a cero. Esto arrojo un total de puntos por subvariables máximo de 5 puntos que sumado a las demás subvariables contenidas en cada área crítica alcanzaron el valor de 20. En total sumaron 80 puntos igual al número de reflexiones planteadas en el instrumento.⁷

- **Cuestionario Calidad de servicios**

Para evaluar la calidad del servicio, se utilizó el instrumento SERVQUAL, diseñado por Parasuraman, Zeithlm y Berry (1985). Es un instrumento que permito aproximarse a la medición de la calidad de servicios mediante la evaluación de 5 dimensiones (fiabilidad, sensibilidad, seguridad, empatía y elementos tangibles) por separado de las expectativas y percepciones de los clientes y como ellos evaluaron el servicio.

Para determinar la importancia de cada ítem, se manejó una escala de Likert 3 de 1 al 7, en donde, 1 represento el puntaje más bajo, es decir, cuando el cliente estuvo en total desacuerdo, y 7 represento el puntaje más alto, es decir, cuando el cliente estuvo muy de acuerdo con la pregunta.

SECCIONES:

En la primera, se interrogo al cliente sobre las expectativas. Lo que éste opino sobre lo que un servicio determinado debía ser. Esto se hizo mediante 22 declaraciones. Sobre ellas, el usuario situó en una escala de 1 a 7, el grado de expectativa para cada una de dichas declaraciones.

En la segunda, se recogió la percepción del cliente respecto al servicio que presto la empresa. Es decir, hasta qué punto consideraban que la empresa contaba con las características descritas en cada declaración.

Finalmente, otra sección, situada entre las dos anteriores, cuantifico la evaluación de los clientes respecto a la importancia relativa de los cinco criterios, lo que permitió ponderar las puntuaciones obtenidas.

Las 22 declaraciones que hicieron referencia a las cinco dimensiones de evaluación de la calidad citadas, se agruparon de la siguiente manera:

Elementos tangibles: 1 – 4.

Fiabilidad: 5 – 9.

Capacidad de respuesta: 10 – 13.

Seguridad: 14 – 17.

Empatía: 18 – 22.

5.5 PLAN DE ANÁLISIS DE INFORMACIÓN

- Se realizó la recolección de las encuestas.
- Se creó una base de datos.
- Se realizó una tabulación y representación gráfica de la información obtenida a través del programa Microsoft Excel, lo cual nos permitió realizar un análisis general del clima organizacional y percepción de la calidad de los servicios de salud.

Para el análisis de la información del clima organizacional se le asignaron valores de 1 o 0 para cada respuesta, acorde con el instrumento, según la percepción de cada trabajador, La sumatoria de los puntos por cada sub variables tuvo una puntuación máxima de 5 puntos que, al sumar todas las sub variables, enumeraron un total de 20 puntos para cada variable, como valor máximo.

Finalmente, la suma de todas las variables no debía ser superior a 80 puntos, lo que correspondió al total de las preguntas contenidas en el instrumento. Posteriormente la calificación del clima organizacional se dio en base a los rangos establecidos por el instrumento, los cuales se relacionaron a continuación.

Satisfactorio: mayor a 3

Medio satisfactorio: entre 2.5 y 3.0

Insatisfactorio: Menor o igual a 2.5

Para el análisis de calidad del servicio, se recopiló la información de las encuestas a una hoja de cálculo y se promediaron las evaluaciones de los usuarios para cada variable estudiada en los dos aspectos a analizar: la expectativa del servicio a recibir y la percepción del servicio recibido.

Finalmente, se analizaron las brechas entre las expectativas y percepciones para determinar el nivel de satisfacción.

Satisfecho: Mayor a 0

Insatisfecho: Menor a 0

5.6 COMPONENTE ÉTICO

A partir de la Resolución 8430 de 1993 por la cual se establecen normas científicas, técnicas y administrativas para la investigación de salud, dentro del proceso de investigación se toman las consideraciones éticas que son pertinentes dentro de los principales planteamientos a identificar el tipo o tipos de riesgo a los que estarán expuestos los sujetos de investigación para el proceso se clasifica la investigación en la categoría de Investigación sin riesgo: los cuales son estudios que emplean técnicas y métodos de investigación documental retrospectivos y aquellos en los que no se realiza ninguna intervención o modificación intencionada de las variables biológicas, fisiológicas, psicológicas o sociales de los individuos que participan en el estudio.

El componente ético es un conjunto de valores que se traducen en decisiones y cuidados específicos, teniendo en cuenta esto se hace la propuesta de un modelo de consentimiento informado para registro de la información y aplicación de las encuestas donde se defiende el derecho a conocer la investigación y el respeto a la confidencialidad de los datos que se registran

5.7 CONSENTIMIENTO INFORMADO.

El Consentimiento Informado estuvo dirigido a los integrantes del equipo de trabajo participante, y usuarios de la E.S.E David Molina Muñoz, a los cuales se les invito a participar en la presente investigación.

Las autoras del proyecto fueron un equipo multidisciplinario de estudiantes de la Especialización en Administración de la Salud de la Universidad Católica de Manizales y que como parte del desarrollo del trabajo de grado realizaron la investigación en mención.

Para la aplicación se creó un link mediante google forms donde se aplicó el consentimiento informado, “Se me ha explicado y autorizo de conformidad como lo dispuesto en la Ley estatutaria 1581 de 2012 por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales y por el Decreto 1377 de 2013 que reglamenta parcialmente dicha ley, informa a todos los titulares de datos personales que reposan en la base de datos de los participantes de investigación, sean adoptado las medidas de tipo legal, técnicas y administrativas necesarias para garantizar la seguridad y confidencialidad en integridad de este tipo de datos durante la vigencia del estudio de investigación. autorizo al INVESTIGADOR para recolectar, almacenar, conservar, usar, suprimir los datos y revocar la autorización salvo las excepciones legales, en cualquier momento”.

6. RESULTADOS Y DISCUSION

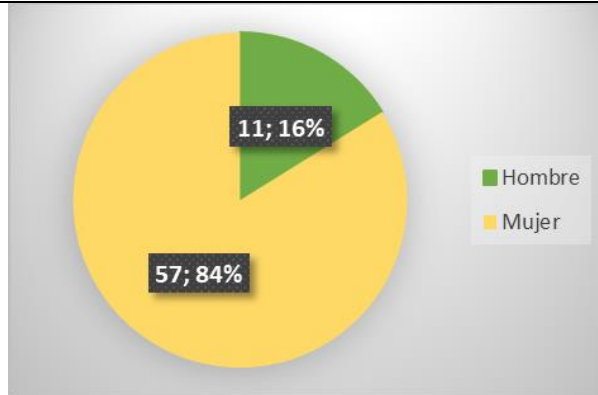
El presente estudio se realizó con el personal de la ESE David Molina Muñoz del municipio de Oporapa en el departamento del Huila, institución de primer nivel de atención, la cual cuenta con una población total de 68 empleados, distribuidos de la siguiente forma, 15 con cargo administrativo y 53 con cargo asistencial.

Se aplicó el instrumento propuesto por la organización panamericana de la salud OPS para evaluar el clima organizacional, en el cual se miden 4 variables (liderazgo, motivación, reciprocidad y participación), que a su vez se dividen en 4 subvariable.

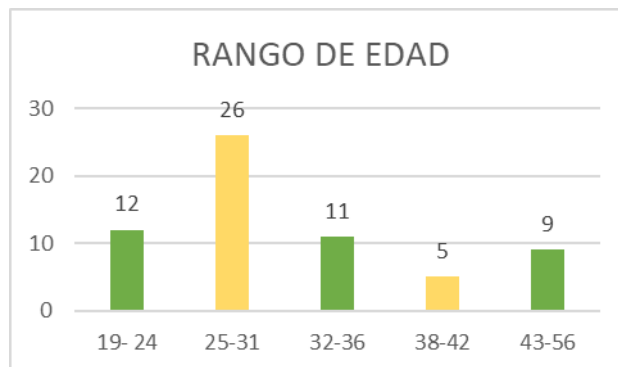
1. La variable liderazgo tiene como subvariables: dirección, estímulo a la excelencia, estímulo al trabajo en equipo y solución de conflictos.
2. La variable motivación: la realización personal, el reconocimiento a la aportación, la responsabilidad y adecuación de las condiciones de trabajo.
3. La variable reciprocidad: aplicación al trabajo, cuidado del patrimonio institucional, retribución y equidad.
4. La participación: compromiso con la productividad, compatibilidad de intereses, intercambio de información e involucración al cambio.

Caracterización de la población y colaboradores de la institución de salud

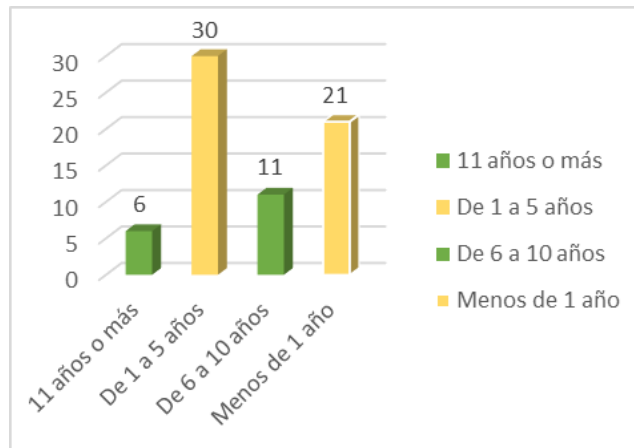
Grafica 1 clasificación por sexo



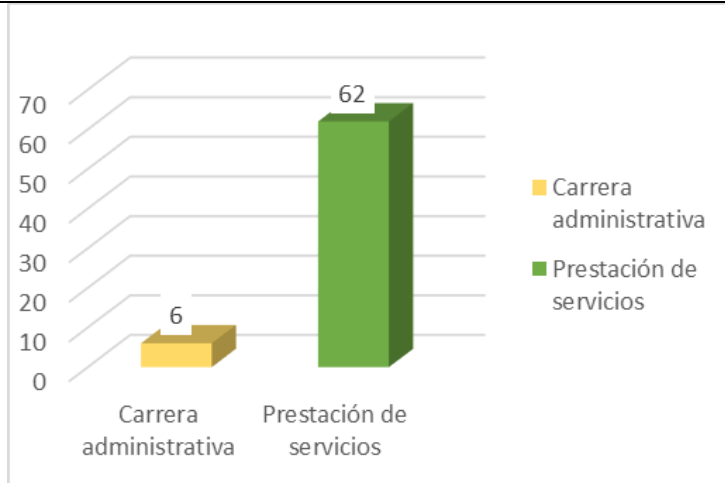
Grafica 2 clasificación por edad



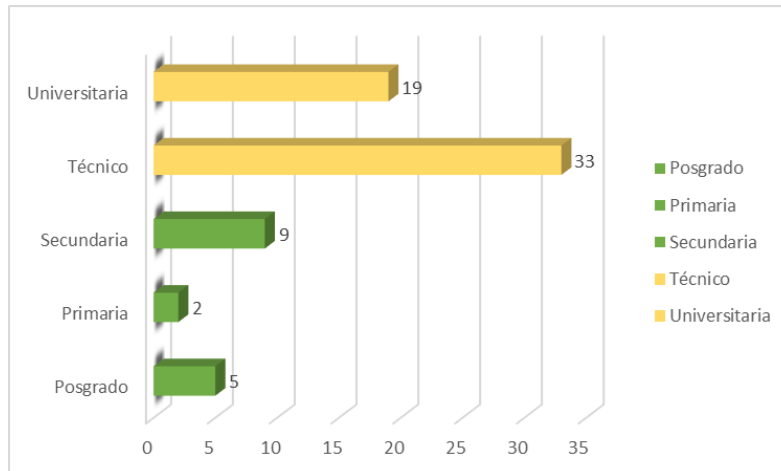
Grafica 3 clasificación por tiempo laborado



Grafica 4 clasificación por tipo de contrato



Grafica 5 clasificación por nivel educativo



Teniendo en cuenta los resultados obtenidos en los indicadores bajo cada una de las preguntas que se realizaron a los 68 funcionarios de la ESE David Molina Muñoz del municipio de Oporapa en el departamento del Huila, se evidencia que el 84% de los encuestados son de sexo femenino y 16% de sexo masculino; el rango de edad con mayor prevalencia es de 25 a 31 años. Con respecto al tiempo que se encontraban los participantes laborando en la institución se halló que el 44% lleva trabajando en el hospital entre 1 a 5 años. Los términos de contratación predominantes fueron contrato por prestación de servicios, con el 91%. La escolaridad arrojó que el 48,5% de los trabajadores contaba con estudios de nivel técnico, 28% universitario, 7,3% posgrado y el 9% con secundaria, datos que se pueden observar en las figuras

1,2,3,4 y 5. Por tal razón se procede a analizar las variables.

Dentro de la investigación del Clima organizacional en la Institución de Salud y para una clara interpretación de los resultados, en la figura 6 se representan a través de líneas, los intervalos de calificación dados en el plan de análisis. Los resultados obtenidos indican un clima insatisfactorio entre la línea roja y amarilla, indicando un clima medianamente satisfactorio y entre la línea amarilla y verde, un clima satisfactorio.

Grafica 6 comparativo clima organizacional

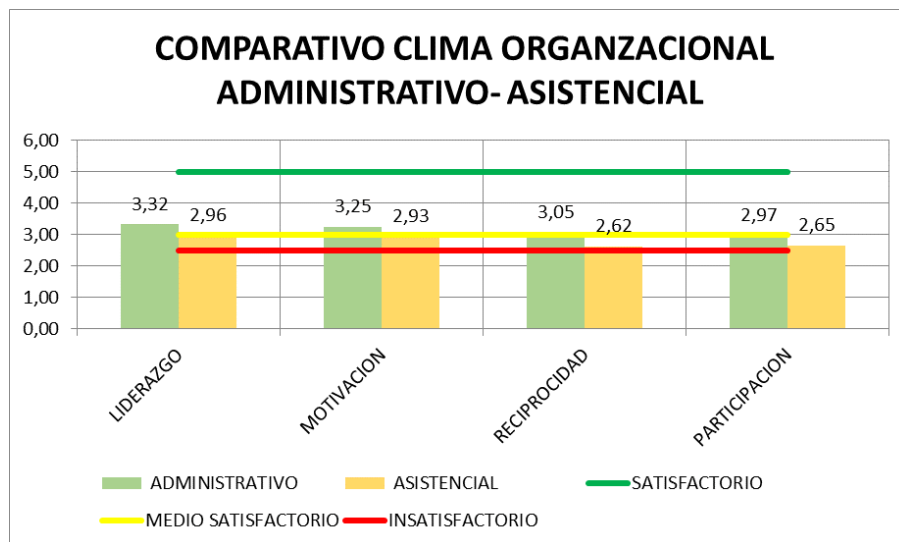


tabla 1 comparativo clima organizacional

VARIABLE	ASISTENCIAL	ADMINISTRATIVO	INSATISFACTORIO	MEDIO SATISFACTORIO	SATISFACTORIO	CATEGORIZACION ASISTENCIAL	CATEGORIZACION ADMINISTRATIVA
LIDERAZGO	2,96	3,32	2,5	3,0	5,0	MEDIANAMENTE SATISFACTORIO	SATISFACTORIO
MOTIVACION	2,93	3,25	2,5	3,0	5,0	MEDIANAMENTE SATISFACTORIO	SATISFACTORIO
RECIPROCIDAD	2,62	3,05	2,5	3,0	5,0	MEDIANAMENTE SATISFACTORIO	SATISFACTORIO
PARTICIPACION	2,65	2,97	2,5	3,0	5,0	MEDIANAMENTE SATISFACTORIO	MEDIANAMENTE SATISFACTORIO

La figura 6, presenta el comparativo por área de trabajo, entre el Área Administrativa y el Área Asistencial, se encuentra que entre las cuatro variables del clima organizacional, el resultado promedio del Área Asistencial es “medio satisfactorio”

presentando un promedio más bajo (2,62) en la variable Reciprocidad, y el promedio más alto (2,96) en la variable liderazgo en lo correspondiente al Área Administrativa el resultado es “satisfactorio”, presentando el promedio más bajo (2,97) en la variable participación y el promedio más alto (3,32) en la variable liderazgo.

Los datos arrojados permiten observar que, en el área asistencial se obtiene un resultado medianamente satisfactorio en las cuatro variables, en el área Administrativa el resultado es satisfactorio para las variable de liderazgo, motivación y reciprocidad y de medianamente satisfactorio para la variable de participación, es así que se evidencia que existen unas respuestas en las dos modalidades de contratación con bastante relación o concordancia, visualizando dentro de las dimensiones unas afirmaciones muy semejantes en la organización bajos los aspectos laborales, que se pudieron observar en las algunas características de las variables analizadas, entre ellas esta, el cuidado del patrimonio, el compromiso por la productividad, el intercambio de la información, el estímulo al trabajo en equipo y la responsabilidad. Aspecto propicio para la institución.

Clima organizacional, variable Liderazgo

Grafica 7 liderazgo

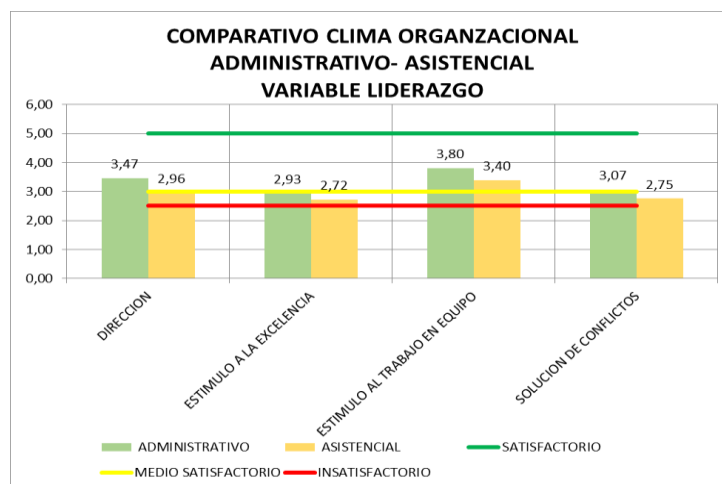


tabla 2 liderazgo

DIMENSION	ASISTENCIAL	ADMINISTRATIVO	INSATISFACTORIO	MEDIO SATISFACTORIO	SATISFACTORIO	CATEGORIZACION ASISTENCIAL	CATEGORIZACION ADMINISTRATIVA
DIRECCION	2,96	3,47	2,5	3	5	MEDIANAMENTE SATISFACTORIO	SATISFACTORIO
ESTIMULO A LA EXCELENCIA	2,72	2,93	2,5	3	5	MEDIANAMENTE SATISFACTORIO	MEDIANAMENTE SATISFACTORIO
TRABAJO EN EQUIPO	3,40	3,80	2,5	3	5	SATISFACTORIO	SATISFACTORIO
SOLUCION DE CONFLICTOS	2,75	3,07	2,5	3	5	MEDIANAMENTE SATISFACTORIO	SATISFACTORIO

De acuerdo con los elementos expuestos por la herramienta de análisis propuesta por la OPS, bajo sus cuatros dimensiones se identifica que el liderazgo ha sido una de las variables con mayor presencia a nivel asistencial y administrativo, quedando en la caracterización satisfactorio y medianamente satisfactorio; entendiendo esto como la influencia que ejerce un individuo en el comportamiento de otras personas en la búsqueda eficiente y eficaz de objetivos previamente determinados (Herrera*, 2014)⁴² por lo tanto esta es una representación favorable para la institución ya que se puede relacionar con aspectos positivos que posiblemente ejercen el liderazgo como un acto recíproco orientado por los jefes o líderes de procesos, logrando así una imitación de conducta en los funcionarios que realizan alguna actividad asistencial operativa en la IPS.

Por lo tanto, se observa que a nivel global de la dimensión, se obtiene un resultado de 3.1 siendo este satisfactorio, ya que el resultado oscila entre 5 y por encima de 3; en el nivel administrativo se adquiere la mejor calificación en todas sus variables, resaltando el trabajo en equipo con un valor de 3.80 el cual se puede relacionar con el trabajo realizado por parte de los directivos de la institución que se evidencia en la variable dirección con un puntaje de 3,47 donde todos los usuarios responden al siguiente inciso favorablemente ¿el jefe se preocupa porque entendamos bien nuestro trabajo? y en las variables estímulo a la excelencia y solución de conflictos, tienen una categorización de medianamente satisfactorio. Es así como se identifica que el liderazgo de esta institución es favorable y acorde a las afirmaciones de

(Chiavenato en el 2011)¹⁹, se percibe que esta variable tiene mayor fuerza en las situaciones que proporcionan satisfacción de las necesidades personales y elevan la moral; ya que un buen líder debe ser incentivado y sentirse satisfecho en algunos aspectos cotidianos para que pueda dar un buen desempeño en las actividades a desarrollar en la institución.

Clima organizacional, variable Motivación

Grafica 8 variable motivación

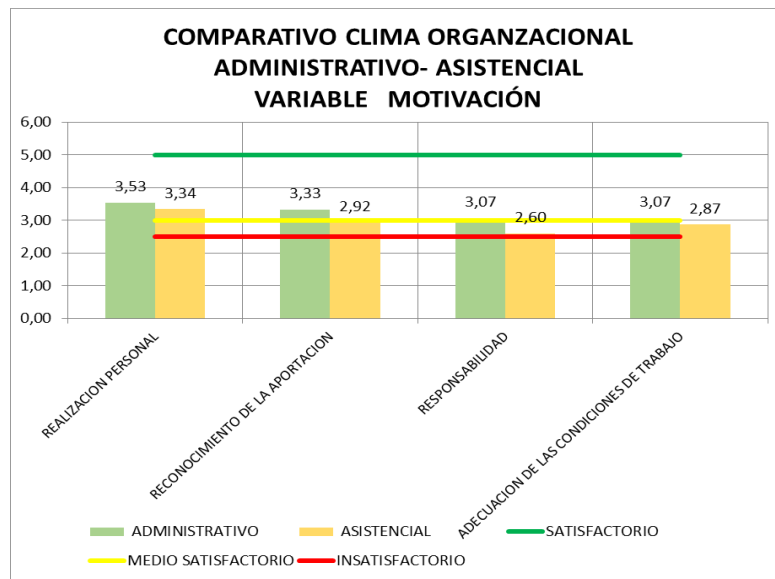


tabla 3 variable motivación

DIMENSION	ASISTENCIAL	ADMINISTRATIVO	INSATISFACTORIO	MEDIO SATISFACTORIO	SATISFACTORIO	CATEGORIZACION ASISTENCIAL	CATEGORIZACION ADMINISTRATIVA
REALIZACION PERSONAL	3,34	3,53	2,5	3	5	SATISFACTORIO	SATISFACTORIO
RECONOCIMIENTO DE LA APORTACION	2,92	3,33	2,5	3	5	MEDIANAMENTE SATISFACTORIO	SATISFACTORIO
RESPONSABILIDAD	2,60	3,07	2,5	3	5	MEDIANAMENTE SATISFACTORIO	SATISFACTORIO
ADECUACION DE LAS CONDICIONES DE TRABAJO	2,87	3,07	2,5	3	5	MEDIANAMENTE SATISFACTORIO	SATISFACTORIO

En esta representación se observa como la variable motivación tiene un nivel

satisfactorio, con un promedio de 3,09 es así que se puede evidenciar que al igual que las demás variables se identifica la diferencia de categorización entre las dos formas de contratación, en el área administrativo todas las variables son calificadas como satisfactorias, obteniendo el resultado más alto en la variable de realización personal con un puntaje de 3,53, seguido por reconocimiento de la aportación con un valor de 3,33 responsabilidad y adecuación de las condiciones de trabajo con un puntaje de 3,07, reflejando de esta manera mayor motivación en esta área, posiblemente por los incentivos que reciben al ser parte del personal de carrera administrativa o de plata provicional. Pero es indispensable mencionar que bajo este resultado existe una percepción de alto grado con la calidad de las relaciones del personal dentro de los equipos que conforman el hospital, estando esto acorde a la teoría de relaciones interpersonales. (Natale, 2015)⁴¹ ya que se evidencia al talento humano de la ESE con una buena percepción en algunas variables analizadas, entre ellas, dentro el reconocimiento a la aportación con su pregunta ¿en este departamento se reconoce lo valioso de los trabajadores? se obtienen 63 versiones con respuestas verdaderas de 68 réplicas y en la realización personal, con su inciso ¿en este trabajo me siento realizado profesionalmente? se evidencia un resultado de 62 afirmaciones, por ende, es natural percibir que el entorno laboral se ha podido explorar una buena relación entre compañeros, manejando así un buen nivel de percepción frente a la motivación que puede existir en cada uno de los funcionarios de la institución cuando comparten aspectos sin importar su actividad a desarrollar, forma de contratación o cargo que desempeñan.

Por consiguiente, es importante manifestar que esta variable está relacionada con el alcance de la satisfacción de la pirámide de Maslow en lo que corresponde a las necesidades fisiológicas de seguridad y autorrealización ya que transmiten confianza, eficacia y efectividad en el desarrollo de las actividades y el alcance los objetivos. (Maslow, 2020)⁴⁰ constante que ha podido ser evidente en los resultados de esta dimensión y las respuestas encontradas dentro de las variables evaluadas en

las áreas de trabajo de la institución.

Clima organizacional, variable Reciprocidad

Grafica 9 variable reciprocidad

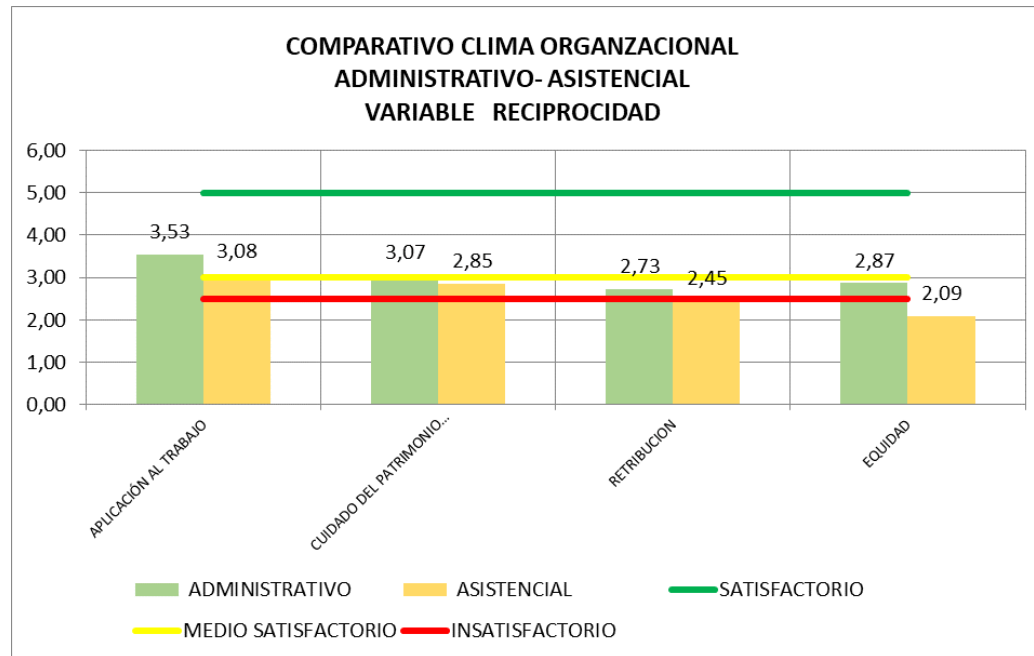


tabla 4 variable reciprocidad

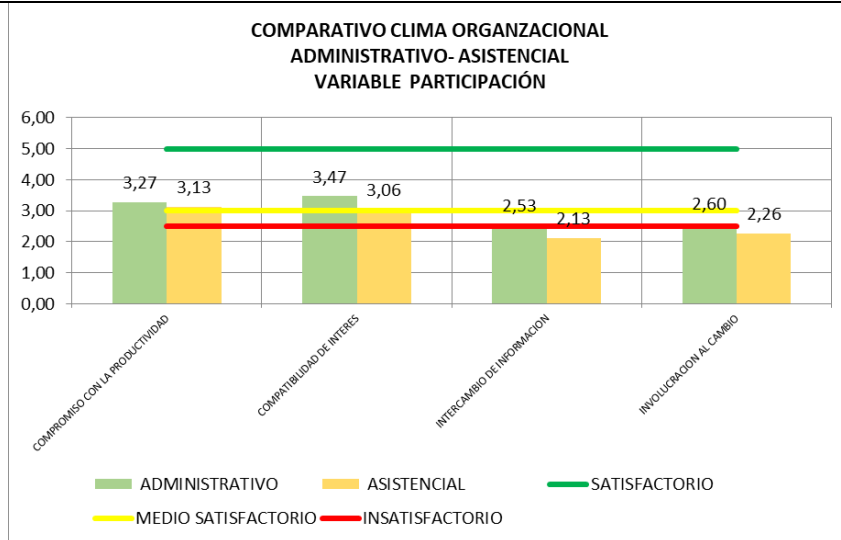
DIMENSION	ASISTENCIAL	ADMINISTRATIVO	INSATISFACTORIO	MEDIO SATISFACTORIO	SATISFACTORIO	CATEGORIZACION ASISTENCIAL	CATEGORIZACION ADMINISTRATIVA
APLICACIÓN AL TRABAJO	3,08	3,53	2,5	3	5	SATISFACTORIO	SATISFACTORIO
CUIDADO DEL PATRIMONIO INSTITUCIONAL	2,85	3,07	2,5	3	5	MEDIANAMENTE SATISFACTORIO	SATISFACTORIO
RETRIBUCION	2,45	2,73	2,5	3	5	INSATISFACTORIO	MEDIANAMENTE SATISFACTORIO
EQUIDAD	2,09	2,87	2,5	3	5	INSATISFACTORIO	MEDIANAMENTE SATISFACTORIO

Bajo el concepto de la variable analizada, reflejada en la gráfica 9 se conceptualiza la reciprocidad como una premisa de intercambio de emociones, pensamientos y conductas que contribuyen al bienestar de todas las personas que intercambian experiencias (Korstanje1, 2008)³⁹, es así que a nivel administrativo y asistencial observamos que la atribución más baja con una categorización insatisfactoria es de

2.9 equivalente a la equidad y la más alta en el ámbito administrativo con un valor de 3.53. esta la aplicación al trabajo posicionándose en satisfactorio, donde se visualiza desde la pregunta ¿Casi todos hacen su trabajo como mejor le parece? con 52 respuestas falsas y 16 verdadero, siendo esto un aspecto satisfactorio para la institución ya que existe una relación de contribución en beneficio de las dos parte, acatando lineamientos operativos para la ejecución de las mismas; con la variable de cuidado del patrimonio se atribuye a nivel asistencial el 16% de forma negativa y 6% verdadera, a nivel administrativo 16% falso y 6% verdadera siendo esto un estándar particular de opiniones en el reconocimiento de que los colaboradores siguen las directrices para dar operatividad a sus actividades contractuales.

por lo tanto, en la dimensión de la retribución se observa la insatisfacción por parte de área asistencial y medianamente satisfactorio en lo administrativo ya que posiblemente los estímulos que recibe el trabajador por una determinada tarea o acción no son suficientes y se ve reflejado en las respuestas de la variable con la siguiente pregunta ¿por lo general, las personas que trabajan bien son reconocidas en la institución? Con 59 respuestas de 68 afirmativas, lo que visualiza un grado de insatisfacción frente a la relación de dar y recibir entre el personal y la institución.

Clima organizacional, variable Participación



Grafica 10 variable participación

tabla 5 variable participación

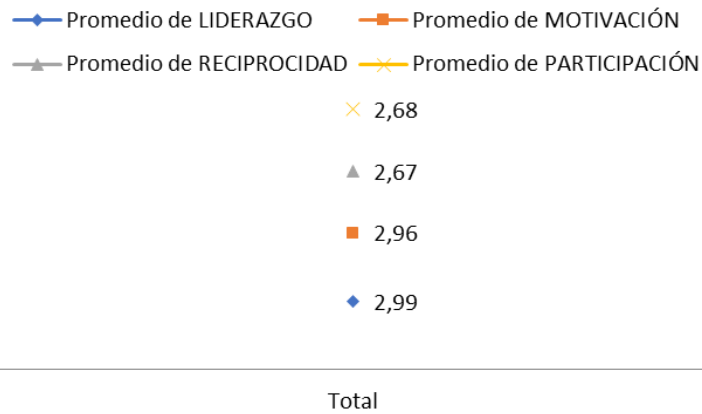
DIMENSION	ASISTENCIAL	ADMINISTRATIVO	INSATISFACTORIO	MEDIO SATISFACTORIO	SATISFACTORIO	CATEGORIZACION ASISTENCIAL	CATEGORIZACION ADMINISTRATIVA
COMPROMISO CON LA PRODUCTIVIDAD	3,13	3,27	2,5	3	5	SATISFACTORIO	SATISFACTORIO
COMPATIBILIDAD DE INTERES	3,06	3,47	2,5	3	5	SATISFACTORIO	SATISFACTORIO
INTERCAMBIO DE INFORMACION	2,13	2,53	2,5	3	5	INSATISFACTORIO	MEDIANAMENTE SATISFACTORIO
INVOLUCRACION AL CAMBIO	2,26	2,60	2,5	3	5	INSATISFACTORIO	MEDIANAMENTE SATISFACTORIO

De acuerdo a los resultados arrojados de cada uno de los funcionarios de la ESE en la variable de participación que la podemos definir acorde a lo mencionado por (PAHO, 2008)³⁸ como una corresponsabilidad individual en un acción colectiva que involucra el alcance los objetivos en la institución, se visualiza de esta manera que bajo la variable del compromiso con la productividad a nivel asistencial se obtiene un puntaje 3,13 y en lo administrativo con 3,27 obteniendo un nivel satisfactorio, lo que implica que existe una armonía en los procesos, estableciendo una eficiencia en cada uno de los servicios ofertados por la institución, afirmación que se realiza por las respuestas que se analizaron dentro de esta categorización; por otro lado se

observa que la variable de compatibilidad de interés obtiene repuestas simultáneas dentro de las dos áreas, en lo administrativo 42 personas respondieron verdadero y 3 falsos y en lo asistencial 10 verdaderos y 2 falsos, visualizando así también un nivel satisfactorio para la institución en el marco de la competencia para obtener recursos limitados, distribución del poder, tendencia de la autonomía que fomentan un nivel básico de cumplimiento en los objetivos, la misión y visión de la institución.

Por otro lado, con la variable de intercambio de la información podemos observar que se obtuvo un resultado a nivel administrativo mediamente satisfactorio y a nivel asistencial insatisfactorio que se pueden evidenciar con las respuestas de los siguientes interrogantes el resultado ¿aquí uno puede desarrollar su ingenio y creatividad? Con 61 respuestas afirmativas visualizando así la estandarización de reglas o políticas en la institución para el desarrollo de las acciones a ejecutar y en ¿los que poseen información no la dan correctamente? Con 34 respuestas verdaderas y 34 negativas siendo esto percepciones completamente divididas dentro de las 68 personas que efectúan cualquier cargo, indicando que en el marco de la moderación de la información se observa la necesidad de fortalecer la comunicación asertiva con el propósito de organizar el mecanismo de vinculación para obtener mejores procesos de alternancia y facilitar el cumplimiento de las metas. Y por último observamos que en la variable involucración al cambio continuamos con el mismo resultado, con una puntuación de 2.60 a nivel administrativo y 2.26 en lo asistencial, por lo que indica que estos patrones adoptados por el personal se asimilan por múltiples conductas dinamizadas que orientan a tener una postura de resistencia que comprometen la realidad de cada usuario en los procesos a desarrollar.

CLIMA ORGANIZACIONAL/ ÁREA DE TRABAJO

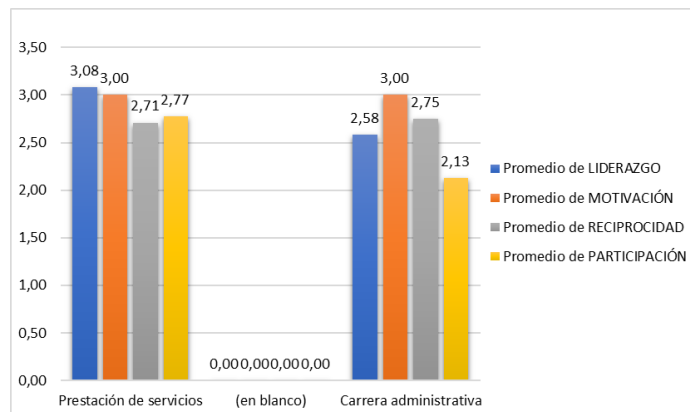


Bajo el análisis realizado en el marco de las variables, se observa que en el área de trabajo se focalizan según la categorización y se visualiza que el liderazgo ha sido la más percibida en la institución con un promedio de 2.99 visualizando que aunque no se obtenga patrones definidos y que varíen según las condiciones que existe en el ambiente social, el liderazgo sigue fluyendo de manera natural en los líderes de la institución, siendo esto características de los planes de acción que existe a nivel directivo y operativo, seguidamente se encuentra la motivación con un promedio de 2.96 como resultado a la prevalencia de unos comportamientos basados en los estímulos de los medios adyacentes que se presencian en los funcionarios de la institución, siendo un aspecto positivo para la parte operativa ya que conlleva a la construcción de un buen clima laboral y por ende un desarrollo adecuado en los procesos.

Por otro lado tenemos la reciprocidad con un promedio de 2.67 y la participación con 2.68 siendo dos variables que globalizan a la instituciones con procedimientos propios de satisfacción en el personal, el intercambio de los recursos, pensamientos, emociones y conocimientos se vuelven inherentes a cada uno de los procesos que se deben desarrollar en el marco del cumplimiento de los indicadores, es así que las

personas que se encuentran en la organización tienen aspectos determinantes y necesarios en el desempeño del puesto en que se encuentran, dando esto un nivel de exigencia con los estándares de calidad y productividad de la institución. (PAHO, 2008)³⁸

Grafica 12 tipo de contrato

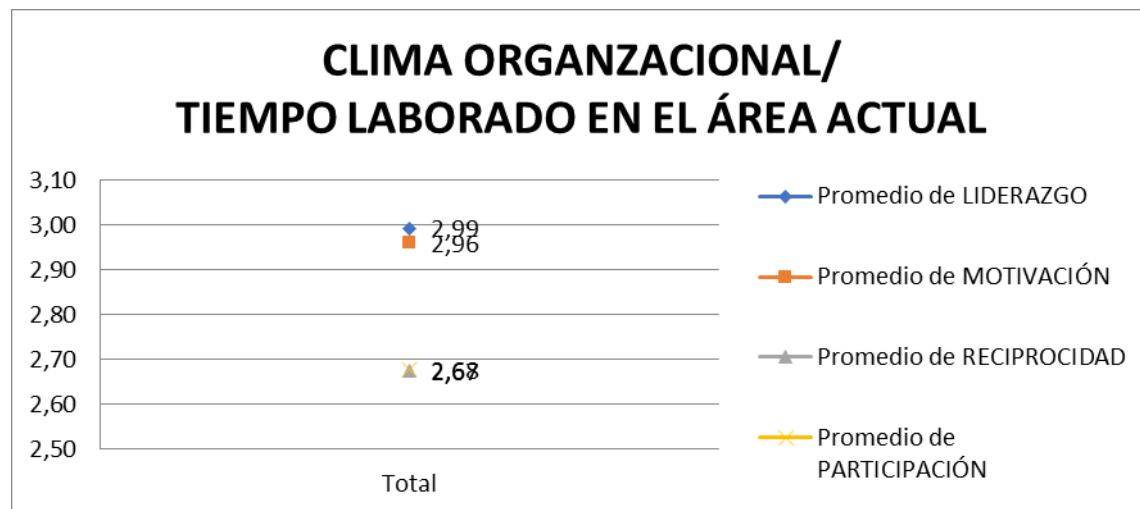


Dentro del análisis general se puede clasificar que en el tipo de contrato y bajo la prestación de servicios sigue atenuando la variable de liderazgo con un puntaje de 3.08, seguida de la motivación con un resultado de 3.00 puntuando en carrera administrativa, posteriormente se observa que la reciprocidad tiene un puntaje de 2.75 en lo administrativo y 2,71 en prestación de servicios, siendo esto un aspecto muy relevante ya que a nivel de motivación los clientes internos de la institución se encuentran en un promedio satisfactorio, cosa que indica el alto nivel de compromiso y responsabilidad a nivel integral de la institución está acorde a lo necesario; del mismo modo se percibe el ponderado de la reciprocidad en los dos tipos de contratación un con una diferencia de 4 décimas en su respuestas, P.S. 2.71 y C.A. 2.75 oscilando así un nivel medio de comportamientos asociados con la responsabilidad en el desarrollo de la actividades, el cuidado patrimonial, la retribución y equidad en el abordaje institucional.

Por último, tenemos la participación con mayor porcentaje en prestación de servicios

2.77 siendo esto esencial para la institución ya que la participación del personal se ve comprometida con las acciones que se desarrollan a nivel operativo, con lo administrativo tenemos 2.13 ya que la mayoría de estas personas evocaron que la negación del involucramiento al cambio, siendo esto un aspecto autónomo de aceptación individual.

Grafica 13 tiempo laborado



En el análisis comparativo que podemos realizar bajo el tiempo laborado del cliente interno de la ESE, se puede evidenciar que el liderazgo y la motivación siguen siendo las dos variables que puntúan en nuestro resultado, siendo esto un aspecto muy relevante para la institución ya que es muy versátil la dirección de los objetivos con los estímulos que se reciben en todos los contextos del diario vivir, ayudando así a fortalecer los buenos líderes en cada uno de los procesos administrativos o asistenciales, evocando nuevamente la percepción de que cuando las necesidades primarias se satisfacen de la mejor manera los resultados se ven reflejados a nivel contractual y profesional. (Maslow, 2020)⁴⁰

Sin embargo, la reciprocidad y la participación se observa con un promedio casi igualitario bajo las percepciones del recurso humano, indicando que posiblemente los

esfuerzos aunados a nivel personal no se ven reflejados con una compensación óptima y suficiente, siendo esto el estándar que vuelve propenso el detrimento de la productividad y la participación de cada uno de los líderes o funcionarios de la institución. (PAHO, 2008)³⁸

PERCEPCIÓN DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE SALUD

El concepto de calidad de los servicios de salud cada vez gana más auge, labor que no es fácil, pero a la cual se le apunta día a día en aras de satisfacer las necesidades de los pacientes y sus familias, es por ello que la ESE David Molina Muñoz de Oporapa Huila, decidió abrir las puertas a un proyecto académico con el fin de medir e identificar la percepción que tienen los usuarios frente a los servicios que ofrece dicha institución. Para ello se llevó a cabo la medición de los parámetros constituidos para determinar la expectativa y la situación actual de la prestación de servicios, mediante el instrumento SERVQUAL, que comprende cinco dimensiones, para finalmente tomar medidas correctivas en torno a las brechas identificadas.

Para la aplicación de SERVQUAL se estimó una muestra de 220 cuestionarios que fue la misma que se aplicó, estos cuestionarios se aplicaron mediante un enlace de Google forms a los usuarios que asistieron a los diferentes servicios de la institución.

RESULTADOS CALIDAD

El análisis de los datos recolectados en las encuestas permitió conocer la percepción de la calidad de los usuarios de los servicios de salud de la ESE David Molina Muñoz del municipio de Oporapa Huila, como también la satisfacción que se tenía frente a las dimensiones de calidad, las cuáles describieron factores importantes que influyeron en la prestación del servicio, los usuarios consideraron que algunas de estas dimensiones no cumplían con sus intereses en el momento de recibir la

atención de acuerdo a sus expectativas. Por lo tanto, estos resultados se entregaron como insumos a la dirección para trabajar en la mejora de los procesos de calidad y de atención a los usuarios.

SOFTWARE

Para la aplicación se utilizó un cuestionario por Google forms, y para la tabulación y gráficos de los datos se utilizó Excel.

CODIFICACIÓN

La herramienta SERVQUAL trae un formulario de 22 preguntas en las que se agruparon las 5 dimensiones de la siguiente manera: elementos tangibles (declaración de la 1 a la 4), confiabilidad (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) y empatía (declaración de la 18 a la 22), para la optimización de estas preguntas es necesario decodificar para facilitar el análisis de los datos recogidos.

tabla 6 Codificación

DIMENSIONES	CODIGO	PREGUNTAS
TANGIBLES	TA1	1. Las instituciones de salud deben tener equipos modernos
	TA2	2. Las instalaciones físicas de las instituciones de salud deben lucir atractivas.
	TA3	3. Los empleados de las instituciones de salud deben tener buena apariencia.
	TA4	4. Los materiales asociados con el servicio (panfletos, tarjetas, etc.) deben ser atractivos a la vista en las instituciones de salud.
	CO1	5. Cuando las instituciones de salud prometen hacer algo en un cierto tiempo, lo deben cumplir
	CO2	6. Cuando un cliente tenga un problema, las instituciones de salud deben mostrar un interés sincero en resolverlo
	CO3	7. Las instituciones de salud deben prestar el servicio

CONFIABILIDAD		correcto a la primera.
	CO4	8. Las instituciones de salud deben proveer sus servicios en el tiempo que ellos prometieron hacerlo
	CO5	9. Las instituciones de salud deben insistir en llevar sus registros y documentos libres de errores.
VELOCIDAD DE RESPUESTA	VR1	10. Los empleados de la institución de salud deben informar exactamente cuándo serán desempeñados los servicios.
	VR2	11. Los empleados de la institución de salud deben dar un pronto servicio a los clientes.
	VR3	12. Los empleados de la institución de salud siempre deben estar dispuestos a ayudar a los clientes.
	VR4	13. Los empleados de la institución de salud nunca deben estar tan ocupados como para no atender a un cliente.
ASEGURAMIENTO	AS1	14. El comportamiento de los empleados de la institución de salud debe inspirar confianza.
	AS2	15. Los clientes deben sentirse seguros en sus negociaciones con la institución de salud
	AS3	16. Los empleados de la institución de salud deben ser consistentemente amables con los clientes.
	AS4	17. Los empleados de las instituciones de salud deberán estar capacitados para responder a las preguntas de los clientes.
EMPATIA	EM1	18. Las instituciones de salud deberán dar a sus clientes atención individual.
	EM2	19. Las instituciones de salud deberán tener horarios convenientes para todos sus clientes.
	EM3	20. Las instituciones de salud deben tener empleados que den a los clientes atención personal.
	EM4	21. Las instituciones de salud excelentes se deben preocupar por cuidar los intereses de sus clientes.
	EM5	22. Los empleados de las instituciones de salud deberán entender las necesidades específicas de sus clientes

ANALISIS SOCIO DEMOGRAFICO

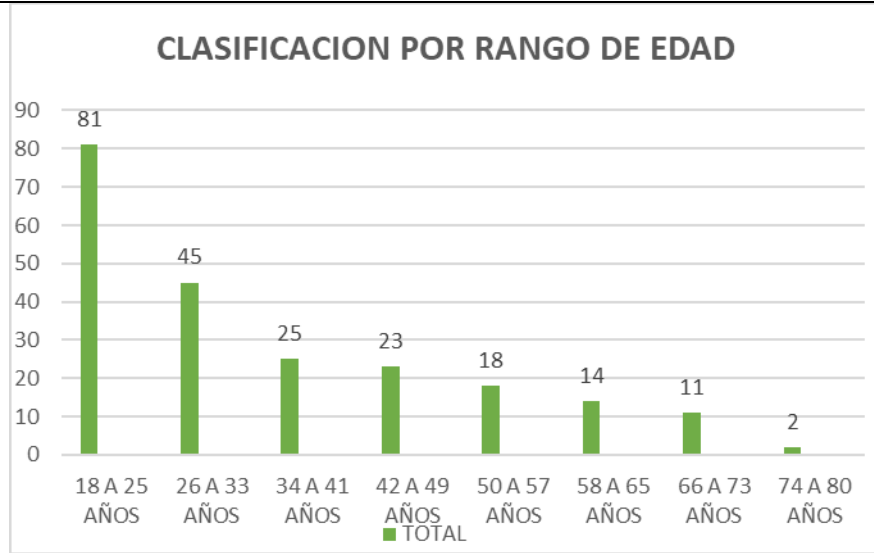
Las encuestas realizadas contienen preguntas sociodemográficas con el fin de conocer las características de la población objeto de estudio, a continuación, se muestra siguientes los resultados.

Grafica 14 clasificación por sexo



La gráfica X, muestra que la mayoría de población encuestada correspondió a mujeres con un 70%, (153) y los Hombres con un 30%, (67) concluyendo que el género femenino tuvo mayor participación en la encuesta.

Grafica 15 clasificación por rango de edad



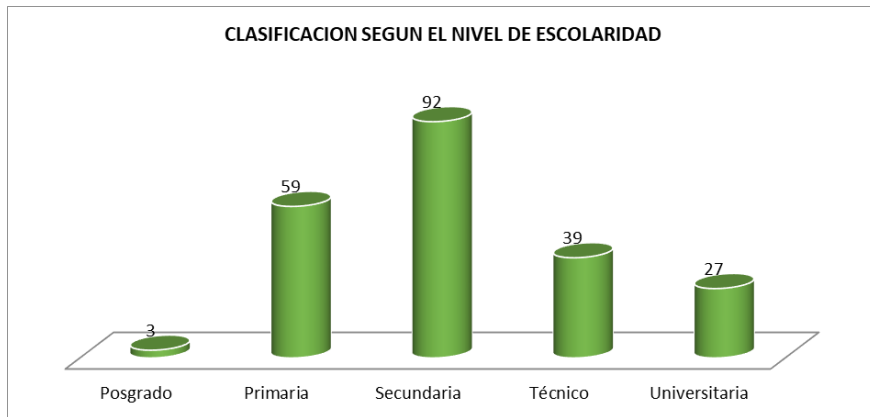
En el grafico anterior podemos observar el rango de edad por el total de personas encuestadas, que va desde los 18 años hasta los 80 años, se destacó que la mayoría de la población encuestada se encuentran en los rangos 18-25 y 26-33 años, siendo esta la población más joven la que más acude y frecuenta los servicios de salud, mientras que el rango de edad entre los 74 a 80 años fue el porcentaje más bajo de asistencia.

Grafica 16 clasificación por estado civil



Podemos evidenciar el estado civil clasificado con los colores respectivos, el color amarillo para soltero, estado civil casado de color azul, estado civil separado de color

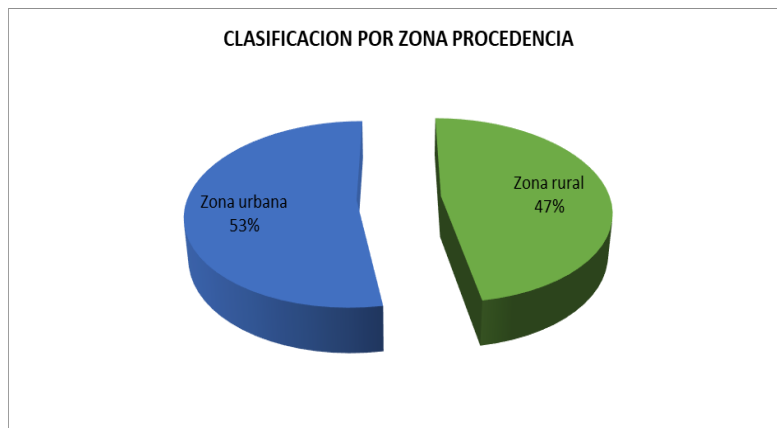
rojo, unión libre color verde y viudo color naranja, en donde se encontró que el 42% es el valor más alto y el 1% el más bajo. En cuanto a los porcentajes hay un alto índice del estado civil soltero con un 42% seguido del estado casado con un 34% le sigue unión libre con un 15%, seguidamente de separado con un 7% y por último el estado viudo con un 2 %. Podemos concluir que el estado civil más predominante es el estado civil soltero en la población asistente.



Grafica 17 clasificación según nivel de escolaridad

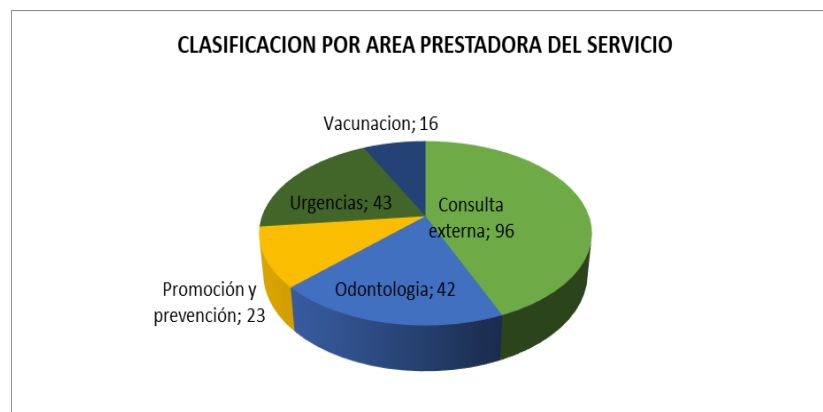
En el nivel educativo de los participantes se observa que 92 personas han cursado hasta secundaria, seguido de primaria con 59 personas, para el nivel técnico encontramos 39 participantes, en la educación superior 27 personas y por último esta 3 persona con posgrado.

Grafica 18 clasificación por zona de procedencia



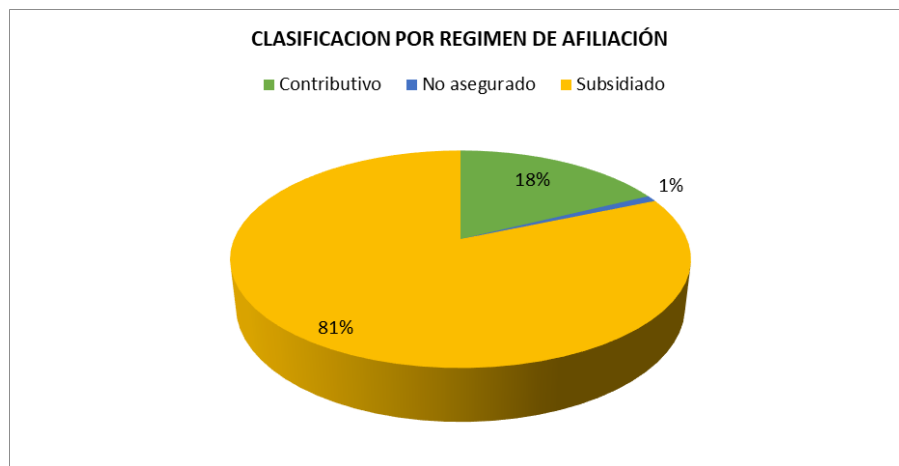
En esta grafica podemos observar la zona de procedencia de la población encuestada. Se observa que el porcentaje más alto es la zona urbana con un valor de 53%, seguido de la zona rural con una puntuación del 47% para un total de 220 encuestas realizadas. No obstante, se hace la aclaración que el 80% de la población del municipio vive en la zona rural la mayor población participante fue la de la zona urbana.

Grafica 19 clasificación por área de trabajo



La ESE David Molina Muñoz, es una institución que presta los servicios de primer nivel de atención a la población del municipio de Oporapa. En la gráfica 7, podemos observar las diferentes áreas a las cuales acudieron los usuarios, como lo son Consulta externa, Odontología Promoción y prevención, Urgencias y Vacunación. De los usuarios encuestados, 96 persona informaron sobre el servicio de consulta externa, seguido de urgencias con 43 personas encuestadas, odontología con 43 usuarios, el área de promoción y prevención con 23 usuarios y por último el servicio de vacunación con 16 usuarios, dentro de la gráfica se puede evidenciar que el mayor número de cuestionarios se aplicó en las áreas de consulta externa y urgencias en el municipio de Oporapa.

Grafica 20 clasificación por régimen de afiliación



En la gráfica X podemos observar el régimen de salud de las personas encuestadas, en el municipio de Oporapa se destaca el régimen Subsidiado con la mayor cantidad de afiliados. En los participantes de la encuesta el 81% (179 personas) tienen afiliación al régimen subsidiado, seguido de un 18% (39 personas) con afiliación al régimen contributivo, se registraron 2 participantes como no asegurados, que corresponde al 1%, lo cual muestra un índice satisfactorio en cuanto al aseguramiento en salud con el cual cuenta la población del municipio.

INTERPRETACIÓN DE LA PUNTUACIÓN

Figuroa (2013),⁷ el cuestionario SERVQUAL consta de tres secciones. En la primera, se preguntó al usuario sobre las expectativas que tenían acerca de lo que un servicio establecido debía ser. Esto se concibió mediante 22 declaraciones en las que la persona debía situar, en una escala de 1 a 7, el grado de expectativa para cada una de dichas afirmaciones. Una puntuación de "1" indicaba que el cliente había recibido el servicio y su percepción era negativa respecto a su expectativa, por el otro lado, "7" indicaba que la calidad del servicio recibido por el cliente superó o igualó sus expectativas.

En la segunda parte, se recopiló la percepción del usuario acerca del servicio que presta la organización. Es decir, hasta qué punto consideraba que la sociedad posee las características descritas en cada manifestación. Posteriormente, otra sección, midió la evaluación de los usuarios respecto a la importancia referente a cada uno de los criterios, lo que permitió ponderar las puntuaciones obtenidas.

RESULTADOS DE LA EXPECTATIVA Y PERCEPCION POR DIMENSIONES

Grafica 21 comparación expectativa percepción



tabla 7 comparación expectativa percepción

DIMENSIONES	PUNTAJE OBTENIDO		
	VALOR EXPECTATIVA	VALOR RECIBIDO	BRECHA
	MEDIA	MEDIA	
TANGIBLE	6,566	4,827	-1,740
CONFIABILIDAD	6,591	4,915	-1,676
VELOCIDAD DE RESPUESTA	6,485	5,028	-1,457
ASEGURAMIENTO	6,595	5,048	-1,546
EMPATIA	6,491	5,105	-1,386

La grafica X presenta la diferencia que existe entre la percepción y las expectativas

de los usuarios frente a los servicios recibidos en la E.S.E. David Molina Muñoz, Las brechas que proponen Parasuraman,¹ Zeithaml,² y Berry,³ indican diferencias entre los aspectos importantes de un servicio, como los son las necesidades de los clientes, la experiencia misma del servicio y las percepciones que tienen los empleados de la empresa con respecto a los requerimientos de los clientes.²³ dicho esto en las encuestas aplicadas se evidencio una brecha en cuanto a las dimensiones de (-1.561) con una medida de resultado de insatisfactorio.

La dimensión tangible, que hace referencia a las instalaciones físicas de la institución, como la infraestructura, equipos modernos, materiales y apariencia del personal, fue la que más se alejó de la brecha con una diferencia de (-1,740). Asimismo, la diferencia para la dimensión de empatía, relacionada con nivel de la atención individualizada que ofrece el hospital, es de (-1,386) categorizándola como insatisfactoria, pero es la opción más cercana a la meta con relación a las otras dimensiones. De manera general se evidencia que la percepción de los usuarios encuestados está por debajo de la expectativa en todas las dimensiones indicando que hay un nivel de insatisfacción.

Resultados de las expectativas y percepciones de los usuarios por preguntas

tabla 8 Expectativas y percepciones

VARIABLE	PREGUNTA	EXPECTATIVA	PERCEPCIÓN	BRECHA
TANGIBLE	1. Las instituciones de salud deben tener equipos modernos.	6,640	4,342	-2,297
TANGIBLE	2. Las instalaciones físicas de las instituciones de salud deben lucir atractivas.	6,509	5,041	-1,468
TANGIBLE	3. Los empleados de las instituciones de salud deben tener buena apariencia.	6,644	4,995	-1,649
TANGIBLE	4. Los materiales asociados con el servicio (panfletos, tarjetas, etc.) deben ser atractivos a la vista en las instituciones de salud.	6,473	4,928	-1,545

CONFIABILIDAD	5. Cuando las instituciones de salud prometen hacer algo en un cierto tiempo, lo deben cumplir	6,595	4,860	-1,734
CONFIABILIDAD	6. Cuando un cliente tenga un problema, las instituciones de salud deben mostrar un interés sincero en resolverlo	6,572	4,874	-1,698
CONFIABILIDAD	7. Las instituciones de salud deben prestar el servicio correcto a la primera.	6,617	4,874	-1,743
CONFIABILIDAD	8. Las instituciones de salud deben proveer sus servicios en el tiempo que ellos prometieron hacerlo.	6,613	4,950	-1,662
CONFIABILIDAD	9. Las instituciones de salud deben insistir en llevar sus registros y documentos libres de errores.	6,559	5,018	-1,541
VELOCIDAD DE RESPUESTA	10. Los empleados de la institución de salud deben informar exactamente cuándo serán desempeñados los servicios	6,536	5,081	-1,455
VELOCIDAD DE RESPUESTA	11. Los empleados de la institución de salud deben dar un pronto servicio a los clientes.	6,464	5,009	-1,455
VELOCIDAD DE RESPUESTA	12. Los empleados de la institución de salud siempre deben estar dispuestos a ayudar a los clientes.	6,554	5,014	-1,541
VELOCIDAD DE RESPUESTA	13. Los empleados de la institución de salud nunca deben estar tan ocupados como para no atender a un cliente.	6,387	5,009	-1,378
ASEGURAMIENTO	14. El comportamiento de los empleados de la institución de salud debe inspirar confianza.	6,541	5,032	-1,509
ASEGURAMIENTO	15. Los clientes deben sentirse seguros en sus negociaciones con la institución de salud	6,523	5,068	-1,455
ASEGURAMIENTO	16. Los empleados de la institución de salud deben ser consistentemente amables con los clientes.	6,667	5,027	-1,640
ASEGURAMIENTO	17. Los empleados de las instituciones de salud deberán estar capacitados para responder a las preguntas de los clientes.	6,649	5,068	-1,581
EMPATIA	18. Las instituciones de salud deberán dar a sus clientes atención individual.	6,649	5,122	-1,527
EMPATIA	19. Las instituciones de salud deberán tener horarios convenientes para todos sus clientes.	6,432	5,072	-1,360

EMPATIA	20. Las instituciones de salud deben tener empleados que den a los clientes atención personal.	6,441	5,063	-1,378
EMPATIA	21. Las instituciones de salud excelentes se deben preocupar por cuidar los intereses de sus clientes.	6,414	5,131	-1,284
EMPATIA	22. Los empleados de las instituciones de salud deberán entender las necesidades específicas de sus clientes.	6,518	5,135	-1,383

Al analizar los resultados se encontró que, de manera general, todas las 22 preguntas presentan brechas negativas, y generan insatisfacción en los usuarios, Las brechas identificadas en las cinco dimensiones causan problemas en la entrega del servicio e influyen en la evaluación final que los clientes hacen respecto a la calidad del servicio. Así como los puntajes que van desde -1,284 en la pregunta número 21 clasificada en la dimensión de empatía, la cual hace referente a las instituciones de salud excelentes se deben preocupar por cuidar los intereses de sus clientes, hasta la dimensión tangible en la pregunta 1 que arroja un puntaje de -2,297, que es el de mayor puntuación y hace referencia a los equipos modernos que tiene la institución. Estos puntajes obtenidos nos sirven como punto de partida para identificar oportunidades de mejora en cada una de las dimensiones según las brechas identificadas

ANÁLISIS DIMENSIONAL

Dentro del análisis se muestra el promedio de respuesta por cada dimensión donde las codificaciones se muestran de la siguiente manera:

TANGIBLE

Grafica 22 tangible

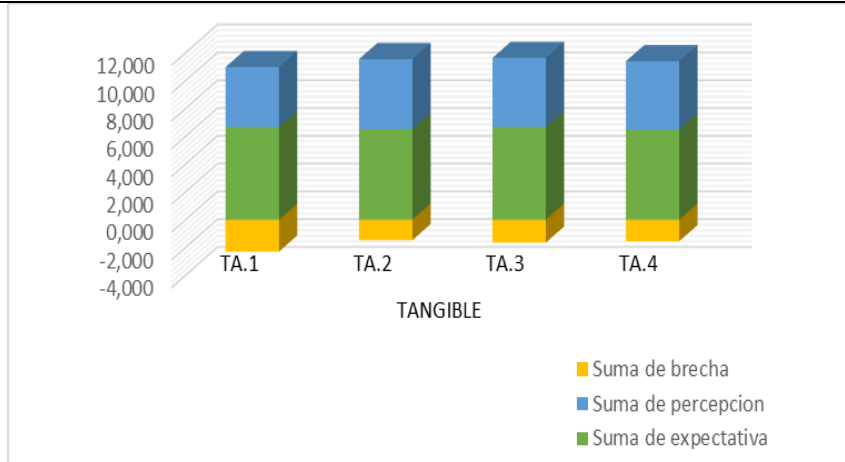


tabla 9 tangible

DIMENSIÓN TANGIBLE	Expectativa	Percepción	Brecha
TA1. Las instituciones de salud deben tener equipos modernos.	6,640	4,342	-2,297
TA2. Las instalaciones físicas de las instituciones de salud deben lucir atractivas.	6,509	5,041	-1,468
TA3. Los empleados de las instituciones de salud deben tener buena apariencia.	6,644	4,995	-1,649
TA4. Los materiales asociados con el servicio (panfletos, tarjetas, etc.) deben ser atractivos a la vista en las instituciones de salud.	6,473	4,928	-1,545
TOTAL,	6,566	4,827	-1,740

La dimensión TANGIBLE aborda los aspectos relacionados con infraestructura física, se observa que la relación entre percepción y expectativa, hay una brecha en promedio de -1-740, representando la similitud entre ambos componentes; dentro de la ilustración. En la pregunta **TA1**. “Las instituciones de salud deben contar con equipos modernos”, debido a que la brecha que se obtiene es de -2,297, situándose en un rango bajo de satisfacción por el usuario, por lo que se considera un punto en el cual se debe gestionar, profundizar y fortalecer para satisfacer las necesidades de los mismos, **TA2**. “Las instalaciones físicas de las instituciones de salud deben lucir

atractivas” obtiene la menor brecha, con -1,468, en general es un aspecto importante a la hora de acudir a recibir el servicio en la institución.

Se considera que al asistir a una entidad donde los servicios son visualmente atractivos, los trabajadores cuenten con buena apariencia, y los equipos están en óptimas condiciones, les brinda seguridad, no obstante, es de aclarar que la institución de salud es de I nivel de atención, por ende, cuenta con equipos básicos para la atención primaria en salud.

Sin embargo, la expectativa en esta dimensión es muy alta, en comparación con la percepción; ya que gran parte de los usuarios manifestaron después de recibir el servicio, existe una deficiencia en cuanto a materiales y equipos en el hospital lo que genera poca credibilidad en los usuarios, pues consideran que son necesarios para una atención con calidad. Además, se evidenció un alto grado de insatisfacción por la apariencia física de las instalaciones del hospital y la presentación inadecuada de algunos de sus funcionarios.

CONFIABILIDAD

Grafica 23 confiabilidad

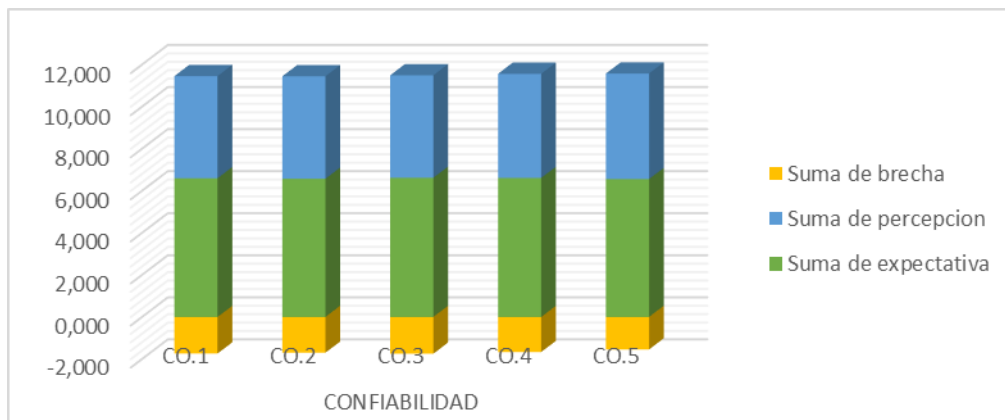


tabla 10 confiabilidad

DIMENSIÓN CONFIABILIDAD	Expectativa	Percepción	Brecha
CO1. Cuando las instituciones de salud prometen hacer algo en un cierto tiempo, lo deben cumplir	6,595	4,860	-1,734
CO2. Cuando un cliente tenga un problema, las instituciones de salud deben mostrar un interés sincero en resolverlo	6,572	4,874	-1,698
CO3. Las instituciones de salud deben prestar el servicio correcto a la primera.	6,617	4,874	-1,743
CO4. Las instituciones de salud deben proveer sus servicios en el tiempo que ellos prometieron hacerlo.	6,613	4,950	-1,662
CO5. Las instituciones de salud deben insistir en llevar sus registros y documentos libres de errores.	6,559	5,018	-1,541
TOTAL,	6,591	4,915	-1,676

La confiabilidad, hace referencia a la capacidad institucional de realizar el servicio prometido de manera confiable y precisa. De acuerdo a los resultados obtenidos, se logra identificar con relación a la pregunta **CO9** “las instituciones de salud deben llevar registros y documentos libres de errores”, esta resulta obtener una brecha de -1,541, lo que indica que los usuarios perciben errores frente a los registros y documentos dentro de la institución; así mismo se observa la relación de la pregunta **CO7** relacionado con “Las instituciones de salud deben prestar el servicio correcto a la primera.” El resultado es de -1.743, puntuación medianamente satisfactoria. A nivel general se obtiene una brecha promedio de -1,676, indicando que la percepción de servicio prometido se aleja de la expectativa.

Se identificó que los usuarios esperaban obtener un servicio con grandes características de confiabilidad, cumplimiento de las citas, poca demora en trámites, sin embargo se puede evidenciar que la percepción de los servicios recibidos no cumplieron con las expectativas de los usuarios, especialmente con los tiempos

establecidos de atención, tramites correctos a la primera vez, y poco interés por resolver sus inquietudes, por ello se considera importante establecer acciones de mejora especialmente en estos puntos críticos para lograr una satisfacción total en la prestación del servicio.

VELOCIDAD DE RESPUESTA

Grafica 24 velocidad de respuesta

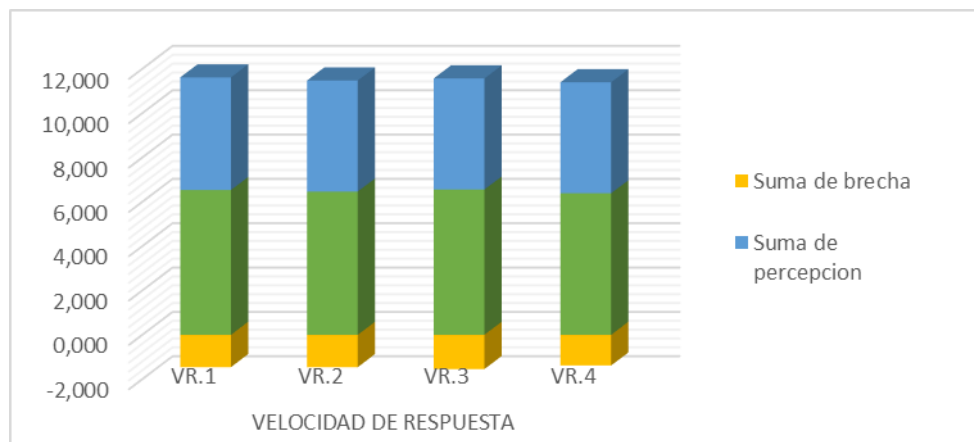


tabla 11 velocidad de respuesta

DIMENSIÓN VELOCIDAD DE RESPUESTA	Expectativa	Percepción	Brecha
VR1. Los empleados de la institución de salud deben informar exactamente cuándo serán desempeñados los servicios	6,536	5,081	-1,455
VR2. Los empleados de la institución de salud deben dar un pronto servicio a los clientes.	6,464	5,009	-1,455
VR3. Los empleados de la institución de salud siempre deben estar dispuestos a ayudar a los clientes.	6,554	5,014	-1,541
VR4. Los empleados de la institución de salud nunca deben estar tan ocupados como para no atender a un cliente.	6,387	5,009	-1,378
TOTAL,	6,485	5,028	-1,457

La dimensión velocidad de respuesta evalúa la disposición de los empleados para

ayudar a los clientes y brindar un servicio rápido y oportuno. Dentro de los resultados obtenidos se evidencia una puntuación general de -1,457 lo que indica que los usuarios no perciben la disposición del personal a la hora de atender a los usuarios. La pregunta **VR4**, “los empleados de la institución de salud nunca deben estar tan ocupados como para no atender a un cliente” alcanza una brecha en promedio de -1,378 indicando un desempeño cercano a las necesidades del usuario. Así mismo se observa que con relación a la pregunta **VR3**. “Los empleados de la institución de salud siempre deben estar dispuestos a ayudar a los clientes” obtiene una brecha promedio de -1,541 lo cual representa la percepción más alta dentro de la dimensión y en la cual se debe trabajar con el objetivo de satisfacer las necesidades del usuario de forma oportuna.

Se evidencia que la insatisfacción representa una parte significativa de los encuestados. Es importante tener en cuenta que la velocidad de respuesta al usuario es más que una respuesta rápida, también implica una información clara, verídica y oportuna a sus requerimientos. La percepción se asocia a que sus empleados no están capacitados para responder las sus necesidades, generando desconfianza y malestar respecto a los servicios que brinda la institución. Por ello se considera importante establecer un plan de mejora donde se brinde capacitación al personal, para adquirir y mejorar habilidades de comunicación asertiva de los empleados en lo concerniente a la atención al usuario.

ASEGURAMIENTO

Grafica 25 aseguramiento

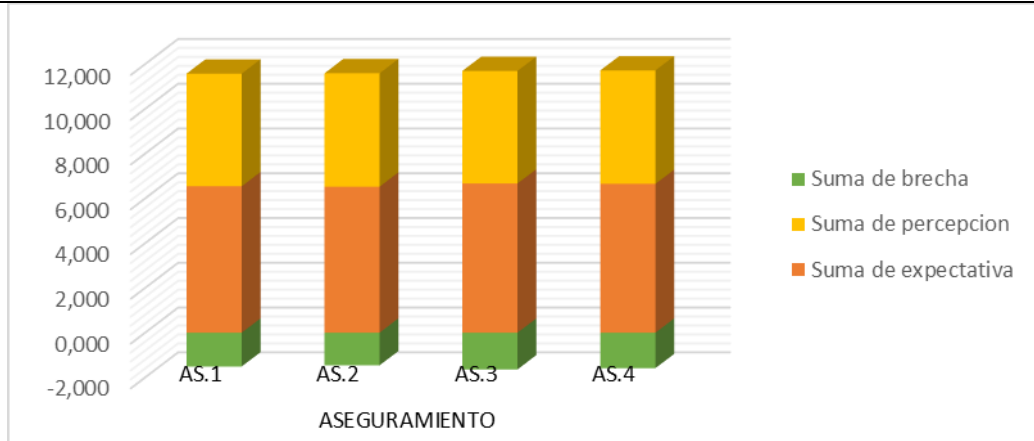


tabla 12 aseguramiento

DIMENSIÓN ASEGURAMIENTO	Expectativa	Percepción	Brecha
AS1. El comportamiento de los empleados de la institución de salud debe inspirar confianza.	6,541	5,032	-1,509
AS2. Los clientes deben sentirse seguros en sus negociaciones con la institución de salud	6,523	5,068	-1,455
AS3. Los empleados de la institución de salud deben ser consistentemente amables con los clientes.	6,667	5,027	-1,640
AS4. Los empleados de las instituciones de salud deberán estar capacitados para responder a las preguntas de los clientes.	6,649	5,068	-1,581
TOTAL	6,595	5,048	-1,546

En cuanto a esta dimensión, referente al conocimiento, cortesía de los empleados y su capacidad para inspirar confianza al usuario, el resultado obtenido en la encuesta arroja un puntaje general de -1,546 de insatisfacción, en relación a la pregunta **AS2**, “Los clientes deben sentirse seguros en sus negociaciones con la institución de salud”, se obtiene una brecha de -1,455 acercándose al valor esperado lo que indica que la mayoría percibe que sus necesidades son cubiertas conforme a lo que desean recibir, la pregunta que se alejó más de la expectativa, es la **AS3** “Los empleados de

la institución de salud deben ser consistentemente amables con los clientes”, tiene una brecha de -1,640 lo que demuestra que se satisface medianamente las expectativas que el usuario espera en relación al nivel de cortesía y amabilidad por parte de los empleados al recibir el servicio.

Se destaca que un porcentaje significativo de los usuarios encuestados manifestaron no tienen credibilidad en los profesionales de la salud, por tanto, no se sienten seguros con su diagnóstico; esto lleva a indagar acerca del nivel de competencias de los profesionales, humanización y amabilidad de algunos funcionarios.

EMPATIA

Grafica 26 empatía

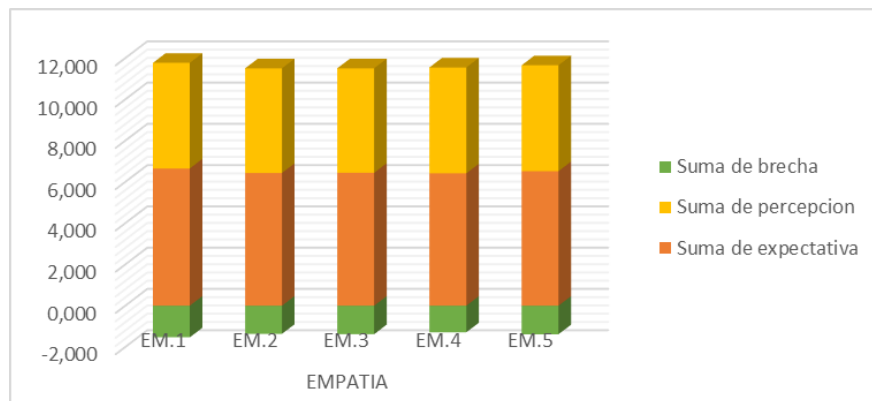


tabla 13 empatía

DIMENSIÓN EMPATIA	Expectativa	Percepción	Brecha
EM1. Las instituciones de salud deberán dar a sus clientes atención individual.	6,649	5,122	-1,527
EM2. Las instituciones de salud deberán tener horarios convenientes para todos sus clientes.	6,432	5,072	-1,360
EM3. Las instituciones de salud deben tener empleados que den a los clientes atención personal.	6,441	5,063	-1,378
EM4. Las instituciones de salud excelentes se deben preocupar por cuidar los intereses de sus clientes.	6,414	5,131	-1,284

EM5. Los empleados de las instituciones de salud deberán entender las necesidades específicas de sus clientes.	6,518	5,135	-1,383
TOTAL	6,491	5,105	-1,386

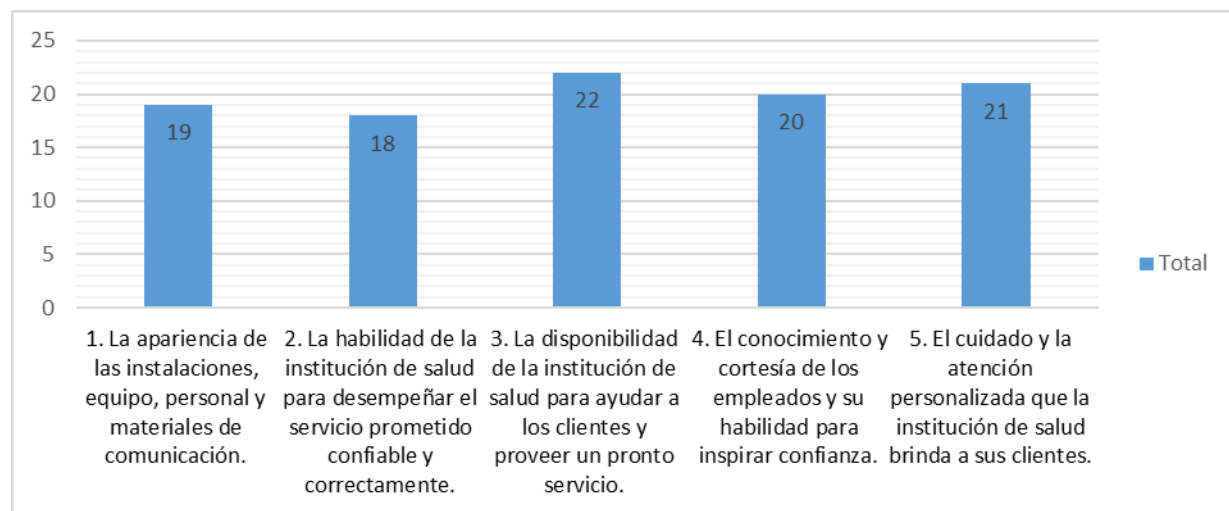
Por último, la dimensión de empatía, se refiere al nivel de atención individualizada que ofrecen la institución a sus usuarios, el resultado general arroja un puntaje de -1,386 lo que lleva a deducir que los usuarios no se sienten plenamente satisfechos con la actitud del personal de la salud. En la encuesta se puede observar que la mayoría de las preguntas no superan las expectativas arrojando datos similares, la pregunta **EM4**. “Las instituciones de salud excelentes se deben preocupar por cuidar los intereses de sus clientes.” obtiene una brecha de -1,284 indicando que está medianamente dentro de la expectativa conforme a las necesidades e intereses de sus usuarios, Así mismo se observa una relación a la pregunta **EM1** “Las instituciones de salud deberán dar a sus clientes atención individual”, obtiene una brecha del -1,527, esta hace referencia a la percepción de los usuarios respecto a una atención personalizada por parte del personal, uno de los factores está asociado a que la institución de salud tiene una infraestructura muy pequeña para la cantidad de usuarios atendidos, lo que hace que se presenten aglomeraciones de usuarios en algunas áreas y que esta sea percibida como una falta de atención más individual y personalidad. Sin embargo, el personal de la ESE municipal brinda una atención con respeto, es decir, manteniendo la dignidad en todo momento, como también se evidencian esfuerzos para conocer las necesidades de los mismos.

Se identifica que la percepción de esta dimensión es medianamente aceptada por los usuarios; sin embargo no supera lo esperado, El hecho de no evidenciar una buena atención hace que se tenga una percepción baja de la calidad, ya que como lo plantea Parasuraman et al⁸ , la calidad es un factor intangible calificado principalmente por el grado de satisfacción que siente el usuario a nivel personal y emocional, y pocas veces a nivel físico; por lo cual se debe lograr una óptima comunicación y entendimiento de sus necesidades.

Comparando con el estudio realizado por Martínez Karen et al⁹ donde se obtiene que las dimensiones tangibles y seguridad, fueron las de mejor percepción; mientras que las dimensiones Capacidad de respuesta, Fiabilidad y Empatía estuvieron con un nivel de desarrollo más bajo; en el estudio realizado en la ESE David Molina Muñoz, se obtuvo que las dimensiones mejor percibidas fueron velocidad de respuesta y empatía; mientras que las que manejaban mayor brecha de diferencia fueron elementos tangibles, confiabilidad y aseguramiento. Esto indica que hay que trabajar en todas las dimensiones, manteniendo los atributos con los que se cuenta, y lograr así mejorar los niveles de importancia y desempeño para igualar o superar las expectativas del cliente, se deben realizar esfuerzos dirigidos a elevar el nivel de percepción de los factores que influyen de manera directa en cada dimensión de calidad.

CUESTIONARIO 2 DEL SERVQUAL

Grafica 27 cuestionario 2



Teniendo en cuenta lo anterior podemos evidenciar que el promedio de las características de servicios de salud según su importancia es de 100, lo cual indica que se aproxima cada ITEM a la unidad de respuesta de 20, lo que muestra que los usuarios a cada uno de los enunciados le dan un grado de importancia similar.

Como nos muestra la encuesta el mayor puntaje de respuesta lo obtuvo la pregunta número 3 que califica “La disponibilidad de la institución de salud para ayudar a los clientes y proveer un pronto servicio”, lo que claramente percibe la importancia que tiene para los usuarios el recibir una atención oportuna, de calidad, humanizada y con vocación de servicio por parte de sus colaboradores.

El ítem numero 2 tuvo un promedio de 18 siendo de esta la más baja de todas, teniendo en cuenta “la habilidad de la institución para desempeñar el servicio prometido confiable y correctamente”, según esta puntuación, anotamos que el personal no cuenta con las competencias y habilidades para los cargos que desempeñan, por ende los trabajadores no tienen una motivación afectándose la eficiente y la eficacia a la hora de realizar tareas de manera repetitiva, como lo manifiesta **Frederick W. Taylor (1856-1915)**²⁰ el personal seleccionado debe cumplir con las verdaderas capacidades con las que cuenta y así fuera responsable de sus tareas.²⁰

7. CONCLUSIONES

Según los resultados obtenidos se puede concluir que las dimensiones y las variables que se analizaron no se encuentra con calificación por debajo de 2,5, sin embargo, con respecto al clima organización podemos indicar que se evidencia en un nivel satisfactorio basado en el desempeño laboral, visualizando que el liderazgo y la motivación prevalece en los dos tipos de contratación y abarca a nivel administrativo y asistencial.

Por otro lado, en el comparativo del análisis de cada una de las dimensiones evaluadas, la participación y la reciprocidad se visualizan como las más debilidades en lo que abarca el intercambio de la información, involucración al

cambio y la retribución, siendo este aspecto a tener en cuenta para fortalecer en la institución.

De igual forma se observó que la relación existente entre el Área Administrativa y el Área Asistencial, se presenta insatisfacciones en la variable Reciprocidad por parte de los empleados, mientras que la variable de liderazgo es la que considera con mayor satisfacción en la institución.

Así mismo, se puede evidenciar que no existe una satisfacción plena frente a la percepción de la calidad de los servicios de salud que se tienen en la ESE David Molina Muñoz del Municipio de Oporapa, por ende, se deben establecer estrategias de mejoras que permitan brindar servicios con calidad, oportunidad e integridad a los usuarios, esto tomando en cuenta que en todas dimensiones de calidad las expectativas fueron mayores a las percepciones.

De acuerdo con el objetivo planteado en la investigación y los resultados obtenidos desde el área del clima organizacional y la percepción de la calidad de los servicios en la institución, ESE David Molina Muñoz del Municipio de Oporapa Huila, se puede describir lo siguiente:

Es así, que a partir de lo anterior, se deriva que el clima organizacional es un aspecto que despliega unas características esenciales para obtener un beneficio en los resultados, la calidad del trabajo que realiza el personal de la institución y por supuesto las percepciones que los usuarios tienen de la institución donde van a solicitar un servicio.

No obstante, se considera que bajo los autores mencionados en el análisis coinciden en que la importancia por estudiar estas variables se concentra, especialmente en identificar los aspectos relacionados con el ambiente de

trabajo en el cual se llevan a cabo las acciones y los procesos de la alta dirección para operativizar sus planes de acción.

Es importante precisar, que la percepción de la calidad de atención desde la perspectiva del usuario se constituye en una valoración importante para la institución; razón por la cual se desarrolló el estudio; si bien es cierto la satisfacción y la calidad percibida en la atención están relacionados a la percepción; siendo la satisfacción la conformidad frente a las necesidades del usuario mientras que la calidad percibida en la atención es un criterio o valor de lo que el usuario espera, desea o anhela recibir y se mide por la experiencia que tiene en la atención recibida. (Silvera, 2018)⁴¹

Por último, se concluye que dentro de la investigación se mantienen unos componentes que se reflejan en el clima laboral y que predicen el desempeño del personal, por ende se debe tener un plan de seguimiento, evaluación y contingencia con el propósito de generar mejoras en el rendimiento del desempeño en cada una de las actividades que realizan para brindar una acción integral a los usuarios y de esa manera continuar con un mejoramiento en la satisfacción del cliente externo e interno por la calidad de la prestación de los servicios.

En la actualidad en nuestro sistema actual de salud se evidencian grandes falencias en torno a la calidad de los servicios de salud, en ese sentido la institución de salud municipal de Oporapa no es ajena a esta problemática, por lo tanto, este ejercicio investigativo al igual que los diferentes aportes de los usuarios evaluados permitieron identificar las necesidades específicas y las posibles oportunidades de mejora en cuanto a los servicios que se ofertan en la institución.

Por tanto, es fundamental que los servicios que se prestan sean de calidad, y este proceso inicia en el momento en el que se conocen las percepciones frente a la calidad y la satisfacción al momento en el que se identifican los principales problemas que afectan la percepción de la calidad de nuestras instituciones prestadoras de servicios de salud, en la ESE David Molina Muñoz como: Instalaciones físicas deterioradas, materiales poco atractivos, prestación de servicios inadecuados, falta de amabilidad en el contacto con el usuario.

8. RECOMENDACIONES

De acuerdo con los resultados y conclusiones anteriormente mencionados se pueden realizar las siguientes recomendaciones, e implementación de estrategias que permitan mejorar los procesos entorno a clima organizacional y percepción de la calidad en la ESE David Molina Muñoz de Oporapa Huila, para la generación de satisfacción de los usuarios.

Con respecto al clima organizacional se recomienda que sigan implementando estos estudios de investigación que permiten conocer de manera periódica los aspectos intrínsecos y extrínsecos que afectan directamente el desempeño laboral

Es importante fortalecer el clima organizacional mediante la participación de los colaboradores de la empresa, generando una adecuada distribución de tareas y funciones que debe desempeñar cada empleado, con lo que se busca cumplir dentro de las metas, se debe promover el compromiso en la prestación de los servicios con calidad y el impacto sobre los procesos institucionales

Teniendo en cuenta que los resultados obtenidos en cada una de las dimensiones se sugieren establecer:

Dimensión de confiabilidad, con una brecha negativa de -1,676. Para mejorar la calidad del servicio en este aspecto, se sugiere capacitación de todo el personal de la institución, para que ellos tengan la habilidad de ofrecer un servicio seguro, confiable, y sin margen de error.

Dimensión de velocidad de respuesta, Arrojó un resultado de -1,457. Es indispensable mejorar y gestionar los procesos tecnológicos que faciliten y ayude al trabajo del personal. Esta propuesta tiene como objetivo principal, el mejoramiento de la oportunidad y facilidad en la entrega del servicio, agendamiento y respuesta oportunas.

Dimensión de Aseguramiento. El resultado del análisis de la brecha para la dimensión de seguridad fue de -1,546. Se debe establecer el programa y el cronograma de inducción y reinducción al personal, pues este debe conocer a detalladamente y a profundidad los procesos de la entidad para así poder orientar de manera adecuada al usuario devolviéndole la confianza frente a la información proporcionada.

Dimensión de Empatía, obtuvo la brecha más baja, con un valor de -1,386. Para disminuir esta diferencia se debe mejorar la comunicación asertiva al momento de recibir al usuario y brindar información de una manera clara, como también brindar una solución adecuada cuando se requiera respecto a las atenciones en las diferentes áreas de la institución y de esta manera evitar que los usuarios esperen demasiado tiempo para ser atendidos, Siempre se deben tomar en cuenta las opiniones de los usuarios, haciendo uso de los mecanismos de participación ciudadana que existen en la entidad como lo

son: el buzón de sugerencia el cual está ubicado en la institución o también en la oficina de atención al usuario (SIAU), y mediante la página web de la empresa, establecer canales que faciliten la atención del usuario teniendo en cuenta que la mayoría de la población vive en zona rural.

Se considera importante de manera inicial realizar una socialización por parte de la institución hacia los funcionarios con los resultados encontrados para de esta manera sensibilizar a cada uno de los empleados, como estrategia para fomentar la necesidad de reflexión y definir de manera institucional planes de mejora, así como intervenciones para reforzar aquellas áreas evaluadas positivamente.

En la dimensión tangible presenta insatisfacción para los usuarios, por lo cual se recomienda Mejorar las instalaciones físicas de la institución, impermeabilización de áreas donde se evidencia presencia de humedad, como también implementar estrategias que permitan generar en los empleados un sentido de pertenencia por la entidad, generando espacios de limpieza, y embellecimiento en la institución donde se visibilicen espacios atractivos para los usuarios, al igual que es importante en las jornadas de bienestar en las cuales se debe seguir trabajando e incentivando al talento humano en la importancia de portar su identificación, su uniforme, como también el lenguaje y comunicación con el cual se dirigen a los usuarios, compañeros dentro de la institución.

También realizar encuestas mes a mes a los usuarios que nos permitan conocer las percepciones en terminos de calidad y así implementar acciones de mejora de acuerdo a las dependencias en donde se evidencien falencias.

Se considera importante de manera inicial realizar una socialización por parte

de la institución hacia los funcionarios, de los resultados encontrados para de esta manera generar conciencia en cada uno, como estrategia para fomentar la necesidad de reflexión y definir planes de mejora

Otro aspecto a tener en cuenta es que se incluya dentro del plan formación a talento humano temas de comunicación asertiva, atención al usuario y empatía entre otros con el objetivo que la atención que se presta por parte de nuestros empleados sea una atención integral y de calidad, buscando siempre satisfacer las necesidades de la población oporapense.

Desarrollar procesos de capacitación, formación y acompañamiento de la persona, apoyados en material didáctico y visual para educación de la población objeto.

9. BIBLIOGRAFÍA

1. Adiazola Díaz, Francisca Pilar, 1 López Hermosilla, María Josefa,2 Rojas Pérez. Rodrigo Andrés,3 Bustamante U. Miguel A. 4, PERCEPCIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN ATENCIÓN PRIMARIA DE SALUD EN LA REGIÓN DEL MAULE, CHILE Revista Empresarial, 2019 13 (1), 13 – 21.
2. Juárez Adata, Salvador, Clima organizacional entre los trabajadores del Hospital General “La Villa”: Hospital de segundo nivel de atención de la Ciudad de México, Rev. Cubana Salud Pública. 2018;44(4):97-111.
3. YÉPEZ-CHAMORRO, María Clara; RICAURTE-CEPEDA, Melissa; JURADO-

FAJARDO, Daniel Marcelo. Calidad percibida de la atención en salud en una red pública del municipio de Pasto, Colombia. *Universidad y Salud*, 2018, vol. 20, no 2, p. 97-110.

4. Ortiz-Campillo, L., Ortiz-Ospino, L. E., Coronell-Cuadrado, R. D., Hamburger-Madrid, K., & Orozco-Acosta, E. (2019). Incidencia del clima organizacional en la productividad laboral en instituciones prestadoras de servicios de salud (IPS): un estudio correlacional.

5. Fernández-Oliva, D., Revilla-Velásquez, M. E., Kolevic-Roca, L. A., Cabrejos-Castilla, I., Muchaypiña – gallegos, I., Sayas-Avilés, I., ... & Mamani-Urrutia, V. A. (2019, April). Clima organizacional y satisfacción del usuario externo en los servicios de hospitalización del Instituto Nacional de Salud del Niño, 2017. In *Anales de la Facultad de Medicina* (Vol. 80, No. 2, pp. 188-192). UNMSM. Facultad de Medicina.

6. Febres-Ramos, Richard J., and Miguel R. Mercado-Rey. "Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo-Perú." *Revista de la Facultad de Medicina Humana* 20.3 (2020): 397-403.

7. OPS/OMS. Teoría y Técnicas de Desarrollo Organizacional. Programa Regional 62 de desarrollo de servicios de salud. PSDCG-T-10,1998; 3(III), 1

8. Molina, Dayni Palacios, Lisset. "Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral del personal administrativo de los Distritos de salud pública de la provincia de Manabí-Ecuador." *ECA Sinergia* 10.1 (2019): 70-84.

9. Ministerio de Salud y Protección Social Colombia, Guía Metodológica Observatorio

Nacional de Calidad de la Atención en Salud OCAS Colombia Bogotá
D.C. www.minsalud.gov.co

10. Kerguelén, C. Calidad en salud en Colombia, los principios. Programa de apoyo a la reforma de salud. Ministerio de la protección social. Editorial Scripto. Bogotá, 2008.

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

12. Zuluaga, M., Giraldo, M. (2001). Clima Organizacional Departamento Administrativa de la Función Pública

13. Fonseca Diaz, Katya Jessica. "La calidad del servicio y el grado de satisfacción de los usuarios afiliados a una EPS de la Clínica Materno Infantil del Norte SA-Trujillo: 2015." (2015).

14. ESE David Molina Muñoz. (2020). Plan Estratégico Institucional 2020-2024. Oporapa Huila. pp 82.

15. PEDRO CLAVER S, VERAPAZ D LA, HUMANIDADES F DE. EL CLIMA LABORAL EN LOS/AS COLABORADORES/AS DEL ÁREA ADMINISTRATIVA DEL HOSPITAL REGIONAL DE COBÁN, A.V. [INTERNET]. UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR; 2015 [CITED 2016 MAY 10]. AVAILABLE FROM: [HTTP://RECURSOSBIBLIO.URL.EDU.GT/TESISEORTIZ/2014/05/43/SIERRA-MARIA.PDF](http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2014/05/43/SIERRA-MARIA.PDF)

16. Laurenza M., Calidad de la atención de la salud desde la perspectiva del paciente Investigación Análisis de los resultados de una encuesta realizada en centros de atención primaria del ámbito público, 2016,

http://www.sadamweb.com.ar/news/2016_05Mayo/Calidad_en_atencion_de_salud.pdf.

17. Malagon – Londoño, G. Galan – Morera, R. Ponton – Laverde, Gabriel. Garantía de Calidad en Salud. 2a Ed. Bogotá. Médica Internacional; 2006.

18. Domínguez Aguirre LR, Ramírez Campos ÁF, García Méndez A. El clima laboral como un elemento del compromiso organizacional. Rev Nac Adm [Internet]. 2013;4(1):59–70. Available from:

<http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4721419&info=resumen&idioma=EN>
[G](#)

19. Chiavenato, I. (2011). Administración de Recursos Humanos. México: McGraw Hill. Pág. 74.

20. Rivera Porras DA, Rincón Vera JE, Flórez Gamboa SR. Percepción del Clima organizacional: Un análisis desde los Macroprocesos de una ESE. ESPACIOS. 2018;39(19):5

21. Matsumoto Nishizawa, Reina. (2014). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. Revista Perspectivas, (34), ¿181- 209
http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1994-37332014000200005. (Último acceso 4 de Julio de 2018).

22. Rodríguez, Myrta. Metodología para generar indicadores de calidad en el servicio. Tesis: Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey, 1995.

23. Matsumoto Nishizawa, Reina. (2014). Desarrollo del Modelo Servqual para la

medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. Revista Perspectivas, (34), ¿181- 209 http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1994-37332014000200005. (Último acceso 4 de Julio de 2018)

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

25. DECRETO 1227 DE 2005. (2005). ALCADIA DE BOGOTA. Obtenido de <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=16313>

26. DECRETO 1567 DE 1998. (1998). Obtenido de <https://www.uspec.gov.co/images/stories/NORMATIVIDAD/Decretos/decreto-1567-de-1998.pdf>

27. LEY 10 DE 1990. Obtenido de https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/LEY%200010%20DE%201990.pdf

28. DECRETO-1011-DE-2006.pdf, <https://www.teonarino.org/decreto-1011-de-2006-sistema-obligatorio-de-garantia-de-calidad-de-la-atencion-de-salud-del-sistema-general-de-seguridad-social-en-salud/>

29. LEY 489 DE 1998. Obtenido de http://www.minhacienda.gov.co/HomeMinhacienda/ShowProperty;jsessionid=ahVO3Kva7iZN6I9-UVQOjDsinYxZp3MoA7AokwtqnR0KsDKbMzIj!-1088947312?nodeId=%2FOCS%2FMIG_5817357.PDF%2F%2FidcPrimaryFile&revision=latestreleased

30. DECRETO 614 DE 1984. Obtenido de http://copaso.upbbga.edu.co/legislacion/decreto_614%2084%20Organizacion%20y%20Administracion%20Salud%20Ocupacional.pdf
31. RESOLUCION 1016 DE 1989. Obtenido de <http://copaso.upbbga.edu.co/legislacion/Resolucion%201016%20de%2089.%20Progrmas%20de%20Salud%20Ocupacional.pdf>
32. RESOLUCION 2646 DE 2008. Obtenido de <http://fondoriesgoslaborales.gov.co/documents/Normatividad/Resoluciones/Res2646-2008.pdf>.
33. Asesora E. Decreto 2482 de 2012 - Gestor Normativo Función Pública [Internet]. Funcionpublica.gov.co. 2012 [cited 10 July 2019]. Available from: <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=50803>
34. Manual de estándares del sistema único de acreditación. Resolución 1445 de 2006. [Internet]. Minsalud.gov.co. 2006 [consultado el 10 de julio de 2019]. Disponible en: <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/VS/PSA/Manual-Estandares-Sistema-Acreditacion-Resolucion-1445-2006.pdf>
35. Rodríguez, Verónica Macedo. "Diagnóstico de clima organizacional en el Centro Universitario de los Valles." *Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo* ISSN: 2007-2619 8 (2015).
36. De La Hoz Correa, A. P. Propuesta de aplicación de la escala SERVQUAL en el sector salud de Medellín. *Revista CES Salud Pública*, [s. l.], v. 5, n. 2, p. 107–116, 2014. Disponible en:

<http://search.ebscohost.com.ezproxy.unal.edu.co/login.aspx?direct=true&db=a9h&AN=100934193&lang=es&site=ehost-live>. Acceso em: 5 dez. 2020.

37. salud, M. d. (s.f.). GUÍA PARA LA ELABORACIÓN DE LA INVESTIGACION. Obtenido de <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/RESOLUCION-8430-DE-1993.PDF>

38. PAHO. (2008). *SDCG-T10*. Obtenido de https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/10060/PSDCG-T10_v3.pdf?sequence=1&isAllowed=y

39. Korstanje1, M. (2008). *La Reciprocidad*. Obtenido de <https://www.palermo.edu/economicas/cbrs/pdf/reciprocidad.pdf>

40. Maslow. (19 de 01 de 2020). Pirámide de Maslow para la motivación laboral. *Pirámide de Maslow para la motivación laboral*, págs. <https://www.unir.net/empresa/revista/como-aplicar-la-piramide-de-maslow-para-la-motivacion-laboral-de-tu-equipo/>.

41. Natale, J. d. (2015). relaciones interpersonales y su relación. *relaciones interpersonales y su relación*, pág. <https://core.ac.uk/download/pdf/323342495.pdf>.

42. Herrera, C. N. (2015). Clima organizacional. pág. <https://revistas.urosario.edu.co/xml/1872/187243060006/html/index.html>.

ANEXOS:

ANEXO 1: CUESTIONARIO CLIMA ORGANIZACIONAL

<i>Dimensión de Fiabilidad</i>								
		1	2	3	4	5	6	7
1	Cuando promete hacer algo en cierto tiempo, lo debe cumplir							
2	Cuando el cliente tiene un problema, la empresa debe mostrar un sincero interés en resolverlo							
3	La empresa debe desempeñar bien el servicio por primera vez							
4	La empresa debe proporcionar sus servicios en el momento que promete hacerlo.							
5	La empresa debe insistir en registros libres de error.							
<i>Dimensión de sensibilidad</i>								
		1	2	3	4	5	6	7
1	La empresa debe mantener a los clientes informados con respecto a la ejecución de los servicios							
2	Los empleados de la empresa deben dar un servicio rápido							
3	Los empleados deben estar dispuestos a ayudarlos							
4	Los empleados de la empresa nunca deben estar demasiado ocupados para ayudarlos							

Dimensión de seguridad								
		1	2	3	4	5	6	7
1	El comportamiento de los empleados debe infundir confianza en usted							
2	El cliente debe sentirse seguro con los procesos y procedimientos de la institución							
3	Los empleados deben ser corteses de manera constante con usted							
4	Los empleados deben tener el suficiente conocimiento para aclarar sus dudas.							
Dimensión de Empatía								
		1	2	3	4	5	6	7
1	La empresa debe dar atención individualizada a los clientes							
2	La empresa debe tener empleados que den atención personal a cada uno de los clientes							
3	La empresa debe preocuparse de sus mejores intereses							
4	Los empleados deben entender las necesidades específicas del usuario							
5	Se deben tener horarios de atención convenientes para todos sus clientes							
Dimensión de Elementos Tangibles								
		1	2	3	4	5	6	7

1	La empresa debe tener equipos de aspecto moderno							
2	Las instalaciones físicas deben ser atractivas							
3	Los empleados deben verse pulcros							
4	Los materiales asociados de los servicios deben ser visualmente atractivos para la empresa							

ANEXO 2: RELACIÓN DE LAS AFIRMACIONES CON LAS VARIABLES – CLIMA ORGANIZACIONAL

<i>1. Liderazgo</i>	<i>Afirmaciones</i>	<i>Puntajes</i>	<i>Total</i>
1.1. Dirección (D)	1-14-33-51-67		
1.2. Estimulo de la excelencia (EE)	15-30-34-52-70		
1.3. Estimulo del trabajo en equipo (ETE)	2-17-35-50-73		
1.4. Solución de conflictos (SC)	16-31-36-55-68		
<i>2. Motivación</i>			
2.1. Realización personal (RP)	3-18-37-49-74		
2.2. Reconocimiento de la aportación (RA)	19-32-40-56-69		
2.3. Responsabilidad (R)	4-20-43-57-75		
2.4. Adecuación de las condiciones de trabajo (ACT)	5-21-41-59-65		
<i>3. Reciprocidad</i>			
3.1. Aplicación al trabajo (AT)	6-22-42-58-71		
3.2. Cuidado del patrimonio institucional (CPI)	7-23-44-60-72		
3.3. Retribución (R)	8-24-39-54-66		
3.4. Equidad (E)	9-25-45-53-76		
<i>4. Participación</i>			
4.1. Compromiso con la productividad (CP)	10-26-46-61-77		
4.2. Compatibilización de intereses (CI)	11-27-47-62-78		
4.3. Intercambio de información (II)	12-28-48-63-79		
4.4. Involucración en el cambio (IC)	13-29-38-64-80		

ANEXO 3: CUESTIONARIO SERVIQUAL

No	Reflexiones	Respuesta	
		V	F
1	El jefe se preocupa porque entendamos bien nuestro trabajo		
2	Generalmente todos aportamos ideas para mejorar nuestro trabajo		
3	La mayoría del trabajo de esta unidad exige raciocinio		
4	En esta organización se busca que cada cual toma decisiones de cómo realizar su propio trabajo.		
5	El ambiente que se respira en esta institución es tenso.		
6	La gente se esfuerza por cumplir a cabalidad con sus obligaciones		
7	Con frecuencia nuestros compañeros hablan mal de la institución		
8	Esta institución ofrece buenas oportunidades de capacitación		
9	Aquí las promociones carecen de objetividad		
10	Los problemas que surgen entre los grupos de trabajo se resuelven de manera óptima para la institución.		
11	Los objetivos de los departamentos son congruentes con los objetivos de la organización.		
12	La información requerida por los diferentes grupos fluye lentamente.		
13	La adopción de nuevas tecnologías se mira con recelos.		
14	Ocurre con frecuencia que cuando se presenta un problema especial no se sabe quien tiene que resolverlo.		
15	Aquí se preocupan por mantener informado al personal de las nuevas técnicas relacionadas con el trabajo, con el fin de mejorar la calidad del mismo.		
16	Aquí todos los problemas se discuten de manera constructiva.		
17	Para cumplir con las metas del trabajo tenemos que recurrir a todas nuestras capacidades.		
18	En este trabajo me siento realizado profesionalmente.		
19	En esta institución se estimula a la persona que trabaja bien.		
20	En realidad nunca se ejecutan las ideas que damos sobre el mejoramiento del trabajo.		
21	Las condiciones de trabajo son buenas.		
22	Aquí uno se siente auto motivado con el trabajo.		
23	Da gusto ver el orden que reina en nuestro local de trabajo.		
24	Yo me siento muy motivado por formar parte de este grupo.		
25	Las normas disciplinarias se aplican con subjetividad.		
26	Cuando hay un reto para la organización todos los departamentos participan activamente en la solución.		
27	Lo importante es cumplir los objetivos del departamento, lo demás no interesa.		
28	Generalmente, cuando se va a hacer algo mi departamento es el último en enterarse.		
29	Las iniciativas de los grupos no reciben respaldo de los niveles superiores.		
30	Si un trabajo parece difícil se retarda hasta que se pueda.		
31	A nuestro superior solo le podemos decir lo 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 (chismas).		
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.		



Universidad[®]
Católica
de Manizales

VIGILADA MINEDUCACIÓN

*Obra de Iglesia
de la Congregación*



Hermanas de la Caridad
Dominicas de La Presentación
de la Santísima Virgen

Universidad Católica de Manizales
Carrera 23 # 60-63 Av. Santander / Manizales - Colombia
PBX (6)8 93 30 50 - www.ucm.edu.co