

**RELACIÓN ENTRE CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA PERCEPCIÓN EXTERNA DE
LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE SALUD EN EL “HOSPITAL SAN ANTONIO
DE VILLAMARIA- CALDAS”.**

**PRESENTADO POR:
Mariana Aluma López
Paula Alejandra Castaño Jiménez
Viviana Patricia Echeverry
Yenci Viviana Hernández**

**TUTOR:
Paula Andrea Peña López**

**Universidad Católica de Manizales
Especialización en Administración en Salud
Trabajo de Grado**

**Manizales- Caldas
2019**

Tabla de contenido

2. RESUMEN.....	5
2.3. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	6
2.4 JUSTIFICACIÓN	8
3. OBJETIVOS	10
3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	10
4. METODOLOGÍA.....	10
6.1 ENFOQUE.....	10
6.2 DISEÑO.....	11
6.3 POBLACIÓN.....	11
6.4 MUESTRA.....	11
6.5 PLAN DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN.....	12
6.6 INSTRUMENTOS	12
6.7 PLAN DE ANÁLISIS DE INFORMACIÓN:.....	13
6.8 COMPONENTE ÉTICO	14
5. RESULTADOS Y DISCUSION	15
GRAFICAS CLIMA ORGANIZACIONAL	15

Tabla de gráficos.

Grafico 1 Medición del Clima Organizacional administrativo / asistencial.	15
Grafico 2 Resultados de la dimensión de liderazgo.....	15
Grafico 3 Resultados de la dimensión de motivación	16
Grafico 4 Resultados de la dimensión de reciprocidad.....	16
Grafico 5 Resultados de la dimensión de participación	17
Grafico 6 Clima organizacional en las áreas de trabajo	17
Grafico 7 Clima organizacional en relación al tipo de contrato	18
Grafico 8 Clima organizacional en relación al tiempo de permanencia en la institución	18

Grafico 9 Comparación de la calidad expectativa / percepción	23
Grafico 10 Resultados de la dimensión tangible.....	24
Grafico 11 Resultados de la dimensión confiabilidad	24
Grafico 12 Resultados de la dimensión velocidad de la respuesta.....	25
Grafico 13 Resultados de la dimensión aseguramiento	25
Grafico 14 Resultados de la dimensión empatía	26
Grafico 15 Características de las instituciones de salud	26
Grafico 16 Percepción externa con relación a la calidad en el área de trabajo	27
Grafico 17 Percepción externa de la calidad con relación a la escolaridad	27
Grafico 18 Percepción externa de la calidad con relación a la edad	28
Grafico 19 Percepción externa de la calidad con relación al sexo.....	28



Universidad
Católica
de Manizales

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

1. INFORMACIÓN GENERAL DEL PROYECTO

Título: Relación entre clima organizacional y la percepción externa de la calidad de los servicios de salud en el “Hospital San Antonio de Villamaria-Caldas”.

Investigadores:

- Mariana Aluma López
- Paula Alejandra Castaño Jiménez
- Viviana Patricia Echeverry
- Yenci Viviana Hernández

Línea de Investigación: gestión de calidad

Programa de Posgrado al que se articula: Especialización en Administración en Salud.

Lugar de Ejecución del Proyecto: Hospital San Antonio de Villamaria

Ciudad: Villamaria

Departamento: Caldas

Duración del Proyecto (periodos académicos): 2 periodos Académicos (abril 2018-marzo 2019)

2. RESUMEN

2. 1. RESUMEN

Determinar la relación entre el clima organizacional y la percepción externa de la calidad de los servicios de salud en la institución prestadora de servicios Hospital San Antonio de Villamaria Caldas, fue el objetivo planteado en esta investigación; para lo cual se necesitó identificar los factores tanto internos como externos que interfieran en el clima organizacional y en la calidad de los servicios prestados.

Se realizó un estudio cuantitativo de tipo descriptivo de corte transversal utilizando el instrumento para medir la calidad SERVQUAL en torno a 5 dimensiones, aplicado a los usuarios atendidos entre los meses noviembre 2018 y enero 2019 y como segundo instrumento se utilizó el diseñado por la Organización Panamericana de la Salud (OPS) que consta de 80 reflexiones que representan 4 áreas críticas para describir el clima organizacional y se aplicó al personal interno de la institución. En los resultados El clima organizacional del personal que labora en el área administrativa en el hospital es percibido como medianamente satisfactorio con un promedio de calificación de las cuatro dimensiones de 2.99, mientras que en el área asistencial el clima organizacional es percibido como satisfactorio con un promedio de calificación de las cuatro dimensiones de 3.38; siendo la variable Liderazgo la mejor calificada por los trabajadores, y la variable reciprocidad la menos considerada. En cuanto a calidad los pacientes esperaban recibir el servicio de mejor manera en lo que incluye el aseguramiento y la empatía, y por el contrario esperaban menos de la parte tangible (infraestructura física); directamente proporcional se obtuvo el mismo hallazgo después de prestado el servicio. Sin embargo, las expectativas superaron las percepciones, por lo cual la calidad es calificada insatisfactoriamente.

Se concluyó en este estudio que la relación entre clima organizacional y calidad, es inverso, mejor clima organizacional, calidad insatisfactoria.

ABSTRACT

2.2. INTRODUCCIÓN

La presente investigación se refiere al impacto que puede tener el clima organizacional de una institución de salud, en la percepción de calidad del servicio recibido por parte de los usuarios, definiendo, clima organizacional

según Chiavenato (1992), como el elemento que constituye el medio interno de una organización y diferentes aspectos como el tipo de organización, tecnología, políticas, metas operacionales, reglamentos internos, actitudes, formas de comportamiento social¹. Es importante para todas las organizaciones que buscan lograr una mayor productividad y mejora en el servicio ofrecido, por medio de estrategias internas, por lo que el realizar un estudio permite detectar aspectos claves que puedan estar impactando de manera importante el ambiente laboral de la organización¹ por otro lado la calidad se refiere a la capacidad que posee un objeto para satisfacer necesidades implícitas o explícitas según un parámetro, un cumplimiento de requisitos de calidad; Calidad es un concepto subjetivo que está relacionada con las percepciones de cada individuo para comparar una cosa con cualquier otra de su misma especie, y diversos factores como la cultura, el producto o servicio, las necesidades y las expectativas influyen directamente en esta definición.²

La investigación de esta problemática social e institucional se realizó por el interés de conocer el clima organizacional con el que cuenta el hospital San Antonio de Villamaria, y si este; influye o no en la percepción de calidad que tienen los usuarios de los servicios recibidos. Esto permitió identificar las relaciones entre estos elementos, y poder establecer planes de mejora, en todos los aspectos (físicos, psicológicos, materiales) que puedan estar afectando al trabajador. Asimismo, nos interesamos por aportar un estudio que sirva de apoyo a otras instituciones que puedan tener la misma problemática. La investigación se realizó con una serie de encuestas a trabajadores de la institución y a usuarios que hubieran recibido algún servicio en el hospital.

2.3. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En Colombia se han realizado estudios que muestran la influencia que tiene el recurso humano en el clima organizacional y en la percepción externa de los servicios de salud, se pudo determinar que la modalidad de contratación, una buena selección del personal y una política interna de incentivos, capacitaciones y beneficios para los empleados hacen que la prestación de los servicios de salud sea más eficiente.

Por el contrario, se ha evidenciado que “Inconscientemente las empresas pueden propiciar o influir en la generación de un mal clima organizacional. Aspectos como la precarización laboral, infraestructura inadecuada, líderes autoritarios o políticas internas, pueden desencadenar conflictos entre los mismos trabajadores o la afectación en su salud”³.

Los estudios demuestran también que en algunas instituciones donde la modalidad de contratación es por prestación de servicios, la rotación de personal es más activa por la inestabilidad laboral y pocos beneficios que se

obtiene de la empresa, en comparación con los que están contratados por planta y de manera indefinida, esto ocasiona una mala calidad en la prestación de los servicios.

Respecto a los diferentes factores del clima organizacional, hay estudios que concluyen que no hay diferencias importantes entre los hospitales de alta y baja complejidad⁴.

Con base en lo anterior y en los reportes de estudios donde se encontró que “a partir de la aplicación de la Ley 100, las condiciones laborales se deterioraron, especialmente para aquellos que no poseen contratación directa con las entidades de salud; se ampliaron las brechas salariales; se dieron aumentos en la intensidad horaria y se detectó cierto grado de subempleo”^{3,5}, se hizo necesario indagar en el hospital san Antonio de Villamaria- Caldas a cerca de la caracterización del clima organizacional teniendo en cuenta la influencia que tienen las condiciones laborales de sus empleados y como este se ve reflejado en la calidad de los servicios de salud allí prestados.

Como lo indica el ministerio de salud y protección social en unión con la universidad javeriana⁶. En general en Colombia casi todas las instituciones de salud cuentan con un área de recurso humano que se encarga de velar por que la contratación se haga de la manera más transparente posible, siguiendo con unos lineamientos básicos que no den lugar a equivocaciones en cuanto a perfiles del cargo, experiencia y profesión además de cumplir con la normativa vigente que protege a los empleados y obliga a los empleadores a cumplir con unos requisitos en bienestar de los empleados y que se ven reflejados en el logro de los objetivos de la organización.

Para lograr que los empleados se sientan a gusto y conformes en su sitio de trabajo las empresas deben procurar por mantener un ambiente cómodo y dotado de todos los insumos y equipos que se requieran para cumplir las funciones para las que fue contratado, además de capacitar continuamente e implementar mecanismos de incentivos que generen confianza y motiven a los empleados a realizar sus labores con esmero y amor por la empresa.

Si se logra mantener un funcionario comprometido y con sentido de pertenencia por la institución esto se verá reflejado en la capacidad de relacionarse con las personas y de trabajar en equipo, lo que finalmente permitirá brindar un servicio con calidad y que logre satisfacer las necesidades del usuario.

El hospital San Antonio de Villamaria, presta servicios de primer nivel de atención a la población de Villamaria- Caldas y sus alrededores, por ser un hospital público, el personal contratado para su normal funcionamiento es seleccionado por el mandatario de turno, por tal motivo la rotación de personal del hospital es frecuente y se debe conocer en qué medida esto se está reflejando en el clima organizacional y la percepción externa que tienen los

clientes frente a la prestación de los servicios de salud en el hospital.

Teniendo como base la problemática mencionada se buscó con esta investigación identificar todos los factores tanto internos como externos que interfieren en el clima organizacional y la percepción externa de la calidad de los servicios que tiene los usuarios frente al hospital como lo es la infraestructura física, ya que al tratarse de una población tan grande (usuarios) limita la atención por falta de camas, consultorios, y personal sanitario, y además dificulta la prestación del servicio por una inadecuada iluminación, sitios de aislamiento, falta de insumos etc.

En este orden de ideas toma fuerza el tema de clima organizacional en las instituciones, que puede verse influenciado por falta de motivación, comunicación, capacitación o liderazgo⁷ y de la misma forma se va a ver reflejado en la mala prestación de los servicios. En el caso del personal sanitario es importante conocer cuáles son esas actitudes- aptitudes que están influyendo en la prestación de los servicios, ya que pueden ser estos los causales de presentar resultados ineficientes e ineficaces, teniendo en cuenta que no todas las personas tienen las mismas costumbres, hábitos, capacidad de adaptación y trabajo en equipo y que puedan ser determinantes en el cumplimiento de los objetivos institucionales

las falencias nombradas anteriormente pueden influir directamente de forma negativa en la productividad y en la calidad de los servicios prestados⁸ sin embargo hay que tener en cuenta que pueden existir otros factores psico-físicos que también pueden influenciar el clima organizacional negativamente, las malas relaciones interpersonales, la pérdida de credibilidad del personal asistencial y administrativo y de la institución, y malos resultados, pues si bien ha venido mejorando muchos procesos, se pretendió realizar un estudio que permitiera responder a las siguiente pregunta: ¿Cuál es la relación entre el Clima organizacional y Percepción externa de la calidad de los servicios de salud en el hospital San Antonio de Villamaria Caldas?

2.4 JUSTIFICACIÓN

El clima organizacional es un aspecto de gran importancia y estratégico en una institución, ya que este elemento permite medir como se sienten los trabajadores psicológica, material y físicamente⁹, permitiendo realizar una retroalimentación acerca de los procesos que determinan los comportamientos organizacionales y así realizar cambios planificados tanto en las actitudes y conductas de los miembros que conforman la organización.

Este componente puede considerarse una estrategia, porque permite

identificar problemáticas a nivel institucional pero también oportunidades de mejora continua, además de identificar y conocer cuáles son las expectativas y necesidades del equipo de trabajo, influyendo directamente en la calidad y productividad de los servicios prestados^{8, 10}. Un buen clima organizacional facilita el crecimiento de cada individuo y fortalece al máximo la capacidad de trabajar en equipo, para lograr minimizar los conflictos interpersonales que puedan presentarse en el sitio de trabajo, dando paso a una estabilidad laboral y ayudando al cumplimiento de la misión institucional⁷.

Teniendo en cuenta lo nombrado anteriormente surgió la necesidad de conocer cuál es el clima organizacional de la Institución objeto de estudio, y como este se podría fomentar para el beneficio de la organización y el personal que direcciona la entidad, por tal motivo fué importante conocer las condiciones físicas, independencia (el grado de autonomía para la ejecución de tareas y responsabilidades asignadas), implicación (el grado de compromiso de los empleados con la institución), igualdad (trato igual y digno para todo el personal sin ningún tipo de discriminación), liderazgo (capacidad de los líderes de comunicarse con los colaboradores), relaciones (respeto en la comunicación entre el personal interno y externo), reconocimiento (habilidades y capacidades de los empleados) y sistema de remuneración. De acuerdo con estas características además de identificar si hay un buen o mal clima laboral, se identificó la repercusión en la calidad del servicio ofertado y percibido por las personas atendidas.⁷

Por otra parte, es de anotar que la imagen de las empresas son los empleados, es por esto que ellos deben sentir que son importantes para la organización, que son valorados y la entidad piensa en ellos. De esta manera se les crea sentido de pertenencia y así van a sentirse contentos en su trabajo, se van a esforzar por hacer su trabajo de la mejor manera y van a prestar un mejor servicio dejando la imagen de la institución por alto.

La participación de los empleados en la toma de decisiones, la motivación del personal, la comunicación asertiva, la buena relación entre líderes y subordinados son parte fundamental en el comportamiento de los empleados y que afectan de manera positiva o negativa en el logro de los objetivos planteados por las instituciones.

A partir de la investigación se logró entregar datos que pudieran orientar a la institución a crear estrategias que ayuden a generar un alto nivel de satisfacción de los empleados a través de la intervención del clima laboral.

Se debe tener en cuenta que la manera de comportarse de los empleados se ve influenciada en gran manera por las condiciones laborales en las que desempeña sus funciones y que esta a su vez tiene un impacto directo en la calidad de la prestación de los servicios de salud, pues en este contexto se

encierran creencias, objetivos, valores y un conjunto de elementos propios de la personalidad que cada ser humano tiene y es propio de su ser, pero que de alguna manera impactan en la relación que tienen con su entorno social y en ocasiones influye en la productividad que requiere la organización para el logro de sus objetivos.

3. OBJETIVOS

3.1. OBJETIVO GENERAL

Determinar la relación entre el clima organizacional y la percepción externa de la calidad de los servicios de salud en la institución prestadora de servicios Hospital San Antonio de Villamaria Caldas.

3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Medir la percepción de los colaboradores frente a las áreas críticas del clima organizacional en la institución prestadora de servicios de salud objeto de estudio Hospital San Antonio de Villamaria.
- Describir la percepción de los clientes frente las dimensiones de calidad en la institución objeto de estudio.
- Establecer relación entre las áreas críticas del clima organizacional y las dimensiones de la calidad del servicio en salud percibido por los clientes en la institución objeto de estudio.

4. METODOLOGÍA

6.1 ENFOQUE

El estudio fue con enfoque Cuantitativo, dado que se basó en la recopilación y análisis de datos numéricos.

6.2 DISEÑO

La investigación tuvo un diseño Descriptivo de corte transversal¹¹; ya que se centró en recolectar datos que describieron la situación tal y como es con función principal de referir cómo se distribuye una enfermedad o evento en cierta población, en un lugar y durante un período de tiempo determinado, y Transversal, porque se aplicó en un único momento a los sujetos de estudio, por tanto, no se hizo seguimiento

6.3 POBLACIÓN

La población a estudiar Fueron aquellas personas que hicieran parte del personal en salud del hospital San Antonio de Villamaria Caldas (**población interna**), y los usuarios que fueron atendidos en los últimos 3 meses en la institución (**población externa**), teniendo 70 de los primeros y 7501 de los segundos.

6.4 MUESTRA

Como muestra para la población interna fue tomada la población total correspondiente a un censo y teniendo en cuenta los criterios de inclusión y exclusión (61 personas) para la muestra de cliente externo se realizó un muestreo probabilístico aleatorio simple, el cual consiste en que todos los usuarios atendidos en los meses noviembre de 2018- enero 2019 tuvieron igual probabilidad de ser elegidos para constituir la muestra, el procedimiento incluyó la realización de una lista de usuarios acomodadas sin un orden específico y su aplicación se hizo mediante el uso de una calculadora muestral (365 personas).

- **Criterios de inclusión y exclusión para la medición del clima organizacional (personal sanitario)**

Teniendo en cuenta los criterios de inclusión interna y externa para colaboradores que llevaran más de seis meses de labores, personal asistencial, administrativo, y colaboradores que aceptaran participar voluntariamente en la investigación. Los criterios de exclusión Fueron, colaboradores que llevaran menos de seis meses de labores en la institución, trabajadores que se encontraran de vacaciones o fuera de la institución durante el periodo de la aplicación de la encuesta, por motivos de incapacidades u otros que justifiquen su ausencia.

- **Criterios de inclusión y exclusión para la medición de la percepción de los pacientes frente a la calidad de los servicios de salud:**

En cuanto a los criterios de inclusión se tuvo en cuenta aquellos pacientes que consultaron en la institución en los meses de noviembre, diciembre de 2018 y parte de enero del 2019.

Se tuvo en cuenta para la exclusión a usuarios con presencia de patologías mentales o alteraciones de conciencia que imposibiliten respuestas verídicas, asistentes de investigación participantes en la realización de la investigación, usuarios que no aceptaron participar voluntariamente de la investigación.

6.5 PLAN DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Para la recolección de la información otorgada por el cliente externo, se aplicó la encuesta a los pacientes atendidos en los meses de noviembre y diciembre de 2018 y enero de 2019, además de la aplicación de encuestas puerta a puerta a algunos de los habitantes del municipio de Villamaria que cumplieran con los criterios de inclusión requeridos para la investigación.

Para la aplicación del cuestionario de la organización panamericana de la salud al personal interno, se destinó un espacio en la agenda de cada uno de ellos, teniendo en cuenta que los líderes de cada programa gestionaron esos espacios.

6.6 INSTRUMENTOS

El primer instrumento que se utilizó para la medición de calidad fue el SERVQUAL en torno a las 5 dimensiones de la calidad del servicio (confiabilidad, responsabilidad, seguridad, empatía, bienes materiales y tangibles) y se establecen 22 ítems donde la mayor puntuación se percibe como mayor calidad. Esta encuesta se aplicó para el cliente externo de la institución.

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

El segundo instrumento que se utilizó es el diseñado por la Organización Panamericana de la Salud (OPS) que consta de 80 reflexiones seleccionando 167 preguntas que representan 4 áreas críticas para describir el clima organizacional (liderazgo, motivación, reciprocidad y participación), cada una de ellas desglosa 4 subvariables para analizar mejor cada punto, y por cada subvariable existen 5 afirmaciones en el instrumento, intercalándose de forma

aleatoria. Esta encuesta se aplicó para el cliente interno de la institución. Ver Anexo 2.

6.7 PLAN DE ANÁLISIS DE INFORMACIÓN:

- **Plan de análisis en clima organizacional-cuestionario de la Organización Panamericana de la Salud(OPS):**

Se utilizó un listado de expresiones, afirmaciones o reflexiones y una hoja de respuesta (virtual), por medio del cual los miembros de la organización realizaron sus propias reflexiones de acuerdo sus percepciones

Si las respuestas que estos emitieron sobre estas reflexiones coinciden con la calificación de Verdadero (V) o falso (F) que se indica, el clima de la organización coincide con el parámetro de la normalidad. En el momento en que estas respuestas empiecen a sufrir modificaciones, se considera un clima en decadencia.

Para evaluar la puntuación obtenida; las preguntas tienen una categorización a cada respuesta que coincide con el estándar se le asigna el valor de uno (1). Aquellas que no coinciden tendrán valor cero (0). Los promedios obtenidos en estos subconjuntos de respuestas se sumaron para obtener el valor de cada variable. El resultado de cada categoría es 5 o menos. Teniendo en cuenta que el mayor de los resultados de cada variable es de 5 puntos, se asume como nivel aceptable el valor medio 3. cuando los valores están iguales o menores a 2.5 se interpreta que el clima es insatisfactorio.

- **Plan de análisis de calidad- instrumento SERVQUAL:**

La evaluación de la calidad se hizo desde la perspectiva del usuario, en dos partes: una sobre expectativas y otra sobre percepciones. El instrumento original de SERVQUAL presenta 22 ítems evaluados en una escala Likert de 7 puntos. Los usuarios primero calificaron las expectativas del servicio en términos de las empresas y luego las percepciones en relación con el servicio recibido por la institución. Si los resultados de la aplicación de los instrumentos muestran que la valoración de las percepciones estuvo por debajo de las expectativas, son señal de una mala calidad; lo contrario indica una buena calidad. De acuerdo a esto el modelo se presenta así: $C = P - E$, donde C es Calidad del servicio prestado; P representa las percepciones del cliente y E las expectativas del cliente.¹²

Además de lo anterior se inició de la diferencia entre las expectativas y las percepciones, la cual genera una medida de resultados que va entre -6 (mínima calificación de la calidad en relación con las expectativas); cero (0) (punto de equilibrio entre las expectativas y la percepción); y +6 (máxima calificación de la calidad que indica que la percepción frente a la calidad de la atención recibida superó o fue mayor que las expectativas o frente a lo que el usuario esperaba¹³

Los variables fueron organizadas en el programa Excel y se realizó análisis individuales (variables, dimensiones, y características sociodemográficas cada una de forma individual) y análisis compuestos, (cruce de variables y/o dimensiones y/o características sociodemográficas), los datos fueron presentados a través de tablas y gráficos los cuales permitieron analizar los resultados.

6.8 COMPONENTE ÉTICO

Esta investigación proporcionó información fundamental para el análisis y fortalecimiento de la gestión institucional donde se propenda por desarrollar actividades que mejoren la calidad de los servicios y el clima organizacional.

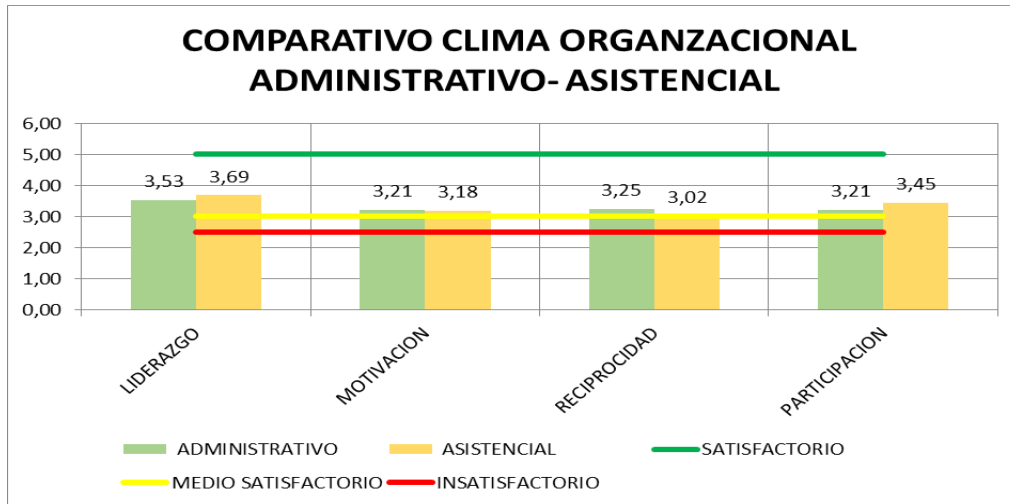
Los resultados de esta investigación podrán ser utilizados en las instituciones de salud que busquen mejorar la calidad de la atención bajo condiciones favorables para el personal que labora dentro de ella.

En la resolución 8430 por la cual se establecen las normas científicas, técnicas y administrativas para la investigación en salud, según lo estipulado en su artículo 10, ésta es una investigación sin riesgo, pues no se realizó ninguna intervención o modificación intencionada de las variables biológicas, fisiológicas, psicológicas o sociales de los individuos que participaron en el estudio, y por el contrario solo se realizó la aplicación de encuestas¹⁴.

5. RESULTADOS Y DISCUSION

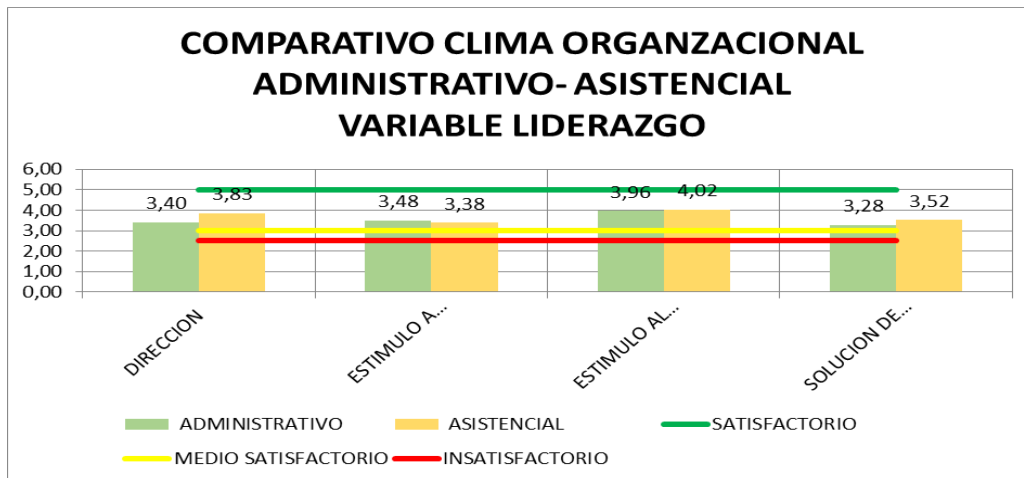
GRAFICAS CLIMA ORGANIZACIONAL

Grafico 1 Medición del Clima Organizacional administrativo / asistencial.



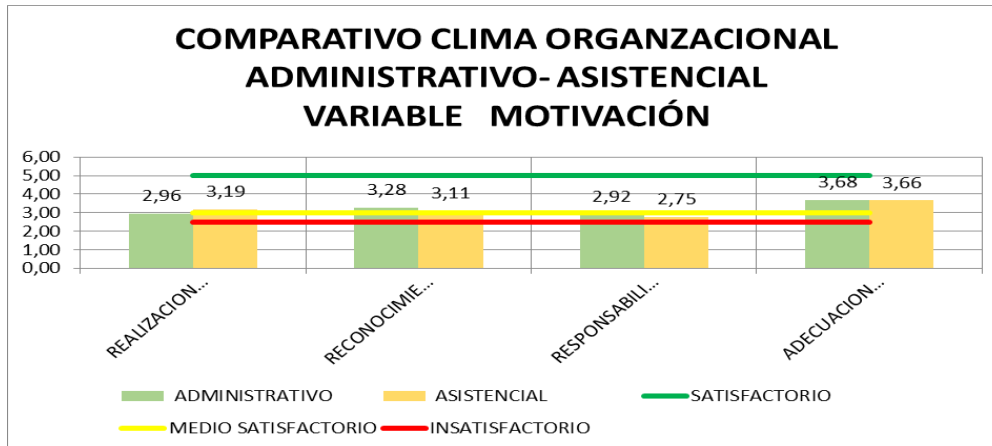
Elaboración propia.

Grafico 2 Resultados de la dimensión de liderazgo.



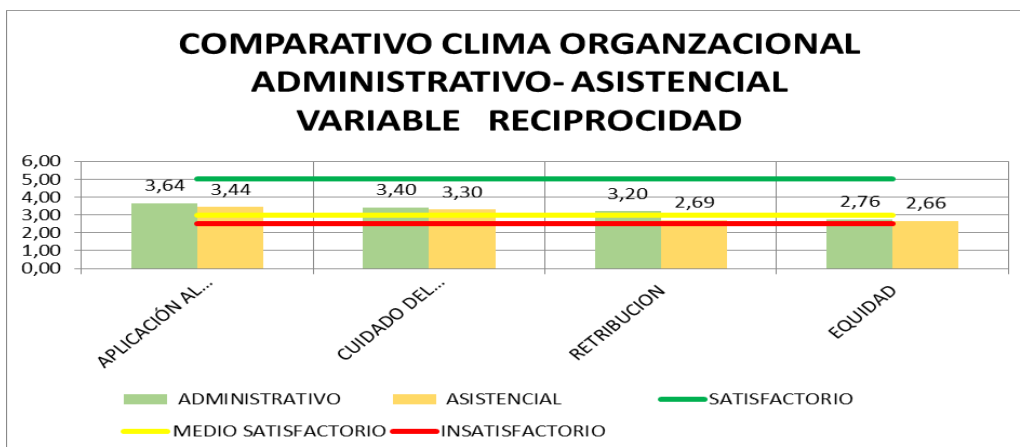
Elaboración propia.

Grafico 3 Resultados de la dimensión de motivación



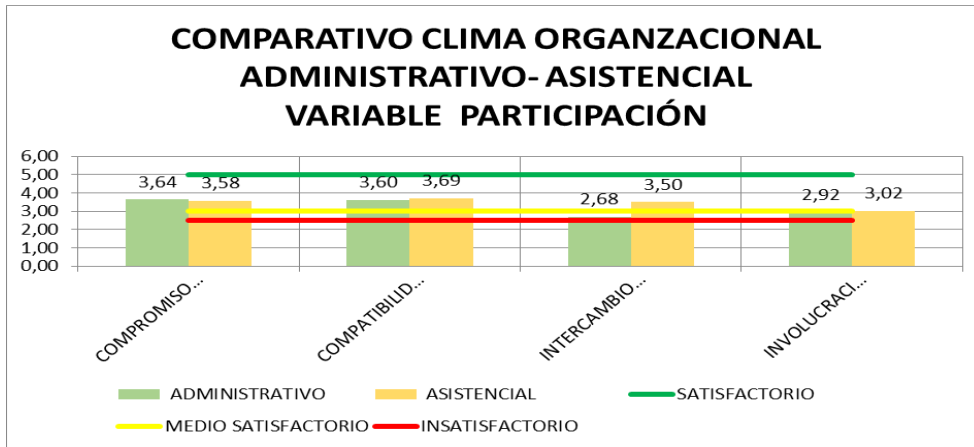
Elaboración propia.

Grafico 4 Resultados de la dimensión de reciprocidad



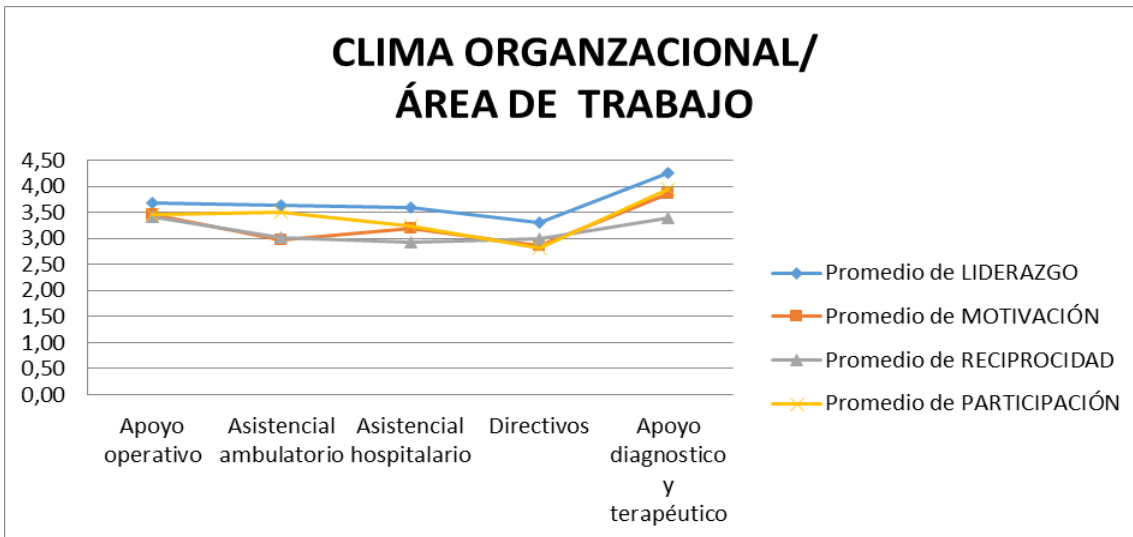
Elaboración propia.

Grafico 5 Resultados de la dimensión de participación



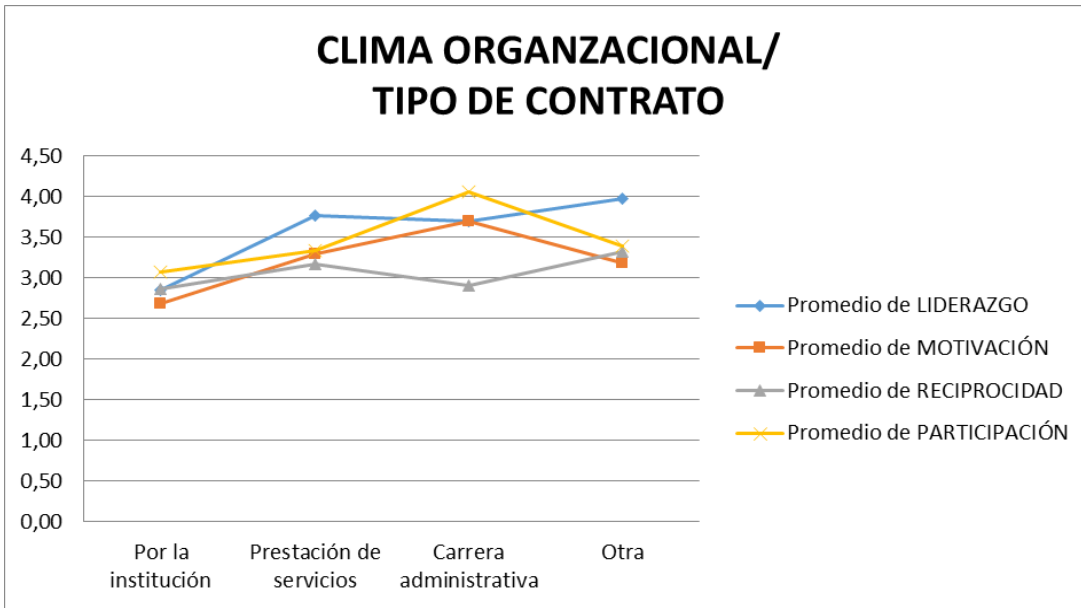
Elaboración propia.

Grafico 6 Clima organizacional en las áreas de trabajo



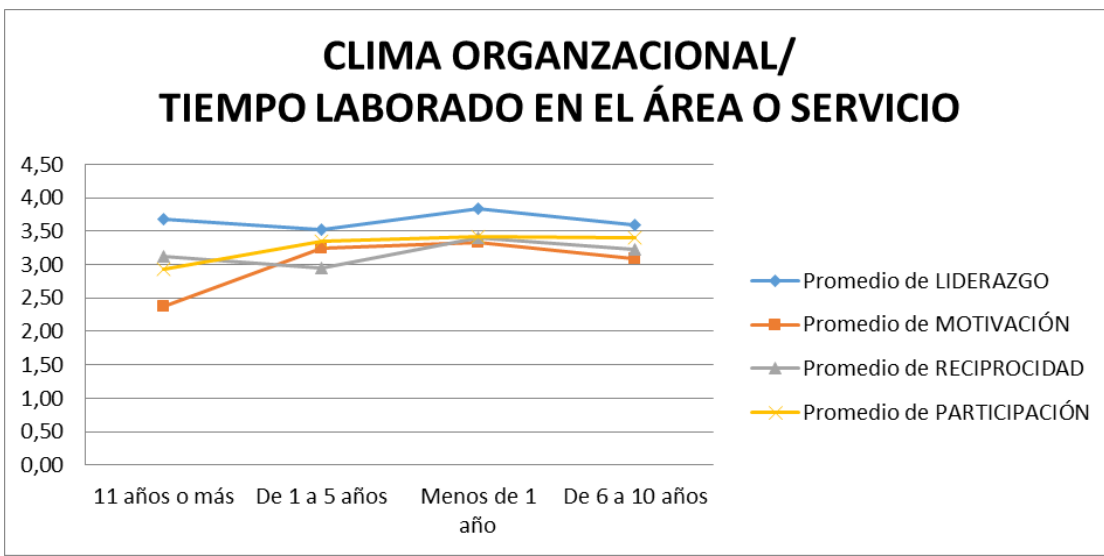
Elaboración propia.

Grafico 7 Clima organizacional en relación al tipo de contrato



Elaboración propia.

Grafico 8 Clima organizacional en relación al tiempo de permanencia en la institución



Elaboración propia.

ANALISIS DE LA INFORMACION DE CLIMA ORGANIZACIONAL:

El presente estudio caracterizó el comportamiento de las variables de clima organizacional y calidad del hospital san Antonio de villa María. A continuación, se expondrá el análisis de resultados de cada una de estas variables.

Caracterización de las variables del clima organizacional: El total de la población estaba compuesta por 70 empleados de los cuales 61 accedieron a desarrollar el cuestionario.

Estos estuvieron distribuidos por áreas así: 25 personas en el área administrativa y 36 en el área asistencial.

Para caracterizar la población, se definieron variables de clasificación socio-demográfica como género, edad, tiempo de trabajo en la institución, tipo de contratación, entre otros; y para el análisis del clima organizacional, se analizaron cuatro dimensiones, las cuales a su vez se dividieron en 4 categorías cada una, según el instrumento que propone la OPS.

Sobre el cuestionario aplicado de 80 reflexiones con preguntas cerradas, por medio del cual los miembros de la organización realizaron sus propias reflexiones de acuerdo a sus percepciones. Las respuestas que estos emitieron sobre estas reflexiones coincidieron con la calificación de Verdadero (V) o falso (F), otorgando valores de 1 y 0 a las respuestas a favor o en contra de un clima organizacional satisfactorio respectivamente.

Los rangos de evaluación fueron dados de acuerdo a la sumatoria de las respuestas a favor de cada una de las variables, definidas de la siguiente manera:

-Satisfactorio: Cuando la sumatoria de las respuestas se encontró con un valor mayor de 3 y ≤ 5 .

-medio satisfactorio: Cuando la sumatoria de las respuestas se encontró en un valor > 2.5 o ≤ 3 .

-Insatisfactorio: Cuando se obtuvo una calificación menor o igual a 2.5.

Comparativo clima organizacional administrativo-asistencial: Haciendo un análisis comparativo del nivel de satisfacción del clima organizacional en las áreas administrativas y asistenciales se puede decir que:

El clima organizacional del personal que labora en las áreas administrativas y asistenciales en el hospital san Antonio de Villa María es percibido como satisfactorio con un promedio de calificación de las cuatro dimensiones de 3.3 en ambas áreas, donde se observa que la mejor percibida es liderazgo y por el contrario, reciprocidad es la de menor percepción.

Dimensiones de clima organizacional: Análisis de resultados del clima organizacional por dimensiones.

LIDERAZGO: Para el análisis de liderazgo en el Hospital se abordaron los indicadores de: dirección, estímulo a la excelencia, estímulo al trabajo en equipo, solución de conflictos. Como se muestra en el grafico 2 este es percibido como

satisfactorio en ambas áreas.

La categoría de estímulo al trabajo en equipo fue la que mejor resultados presento tanto en los empleados que laboran en el área asistencial como en la administrativa. Estos consideran que el trabajo en equipo es el mejor orientado dado que todos aportan ideas para mejorar el trabajo, las cuales son escuchadas y tomadas en cuenta. Además, se valora el potencial que tiene cada uno al hacer uso de todas sus capacidades para cumplir con las metas del trabajo. Existe también cooperación entre ellos mismos y tienen claridad de porque deben contribuir a la realización de nuevos trabajos.

En cuanto al área asistencial los empleados se sienten satisfechos con la dirección, estímulo a la excelencia, estímulo al trabajo en equipo y solución de conflictos, estos consideran que el jefe se preocupa por que ellos tengan claras las tareas que deben realizar, además de cómo hacer uso de las nuevas tecnologías, y de que estos reconozcan quien es el encargado de solucionar los problemas que se presentan. Además, sienten que pueden resolver de manera adecuada los conflictos que se presenten entre ellos o con su superior.

En el área asistencial los empleados manifiestan que se sienten medianamente satisfechos con la dirección y solución de conflictos, pero en cuanto al estímulo a la excelencia y al trabajo en equipo se sienten satisfechos.

MOTIVACION: La motivación está relacionada con la realización personal, el reconocimiento a la aportación, la responsabilidad y la adecuación de las condiciones de trabajo. En el hospital se encontró que la motivación es percibida en general como satisfactoria.

El personal que labora en el área asistencial considera que se siente satisfecho con la realización personal, el reconocimiento a la aportación, y la adecuación de las condiciones de trabajo, en cuanto a la responsabilidad se sienten medianamente satisfechos. Las personas manifiestan sentirse a gusto con las exigencias de su jefe, sienten que el trabajo personal y grupal que realizan es considerado valioso lo cual los lleva a sentirse realizados profesionalmente.

Además de lo anterior estos consideran que las condiciones de trabajo son buenas, el ambiente físico es satisfactorio y se cuentan con los elementos necesarios de trabajo.

Analizando la responsabilidad los empleados tienen el concepto de que se ve afectada puesto que consideran que no tienen la suficiente autonomía para tomar decisiones, pues estas deben en varias ocasiones ser consultadas con los superiores antes de tomarse, lo que hace que perciban que no son considerados como concedores de su trabajo y finalmente se limite el empoderamiento para la toma de decisiones, además de lo anterior estos manifiestan carecer de una adecuada preocupación por el prestigio de la empresa.

En relación con la dimensión motivación en el área administrativa se evidencio que estos perciben que se sienten insatisfechos con la responsabilidad, medianamente satisfechos con la realización personal y el reconocimiento de la aportación, y satisfechos con las adecuaciones del trabajo. En esta área es

adecuada la satisfacción frente al ambiente de trabajo, las instalaciones físicas, la cantidad de elementos necesarios para el mismo, y hace falta un mayor empoderamiento para la toma de decisiones y preocupación por el prestigio de la empresa.

RECIPROCIDAD: Para analizar el comportamiento de la reciprocidad se estudiaron los indicadores de aplicación al trabajo, el Cuidado del patrimonio institucional, Retribución y Equidad. En el hospital se encontró que la motivación en general es percibida como satisfactoria.

Específicamente en el área asistencial la aplicación al trabajo y el cuidado del patrimonio institucional son percibidos como satisfactorios. En cuanto a la retribución y equidad se sienten medianamente satisfechos. Los empleados manifiestan que constantemente se esfuerzan por cumplir a cabalidad con sus obligaciones, se sienten auto motivados con su trabajo y con la convicción de que están desarrollando su ingenio y creatividad. En general todos tratan con cuidado los bienes de la institución, cuidan su imagen y conservan el orden que reina en su lugar de trabajo.

Por otro lado, estas personas consideran que no se dan los suficientes incentivos o se le hace una adecuada retribución a su trabajo, además manifiestan que la institución no fomenta su preparación lo cual puede obstaculizar su crecimiento personal y profesional. Consideran también que no es suficientemente adecuada la forma como se evalúa el desempeño laboral, pues muchas veces se está más pendiente de sus errores que de sus aciertos.

Respecto al área administrativa los empleados se sienten satisfechos con el cuidado del patrimonio y la retribución de las labores que desempeñan, pero manifiestan que se sienten medianamente satisfechos con la aplicación al trabajo y la equidad. Esto indica que sienten que sus esfuerzos por cumplir a cabalidad con sus obligaciones y el desarrollo de su ingenio y creatividad no son lo suficientemente adecuados, agregado a esto consideran que estas labores no son evaluadas de la manera más indicada, pero si manifiestan sentirse a gusto con los incentivos y el esmero institucional por su crecimiento personal y profesional.

Al igual que en el área asistencial todos tratan con cuidado los bienes de la institución, cuidan su imagen y conservan el orden que reina en su lugar de trabajo.

PARTICIPACION: Para el análisis de la participación en el hospital fueron tomados en cuenta los indicadores de Compromiso con la productividad, Compatibilidad de intereses, Intercambio de información e involucración al cambio.

Esta dimensión en general fue percibida como satisfactoria.

Analizando las percepciones de los empleados del área asistencial se evidencia que se sienten satisfechos con su participación, dado que los problemas que surgen entre los grupos de trabajo se resuelven de manera óptima para la institución, todos los departamentos participan activamente en estas soluciones,

desde los que representan al nivel más básico en el orden jerárquico hasta los que ocupan los más altos rangos. Además de ello expresan que todos trabajan en pro de los objetivos de la empresa.

Con respecto al intercambio de información, es percibido como que esta fluye fácilmente, lo que indica que existen buenos canales de comunicación evitando los rumores y comentarios sin argumentos.

Lo anterior propicia un involucramiento a la adopción de nuevas tecnologías, a la gestión de iniciativas grupales y finalmente al fomento de cambios positivos para la institución.

Respecto al área administrativa, se refleja una percepción satisfactoria frente al compromiso con la productividad y la compatibilidad de intereses, pero contrario a ello se percibe como insatisfactorio el intercambio de información e involucración al cambio. Esto indica que a pesar de que estos se sienten satisfechos con su participación, consideran que los grupos de trabajo no resuelven de manera óptima los problemas que se presentan en la institución, la información no fluye adecuadamente, lo cual indica que hacen falta buenos canales de comunicación que eviten los rumores y comentarios sin argumentos. Por tanto, se refleja que las personas trabajan desinformadas, obstaculizando la adecuada toma de decisiones, limitando su disposición e involucración al cambio.

Finalmente, y agregado al anterior análisis se pudo apreciar que los empleados que laboran en el área de apoyo diagnóstico y terapéutico son los que se sienten más satisfechos con el clima organizacional, contrario a los directivos, pues los últimos fueron los que menor nivel de satisfacción reflejaron frente a las dimensiones del clima organizacional, aunque vale la pena aclarar que en general lo perciben como medianamente satisfactorio.

En cuanto a los empleados que manejan un tipo de contrato por carrera administrativa son los que manifiestan sentirse más satisfechos con la motivación, la participación y el liderazgo, pero también son los que medianamente se sienten satisfechos con la reciprocidad, pues manifiestan que no cuentan con una adecuada remuneración por su trabajo.

También se pudo detallar que los empleados que llevan 11 años o más trabajando en la institución son los que menos se sienten motivados, contrario a los que llevan menos de 1 año, pues estos últimos se sienten medianamente satisfechos, pero en cuanto al liderazgo son los que más se sienten Satisfechos.

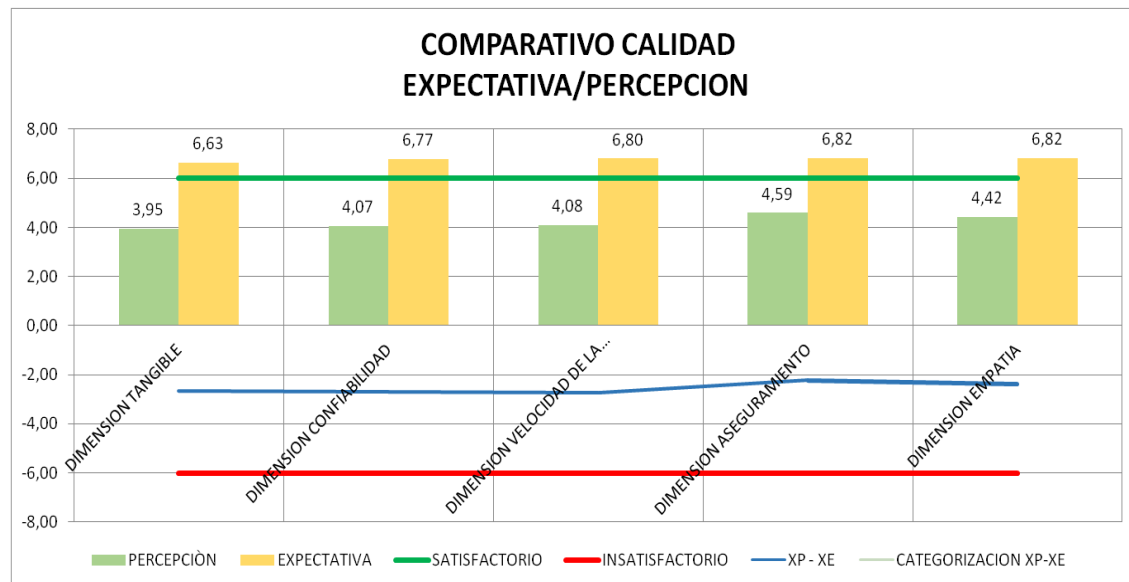
Paz, Alba et al⁷, en su estudio, realizado en IPS Universitaria, Plantean un clima organizacional poco satisfactorio, siendo la variable liderazgo la que mejor estuvo; comparada con este estudio, se observan grandes diferencias en cuanto que el personal considera que las autoridades no contribuyen en la realización personal y profesional, así como no existe retribución por parte de las autoridades a sus actividades laborales además de la inexistencia del reconocimiento por el buen desempeño. Además según lo nombra Chiang,

María et al²; no existe diferencia significativa entre hospitales de alta y baja complejidad, ya que en ambos hospitales y como se puede observar en los estudios mencionados anteriormente, los trabajadores consideran en general un buen liderazgo, pero un bajo nivel en cuanto a la remuneración por sus actividades.

Según los resultados encontrados, y los planteados por otros autores es importante aplicar lo que plantea Patarroyo, Jenny en su escrito; “Dentro del contexto encontrado en sus revisiones y aplicado a la legislación colombiana la ley 100 de 1993 en su artículo 193, propone Incentivos para los trabajadores y profesionales de la salud con el fin de estimular el eficiente desempeño de los trabajadores. La ley estableció que el Gobierno podría incluir un régimen de estímulos salariales y no salariales, estímulos de educación continua, crédito para equipos, vivienda y transporte; igualmente invito a las entidades promotoras de salud auspiciar las prácticas de grupo y otras formas de asociación solidaria de profesionales de la salud”⁸. Esto con el fin de que las entidades de salud, se sientan satisfechas en sus sitios de trabajo y esto finalmente lo pueda reflejar en las atenciones prestadas.

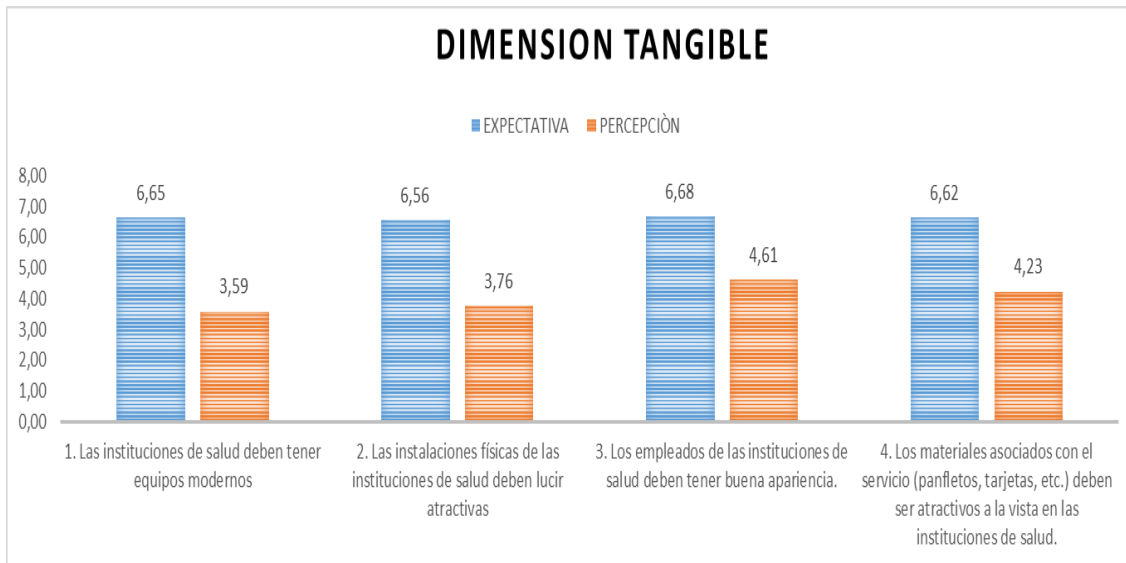
GRAFICAS PERCEPCION EXTERNA Y CALIDAD

Grafico 9 Comparación de la calidad expectativa / percepción



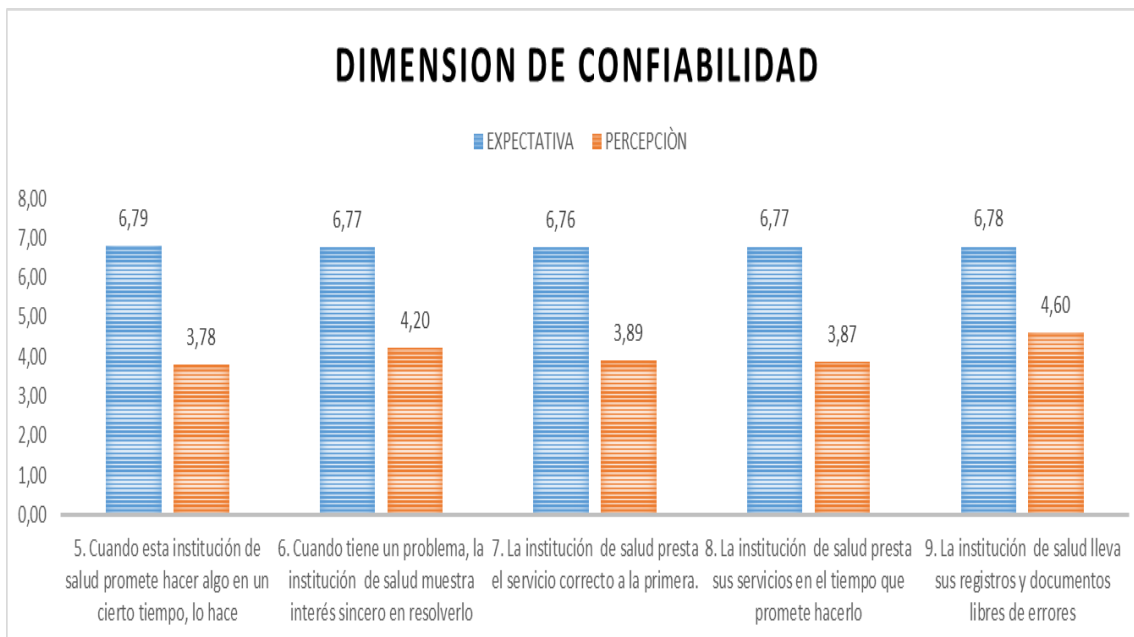
Elaboración propia.

Grafico 10 Resultados de la dimensión tangible



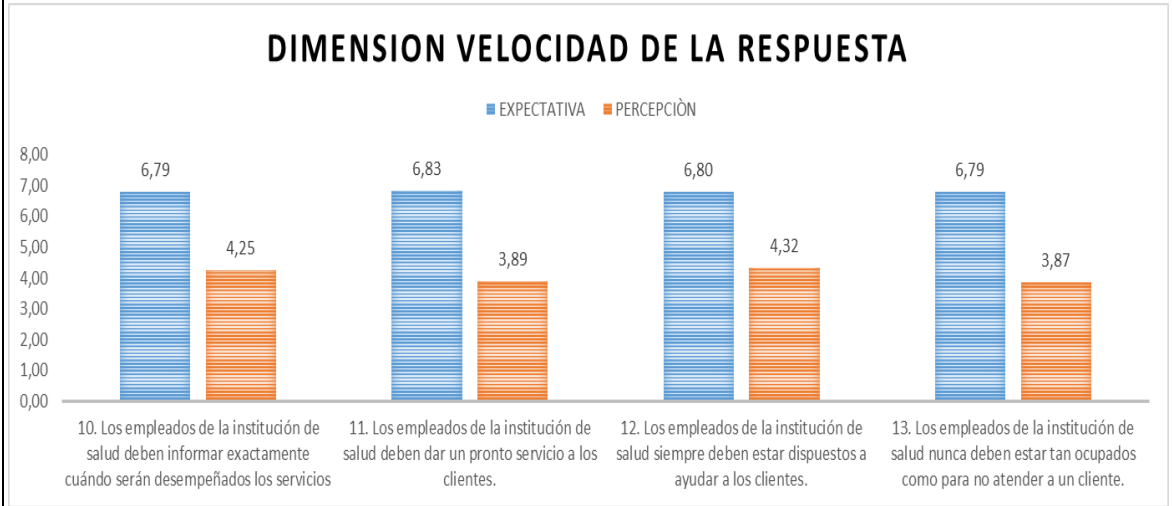
Elaboración propia.

Grafico 11 Resultados de la dimensión confiabilidad



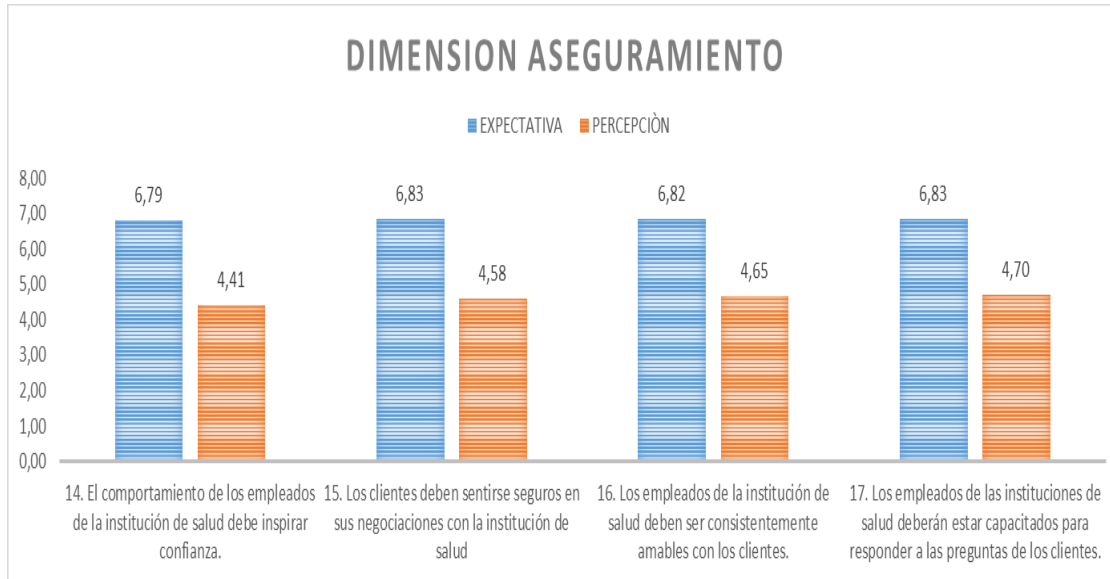
Elaboración propia.

Grafico 12 Resultados de la dimensión velocidad de la respuesta



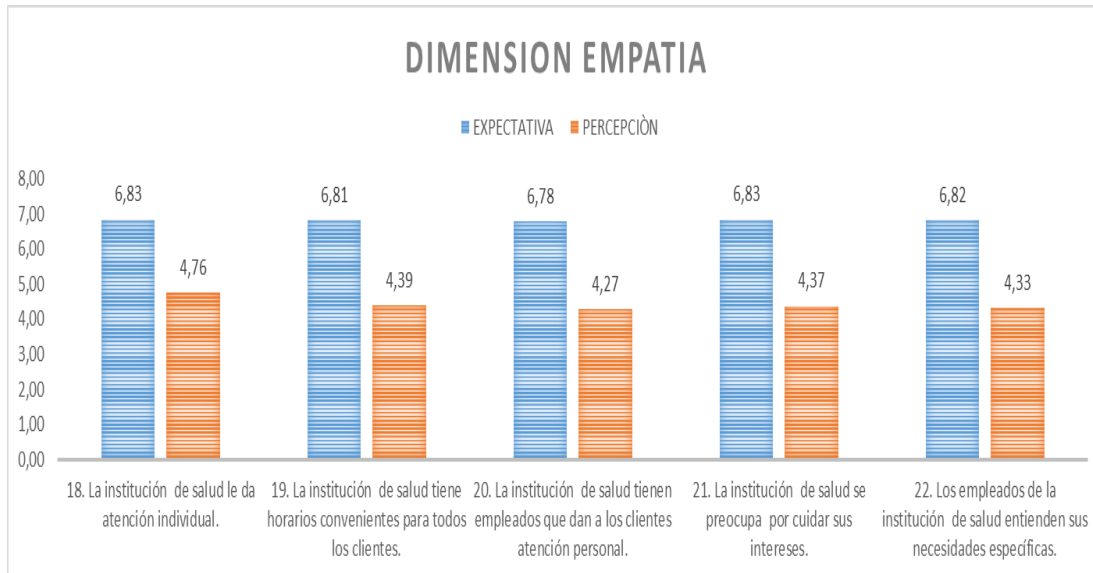
Elaboración propia

Grafico 13 Resultados de la dimensión aseguramiento



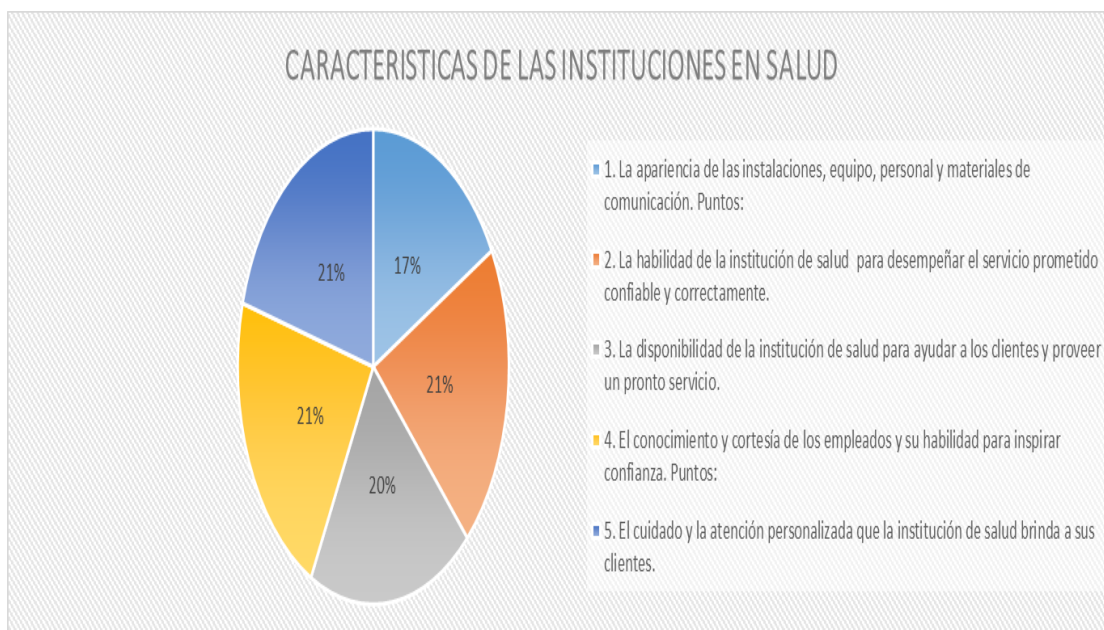
Elaboración propia

Grafico 14 Resultados de la dimensión empatía



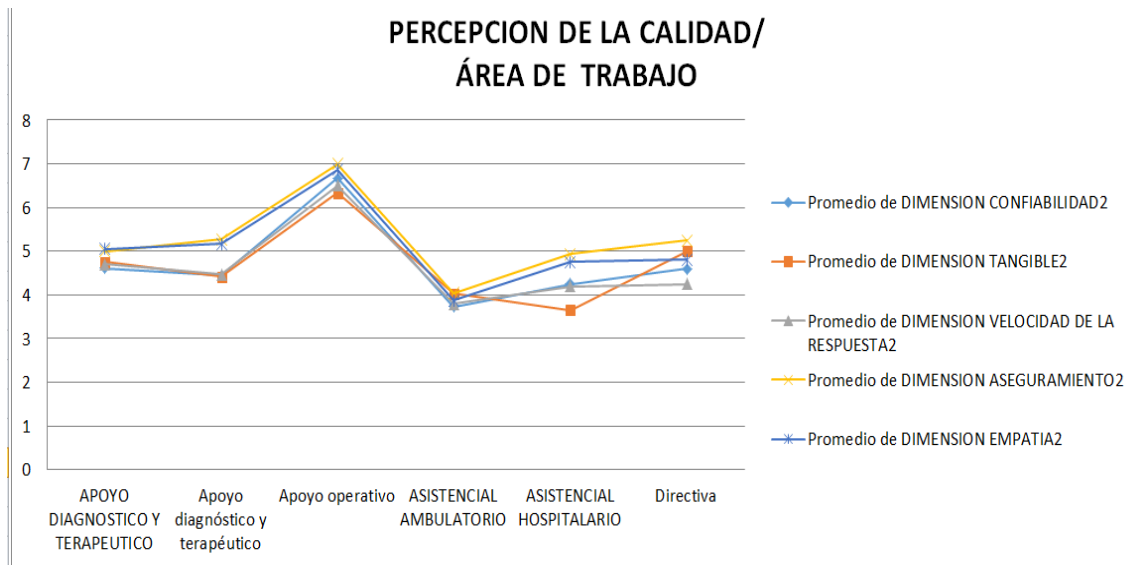
Elaboración propia

Grafico 15 Características de las instituciones de salud



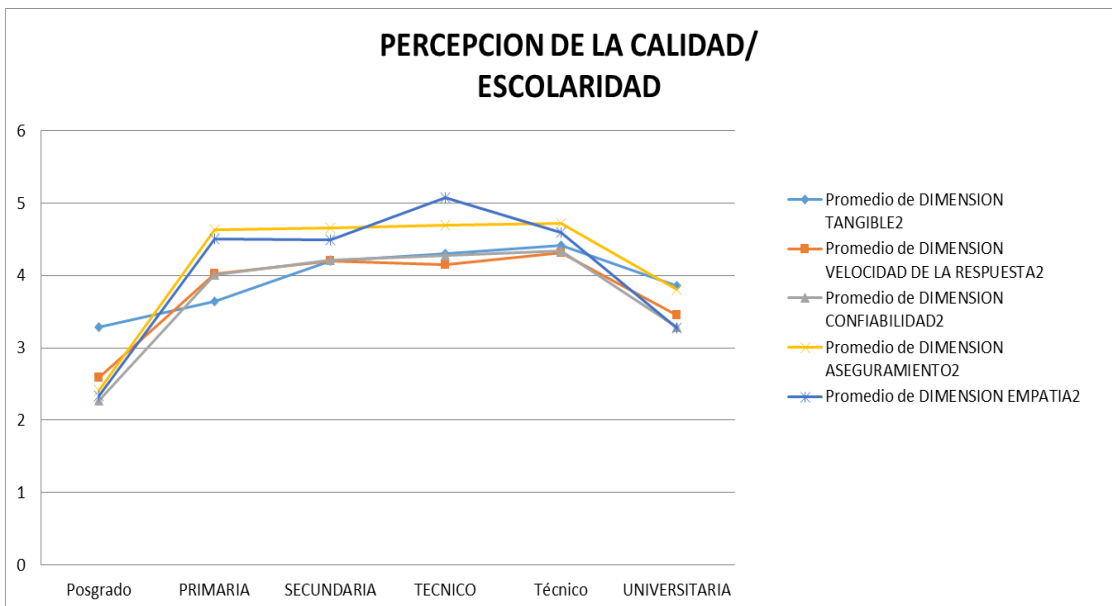
Elaboración propia

Grafico 16 Percepción externa con relación a la calidad en el área de trabajo



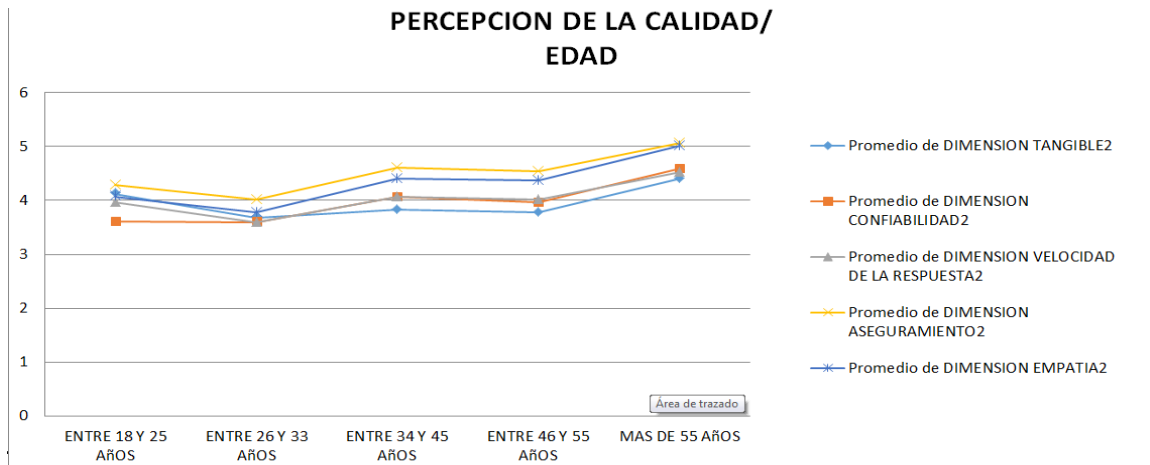
Elaboración propia

Grafico 17 Percepción externa de la calidad con relación a la escolaridad



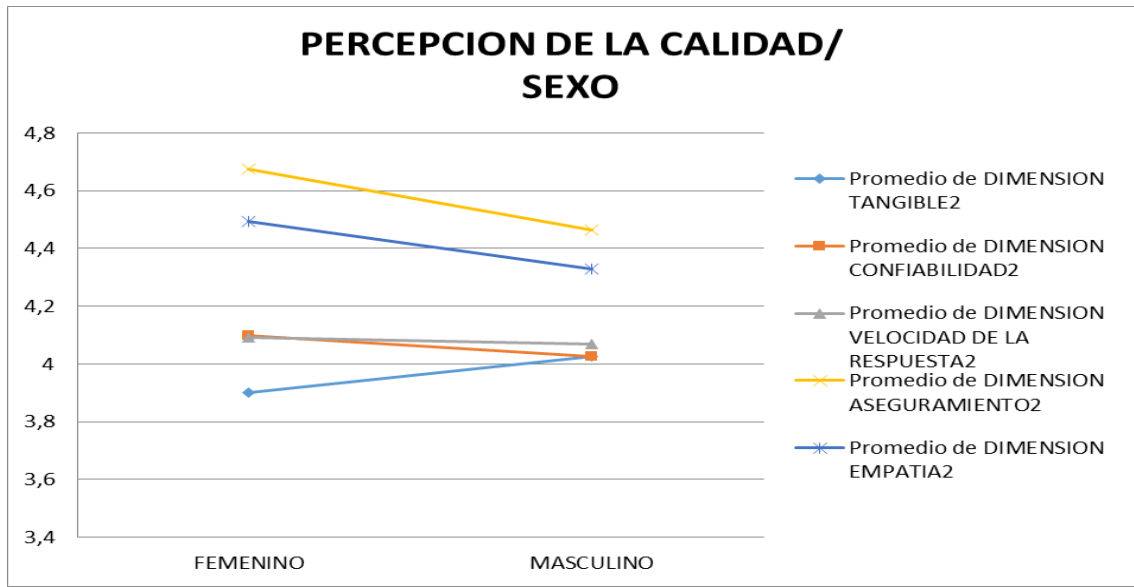
Elaboración propia

Grafico 18 Percepción externa de la calidad con relación a la edad



Elaboración propia

Grafico 19 Percepción externa de la calidad con relación al sexo



Elaboración propia

Análisis de la información de Calidad

Caracterización de las variables de Calidad: El total de la población estaba compuesta por 7501 usuarios atendidos en periodo de tiempo que comprende

de noviembre de 2018 a enero de 2019 de los cuales 365 proporcionaron información para el desarrollo del cuestionario.

Estos estuvieron distribuidos por áreas en las cuales se prestó el servicio. Y se tomó en cuenta las perspectivas que tenía el paciente antes de ingresar al servicio, y la percepción del servicio recibido.

Para caracterizar la población, se definieron variables de clasificación socio-demográfica como género, edad, área prestadora del servicio, escolaridad, procedencia, entre otros; y para el análisis de la calidad se dividió en 5 dimensiones, agrupadas así según el modelo servqual de la calidad del servicio

Dimensión tangible: preguntas de la 1-4

Dimensión confiabilidad: preguntas de la 5-9

Dimensión velocidad de la respuesta: preguntas de la 10-13

Dimensión aseguramiento: preguntas de la 14-17

Dimensión empatía: preguntas de la 18-22

Los rangos de evaluación se encontraban entre 1 y 7, y fueron dos cuestionarios que definieron la calidad del servicio en el Hospital san Antonio de Villamaria.

Para definirlos se tenía en cuenta:

Percepción \geq expectativas: Satisfactorio

Percepción $<$ expectativas: Insatisfactorio.

Realizando una comparación entre lo que los usuarios desean, y lo que reciben; se encontró la calidad del servicio prestado en el hospital San Antonio de Villamaria, como insatisfactoria; evaluada desde diferentes dimensiones, resultó que los pacientes esperaban recibir el servicio de mejor manera en lo que incluye el aseguramiento y la empatía, y por el contrario esperaban menos de la parte tangible (infraestructura física); directamente proporcional se obtuvo el mismo hallazgo después de prestado el servicio. Sin embargo, las expectativas superaron las percepciones, por lo cual la calidad es calificada insatisfactoriamente. (Grafico 9, grafico 15).

En cuanto a las brechas de las dimensiones entre expectativas y perspectivas o criterios de calidad del servicio, se puede observar diferentes comportamientos por segmentos de clientes. Como se ve en el grafico 9, la dimensión de velocidad de Respuesta presenta la mayor brecha, (-2.72); por el contrario la que menos brecha presento fue el aseguramiento (-2.23). Comparado con los resultados obtenidos en el estudio realizado por Martínez Karen et al, se observa que es la capacidad de respuesta quien tiene una brecha más amplia (-1.22), aunque es más baja en relación a lo hallado en este estudio, pudo tener lugar porque generalmente no se presenta oportunidad para las citas, no se establece un tiempo adecuado para la prestación de servicios o para la obtención de respuestas¹⁵.

Análisis de resultados de calidad por dimensiones según servqual:

Realizando un análisis general, se tiene que todas las dimensiones fueron percibidas de una manera insatisfactoria.

Dimensión Tangible: Para el análisis de la tangibilidad en el Hospital se abordaron los aspectos relacionados con infraestructura física, (grafico 10). Se analiza que los usuarios tenían expectativas altas en esta parte, ya que ellos manifestaban que estar en un sitio donde se sientan a gusto, cómodos, los trabajadores cuente con buena apariencia, y los equipos estén en estado optimo, les brinda seguridad. Sin embargo las expectativas en esta dimensión son muy altas, en comparación con la percepción; ya que gran parte de los usuarios manifestaron después de recibir el servicio, que existe una deficiencia en cuanto a materiales y equipos en el hospital lo que genera desconfianza 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 de algunos de sus funcionarios.

Dimensión confiabilidad: La confiabilidad es relacionada con los aspectos y/o estrategias que puede desarrollar el hospital para brindar confianza con el fin de tener un mejor servicio y sea percibido de la misma manera. Según los resultados del grafico 11, las variables que relacionan tiempo, son donde mas esperan los usuarios y menos reciben. Los pacientes manifestaron que el hospital debería hacer lo que se propone sin dejar pasar el tiempo acordado; sin embargo según lo percibido, es en lo que menos cumplen, o no cumplen. Y también expresaron que el aspecto más fiable a nivel del servicio prestado en esta dimensión se relaciona con los buenos registros y documentos diligenciados por el personal de sanitario.

Dimensión Velocidad de la respuesta: Los usuarios tienen unas expectativas altas en esta dimensión con respecto a lo analizado y obtenido en el servicio prestado; Los usuarios manifestaron que la atención fue deficiente principalmente, en cuanto a que los empleados, se encuentran ocupados en otras cosas a la hora de prestar la atención, manifestaban además que en muchas ocasiones se les demoraba o no la prestaban. Parte significativa de los encuestados considera deficiente la oportunidad para la asignación de citas, y la información brindada por los empleados no es clara ni oportuna, lo que genera dificultades para acceder a los servicios.

Dimensión Aseguramiento: esta variable, tiene un mayor acercamiento en cuanto a lo que esperaban los paciente y lo que encontraron; a la hora de realizar negociaciones con la institución, el usuario debe sentirse seguro, para que esto ocurra, el hospital debe contar con personal capacitado para responder todo tipo de inquietudes de los usuarios, además de ello ser constantemente amables y pacientes, de esta manera inspiraran confianza y brindaran seguridad. Sin embargo, se halló que un porcentaje significativo de los pacientes encuestados manifestaron no tienen credibilidad en los profesionales que los atienden y por tanto no se sienten seguros; esto lleva a indagar acerca del nivel

de humanización y amabilidad de algunos funcionarios.

Dimensión empatía: la empatía, es la capacidad que tiene el ser humano para entender las necesidades del otro; en este caso se entiende como la capacidad del hospital por preocuparse y atender las necesidades de sus usuarios y cuidar sus intereses; es una dimensión medianamente alcanzada y asimilada por los usuarios; sin embargo lo percibido no supera lo esperado, ya que los usuarios manifiestan que existe una comunicación pobre o nula entre el personal que atiende y los usuarios, llegando con esto a que los encuestados sientan que no se les entiende ni atiende sus necesidades específicas y tampoco se cuidan sus intereses; además de percibir la atención preferencial y/o personal que tienen con otros usuarios (grafico 14). El hecho de no evidenciar una buena disposición para atenderlos hace que se tenga una percepción baja de la calidad, ya que como lo plantea Parasuraman et al¹⁶, 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 al¹⁵ 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 el hospital san Antonio de Villamaria, se obtuvo que las dimensiones mejor percibidas fueron aseguramiento y empatía; mientras que las que manejaban mayor brecha de diferencia fueron elementos tangibles, confianza y velocidad de respuesta. 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.

La percepción de la calidad de acuerdo al área de trabajo, es mejor percibida por los usuarios en las áreas de apoyo operativo (grafico 16). Se observó diferencias significativas en los pacientes que tuvieron atención hospitalaria, obteniendo que la dimensión de tangibilidad fue la de percepción más baja respecto a esta área de trabajo y al resto. Además el área asistencial ambulatorio fue quien percibió el servicio en todas sus dimensiones con menor satisfacción.

Respecto al nivel de escolaridad, Se observó que en general en las personas con formación básico- primaria, la percepción de los servicios recibidos es medianamente buena en todas sus dimensiones, mientras que para las personas un nivel de escolaridad más alto (postgrado) la percepción fue insatisfactoria. Esto puede deberse a que las personas cada vez por los conocimientos adquiridos están en busca de mejores oportunidades y son conscientes de cómo debería realmente ser la prestación de los servicios,

además que se permiten medirlos desde la cordialidad de la persona que los recibe, hasta la forma de evaluar la infraestructura donde se presta el servicio; mientras que para las personas que tienen una escolaridad básica, se conforman con saber que el médico fue atento o que le quitaron el dolor. Además se observa que los técnicos, tienen una percepción en todas las dimensiones con diversa variación, llamando la atención que en este nivel de escolaridad tuvo mejor acogida la variable empatía.

Relacionando la edad y la percepción se observa que para las personas con edad de más de 55 años tienen una buena perspectiva en las 5 dimensiones (grafico 18) en cambio para las edades entre los 18 a 25 años esta percepción se ve disminuida, teniendo perspectivas diferentes respecto a la atención recibida en el Hospital San Antonio de Villa María según lo planteado por Martínez Karen et al¹⁵, en su estudio se definió que las personas con un alto rango de edad tienen calificación en cuanto a nivel de satisfacción mayor, se evidencia en los dos últimos rangos de edad donde las personas entre los 43 y 54 y los 55 a 68 años de edad califican satisfactorio la atención prestada, y va disminuyendo a medida que disminuye la edad.

El nivel de satisfacción del servicio según el sexo como se puede ver en el grafico 19 no existe diferencia significativa entre ambos géneros y la percepción del servicio; sin embargo se observa que la dimensión mejor percibida para los dos, fue la de aseguramiento, (mayor percepción por mujer que por hombre) y la percibida de forma insatisfactoria fue la tangibilidad (mayor en hombres que mujeres). Esto puede deberse a que muchos de ellos (hombres) manifestaban que la parte física no era muy importante siempre y cuando atendieran la necesidad que llevaban.

Chiang, Maria et al; en su estudio comparativo y literario, concluyen que el “clima organizacional en las unidades hospitalarias del sector público, de acuerdo a la literatura revisada, se analiza principalmente a través de las dimensiones de estructura, responsabilidad, recompensa, riesgo, calidez, apoyo, normas, conflicto e identidad; las mismas que, dependiendo de la forma en cómo se experimenten, determinan la satisfacción de los trabajadores en relación con su ambiente de trabajo, lo cual genera efectos dentro y fuera de la organización e incide directamente en la satisfacción de los usuarios en términos de calidad de los servicios, principalmente sobre aspectos como la capacidad de respuesta en la atención médica, la empatía del personal, los elementos tangibles con que cuenta la institución hospitalaria, la confiabilidad del servicio y la seguridad en los procesos de salud, concluyendo de esta manera que existe una relación importante entre el clima organizacional y la calidad de los servicios públicos de salud”⁹.

Según los resultados presentados, se pudo observar entonces que no hay una relación directamente proporcional en lo que atribuye el clima organizacional y la

percepción de la calidad de los servicios prestados en el hospital San Antonio de Villamaria. Por el contrario se puede observar que la relación es inversa, porque aunque no se tiene un clima organizacional 100% satisfactorio, llega a un nivel satisfactorio con un puntaje de 3.3 (grafico 1) mientras que la relación expectativas- percepción en calidad de servicios prestados a los usuarios, arroja un resultado negativo, dando con esto un resultado insatisfactorio.

6. CONCLUSIONES

Con base en los resultados arrojados por el estudio se puede concluir que el clima organizacional del Hospital San Antonio de Villa María es satisfactorio en todas las dimensiones motivación, reciprocidad participación, y liderazgo

Los resultados permitieron identificar que en el área asistencial se percibe un mejor clima organizacional que en el área administrativa, aparte de ello entre más años se lleve laborando en la institución menos motivación se tiene, esto debido a que a la institución le hace falta mejorar la adecuación de las condiciones de trabajo, crear estrategias que le permitan al empleado reconocer la importancia del aporte que este hace a la institución.

Agregado a lo anterior también se puede concluir que en la institución existen fortalezas en cuanto a la dimensión liderazgo, especialmente por aspectos como el estímulo al trabajo en equipo y a la excelencia, pues los empleados consideran que todos aportan ideas para mejorar el trabajo las cuales son escuchadas y tomadas en cuenta, se estimula a la persona que trabaja bien,

hay cooperaciones entre ellos mismos.

En cuanto a las debilidades se observa que hace falta mejorar la motivación, reciprocidad y participación al verse afectada la percepción del sentido de responsabilidad de los empleados, además los incentivos o retribución al trabajo, la forma como se evalúa el desempeño laboral, y revisar los canales de comunicación manejados en la institución, todo ello conlleva a que haga falta empoderamiento para la toma de decisiones, y los aspectos relacionados con la retribución no se perciban de la mejor manera en lo que atribuye al área administrativa; así como a la conformación de rumores y comentarios sin argumentos lo cual genera finalmente la afectación por mantener y fomentar el prestigio de la institución.

La metodología que se utilizó para medir la percepción de usuarios permitió identificar que en el hospital San Antonio de Villamaria la percepción de la calidad es insatisfactoria, se pudo identificar que las dimensiones mejor percibidas fueron aseguramiento y empatía; mientras que las que manejaban mayor brecha de diferencia fueron elementos tangibles, confianza y velocidad de respuesta.

Además, se pudieron identificar los puntos débiles en la prestación de los servicios del hospital San Antonio De Villanería haciéndose importante la implementación de planes de acción que permitan el mejoramiento continuo de la calidad de los mismos, siendo algunos de estos puntos los siguientes:

- Escases en cuanto a materiales y equipos en el hospital.
- Insatisfacción por la apariencia física de las instalaciones del hospital y de algunos de sus funcionarios.
- La falta de cumplimiento del hospital para realizar lo que se propone en el tiempo acordado.
- Los empleados, se encuentran ocupados en otras cosas a la hora de prestar la atención.
- Demoras en la oportunidad para la asignación de citas.
- Falta de credibilidad en los profesionales, por bajo nivel de humanización y amabilidad de algunos de los mismos.

Agregado a ello, la percepción de la calidad se veía como menos insatisfactoria en los usuarios de las áreas de apoyo operativo, personas con formación básica- primaria, y con edad de más de 55 años, contrario en el área asistencial ambulatorio, personas con nivel de escolaridad más alto (postgrado) y edades entre los 18 a 25 años quienes percibieron el servicio en todas sus dimensiones con menor satisfacción.

Al concluir el estudio, se logró dar respuesta a los objetivos establecidos, ya que se pudo medir la percepción del clima de la organización así como la

percepción de sus usuarios, estableciendo que no hay relación proporcional entre clima organizacional y percepción de la calidad de los servicios prestados, pues el clima organizacional es satisfactorio y los usuarios manifiestan una prestación de servicios con calidad insatisfactoria.

7. RECOMENDACIONES

Basados en los resultados que fueron alcanzados se recomienda al Hospital San Antonio De Villa María informar como primera medida a sus empleados sobre los resultados obtenidos en la encuesta de clima, y concientizarlos sobre la importancia que tiene el mejoramiento de sus debilidades como el aumento de la responsabilidad, desempeño laboral, comunicación asertiva, empoderamiento para la toma de decisiones, entre otros aspectos que finalmente van a permitir pasar de tener un clima medianamente satisfactorio a un clima más satisfactorio en sus cuatro dimensiones.

Como segunda recomendación se plantea diseñar e implementar planes de acción que permitan mejorar los aspectos más importantes del estudio y que fueron calificados como insatisfactorios, siendo estos: las dimensiones del clima como la motivación, reciprocidad y participación, y las dimensiones de calidad tangibles, confianza y velocidad de respuesta, pues según los resultados de este y otros estudios el clima de la organización repercute en la percepción de la calidad percibida por los usuarios.

En cuanto al clima organizacional se recomienda no solo hacer análisis e intervención a las debilidades, sino también estimular el eficiente desempeño de los trabajadores. Teniendo en cuenta como se recomienda con anterioridad la implementación de un sistema de incentivos que fomente el mejoramiento y sostenibilidad de sus fortalezas.

En el contexto de humanización que es una de las falencias según los resultados del estudio de calidad, se recomienda instaurar en la institución el fomento de la cultura de la humanización en la atención, haciendo énfasis en la importancia que tiene la intervención de talento humano y demás integrantes de un equipo multidisciplinario.

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

Finalmente se recomienda Implementar un grupo de apoyo que se encargue

de controlar y verificar la aplicación de los planes de acción de manera óptima y que garantice la efectividad de los mismo, en busca de satisfacer las necesidades de los usuarios, desde la aplicación de acciones de cada uno de los que intervienen en los procesos.

8. BIBLIOGRAFÍA

1. Chiavenato I, Guzmán Brito M, Rodríguez Tepezano J, Mascaró Sacristán P. Gestión del talento humano. México: McGraw Hill; 2009.
2. Segredo Pérez Alina María. Propuesta de instrumento para el estudio del clima organizacional. CCM [Internet]. 2013 Sep [citado 2018 Abr 22]; 17(3): 344-352. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S156043812013000300011&lng=es
3. Camacho Ramirez A, Rocio Mayorga Daniela, Riesgos Laborales Psicosociales. Perspectiva organizacional, Jurídica y social, 2017, Revista Prolegómenos Derechos y Valores, 20, 40, 159-172. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.18359/prole.3047>
4. Cortazar Lozano L, Chamorro Muñoz MY, incidencia del clima Laboral en la calidad de la atención de los servicios de salud, Universidad católica de Manizales, especialización administración de la salud, Cali; 2014. Available from: <http://repositorio.ucm.edu.co:8080/jspui/bitstream/handle/10839/724/Lady%20L%20Cortazar%20Lozano.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
5. Flores J, Atehortua S. Las condiciones laborales de los profesionales de la salud a partir de la Ley 100 de 1993: evolución y un estudio de caso para Medellín [Internet]. 8th ed. Gerenc. Polit. Salud; 2009 [cited 13 July 2018]. Available from: <http://www.scielo.org.co/pdf/rgps/v8n16/v8n16a07.pdf>
6. Los Recursos humanos de la salud en Colombia Balance, competencias y prospectiva 4 MINISTERIO DE SALUD Sara Ordóñez Noriega Ministra de Salud Disponible en: <https://www.minsalud.gov.co/salud/Documents/LOS%20RECURSOS%20HUMANOS%20DE%20LA%20SALUD%20EN%20COLOMBIA.pdf>
7. Delgado A.L, Betancur S.M. 2014. CLIMA ORGANIZACIONAL DE LA IPS UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE MANIZALES. Disponible en: <http://repositorio.autonoma.edu.co/jspui/bitstream/11182/727/1/CLIMA%20ORGANIZACIONAL.pdf>
8. Sierra Patarroyo JC, CLIMA ORGANIZACIÓN: ELEMENTO CLAVE PARA EL PROCESO DE CALIDAD EN LAS INSTITUCIONES

- PRESTADORAS DE SALUD, 2012 Bogotá, Colombia. Disponible en: <http://www.bdigital.unal.edu.co/7590/1/05599413.2012.pdf>
9. Ghiang Vega, María Margarita, Salazar Botello, C. Mauricio, Huerta Rivera, Patricia Carolina, & Núñez Partido, Antonio. (2008). Clima organizacional y satisfacción laboral en organizaciones del sector estatal (Instituciones públicas) Desarrollo, adaptación y validación de instrumentos. *Universum* (Talca), 23(2), 66-85. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-23762008000200004>
 10. Visbal Pérez, ET. Clima organizacional para una cultura de calidad. *Orbis. Revista Científica Ciencias Humanas* [Internet]. 2014; 10(29):121-144. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=70932556007>
 11. Salinas Martínez A.M, TEMA 4: METODOS DE MUESTREO, ciencia UNAL, Universidad Autónoma de Nuevo León, monterrey-México, enero-marzo, vo. VII, número 001, 2004.
 12. García M, Ibarra L. DIMENSIONES DEL CLIMA ORGANIZACIONAL [Internet]. *Eumed.net*. 2018 [cited 24 May 2018]. Available from: http://www.eumed.net/libros-gratis/2012a/1158/dimesiones_del_clima_organizacional.html
 13. Bernal González I, Pedraza Melo N.A ; Sánchez Limón M.L, El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: diseño de un modelo teórico, Tamaulipas, Victoria, México, 2014. Disponible en : https://www.icesi.edu.co/revistas/index.php/estudios_gerenciales/article/view/1920/html_3
 14. RESOLUCION NUMERO 8430 DE 1993. Bogotá: Ministerio de salud; 1993.
 15. Martínez K, Ojeda M, Rodríguez C. EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE NUTRIMOS & SERVIMOS SAS. ESTUDIO PILOTO [magister]. UNIVERSIDAD EXTERNADO DE COLOMBIA; 2018.
 16. Parasuraman: cinco elementos de la excelencia del servicio [Internet]. *Mba.americaeconomia.com*. 2019 [cited 27 February 2019]. Available from: <https://mba.americaeconomia.com/articulos/entrevistas/parasuraman-cinco-elementos-de-la-excelencia-del-servicio>