

Relación entre clima organizacional y la percepción externa de la
calidad de los servicios de salud en la institución prestadora de servicios
de salud Comfacauca sede Santander de Quilichao

David Fernando Bohórquez Salinas
Kelly Jhoanna Perafán Camelo
Karen Yuliana Sterling Díaz

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

Paula Andrea Peña López
Docente de Investigación

Especialización en Administración en Salud
Facultad de ciencias de la salud
Universidad Católica de Manizales

Colombia, enero de 2020

TABLA DE CONTENIDO

1. INFORMACIÓN GENERAL DEL PROYECTO	4
2. RESUMEN	5
3. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO	6
3.1 INTRODUCCIÓN	6
3.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	8
3.3 JUSTIFICACION	9
4. OBJETIVOS	11
4.1 OBJETIVO GENERAL	11
4.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS	11
5. REFERENTE TEORICO	12
6. METODOLOGÍA	24
6.1 ENFOQUE	24
6.2 DISEÑO	24
6.3 POBLACIÓN	25
6.4 MUESTRA	26
6.5 PLAN DE RECOLECCION DE INFORMACIÓN	26
6.6 INSTRUMENTOS	27
6.7 PLAN DE ANALISIS DE INFORMACIÓN	29
6.8 COMPONENTE ETICO	31
7. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	31
8. CONCLUSIONES	55
9. RECOMENDACIONES	57
10. BIBLIOGRAFÍA	60
11. LISTADO DE ANEXOS	63

LISTA DE GRÁFICOS

Ilustración 1. Comparativo clima organizacional	33
Ilustración 2. Clima organizacional - liderazgo	34
Ilustración 3. Clima organizacional - Motivación.....	35
Ilustración 4. Clima organizacional - Reciprocidad.....	36
Ilustración 5. Clima organizacional – Participación	37
Ilustración 6. Clima organizacional según rangos de edad	38
Ilustración 7. Clima organizacional según sexo.....	39
Ilustración 8. Clima organizacional según área de trabajo	40
Ilustración 9. Clima organizacional según tipo de contrato	40
Ilustración 10. Clima organizacional según número de años en la institución.....	42
Ilustración 11. Calidad del servicio	43
Ilustración 12. Calidad del servicio: aspectos tangibles	45
Ilustración 13. Calidad del servicio: confiabilidad	45
Ilustración 14. Calidad del servicio: capacidad de respuesta	47
Ilustración 15. Calidad del servicio: confianza.....	47
Ilustración 16. Calidad del servicio: empatía	49
Ilustración 17. Comparativo de la valoración de importancia.	50
Ilustración 18. Comparativo por dimensiones SERVIQUAL	50



VICERRECTORÍA ACADÉMICA
CENTRO INSTITUCIONAL DE INVESTIGACIÓN, PROYECCIÓN Y
DESARROLLO

1. INFORMACIÓN GENERAL DEL PROYECTO

Título: Relación entre clima organizacional y percepción de calidad en Comfacauca IPS Santander.

Investigadores:

David Fernando Bohorquez Salinas

Kelly Johana Perafan Camelo

Karen Yuliana Sterling Díaz

Línea de Investigación:

Gestión de la calidad

Programa de Posgrado al que se articula:

Especialización en administración de la salud

Lugar de Ejecución del Proyecto: Comfacauca IPS

Ciudad: Santander de Quilichao

Departamento: Cauca

Duración del Proyecto (periodos académicos): 2 semestres

2. RESUMEN

Con el objetivo de determinar la relación entre clima organizacional y la percepción externa de la calidad de los servicios de salud en la institución prestadoras de servicios de salud Comfacauca sede Santander de Quilichao. Se aplicó un cuestionario propuesto por la Organización Panamericana de la Salud, que permite evaluar el clima organizacional, este cuenta con 14 preguntas de datos sociodemográficos, 80 reflexiones con preguntas cerradas de falso y verdadero, las cuales evalúan 4 variables para describir el clima organizacional de una institución, las variables que se miden son liderazgo, motivación, reciprocidad y participación, estas se dividen en 4 subvariables, las cuales están compuestas por 5 afirmaciones. Adicionalmente se aplicó un cuestionario Serviquial, el cual permite medir en 5 dimensiones (tangibles, fiabilidad, capacidad, seguridad y confiabilidad) la percepción de los usuarios frente a la calidad de los servicios.

Entre los resultados se destaca que hay una valoración positiva en cada una de las 4 variables evaluadas tanto para el personal asistencial como para el administrativo (con puntuaciones promedio por dimensión entre 3.4 y 4.8) con un resultado satisfactorio. A pesar de ello, se identificaron puntos de mejora nivel de clima organizacional en la responsabilidad, en la retribución, en la comunicación y otros aspectos relacionados con la participación y la reciprocidad. En cuanto a la calidad de los servicios se encontraron discrepancias en todas las dimensiones del servicio evaluadas, estas discrepancias reflejan un nivel de insatisfacción leve o moderado frente a los servicios recibidos en la IPS con respecto a las expectativas de los clientes ya que el valor de la discrepancia es menor que 0 y mayor que -2.

ABSTRACT

With the objective of determining the relationship between organizational climate and the external perception of the quality of health services in the institution providing health services Comfacauca headquarters Santander de Quilichao. A questionnaire was applied in scale of likes that allows to evaluate the organizational climate, this has 14 questions of sociodemographic data, 80 reflections with closed questions of false and true, which evaluate 4 variables to describe the organizational climate of an institution, the variables that are measured are leadership, motivation, reciprocity and participation. These are divided into 4 subvariables, which are composed of 5 statements. In addition, a Serviquial questionnaire is applied, which allows measuring in 5 dimensions (tangible, limitations, capacity, security and reliability) the perception of the users regarding the quality of the services.

Among the results, it is highlighted that there is a positive assessment in each of the 4 variables evaluated for both personal and administrative assistance (with an average size between 3.4 and 4.8) with a satisfactory result. Despite this, it identifies points of improvement in the level of organizational climate in responsibility, in remuneration, in communication and other aspects related to participation and reciprocity. Referring to the quality of the services, discrepancies were found in all the dimensions of the service evaluated, these discrepancies reflect a level of slight or moderate dissatisfaction with the services received in the IPS with respect to the expectations of the clients since the value of the discrepancy is less than 0 and greater than -2.

3. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

3.1. INTRODUCCIÓN

A lo largo del tiempo, en distintos ámbitos de producción y a lo largo del mundo, el clima organizacional ha sido medido mediante diferentes instrumentos, unos avalados y muchos de forma experimental, con el fin de medir la satisfacción de los colaboradores, siendo esta información utilizada para determinar si existe algún tipo de relación entre las condiciones a las que está expuesto el colaborador y la forma en la que presta sus servicios; en las instituciones prestadoras de servicios de salud existe también esta misma necesidad, la de conocer las condiciones laborales de los trabajadores del área de salud y como perciben los usuarios la atención que reciben por parte de ellos.

Entendiendo lo anterior, es importante recordar que en 1927 Elton Mayo, reconocido hasta la actualidad como “el padre de los recursos humanos”, inicio con su investigación acerca del clima organizacional, en las fábricas Hawthorne, que pertenecían a la compañía Western Electric, en Chicago, donde se logró evidenciar que había una relación entre las condiciones a las que estaba expuesto el trabajador y su productividad

¹, desde ese momento más investigadores han convertido el estudio de la satisfacción del empleado en una oportunidad de mejora, para aumentar los resultados positivos en las empresas, debido a esta búsqueda continua de mejores resultados y con mayor calidad, se plantea la necesidad y el interés de la IPS Comfacauca, por conocer si el clima organizacional está afectando los resultados y la calidad con la que presta servicios de salud a la población afiliada.

Se debe tener en cuenta que las instituciones prestadoras de servicios de salud IPS, son regidas según las directrices emitidas desde la Organización Mundial de la Salud, y es esta organización quien imparte que las instituciones que prestan servicios de salud están en la obligación de prestar sus servicios de

¹ Elton M., Gael, *The Mad Mosaic: A Life Story Quartet*, London 1984.

forma satisfactoria, lo cual hace referencia a la satisfacción de los usuarios respecto a los servicios de salud recibidos por parte del proveedor de servicios y la forma de darse cuenta de esta satisfacción de los usuarios es midiendo dicha satisfacción desde la percepción de los mismos usuarios, buscando así una herramienta para la identificación y priorización de aspectos a mejorar dentro de las IPS, sin desconocer lo anteriormente mencionado, sobre la importancia de determinar las condiciones a las que está expuesto el colaborador y determinar si existe o no relación entre las dos partes.

Si se tiene en cuenta una investigación documental del año 2013, se puede inferir teóricamente que existe una relación entre el clima organizacional y la calidad de los servicios públicos de salud², pues evidencia que un adecuado ambiente laboral, favorece la satisfacción del empleado y mejora la calidad en la atención de salud, lo cual refuerza y sustenta la Teoría de las relaciones humanas, en el campo de la salud.

Por todo lo anterior, es importante contextualizar un poco sobre las características de la empresa interesada en identificar si existe relación entre el clima organizacional y la percepción de los usuarios de la calidad con la que se prestan servicios de salud, Comfacauca es la caja de compensación familiar, del Departamento del Cauca, la cual ha venido creciendo en su portafolio de servicios, para suplir diferentes necesidades de los trabajadores y sus familias, entre esos servicios, está el servicio de salud, prestado por la IPS Comfacauca, la cual cuenta con un sistema de PQRS, en donde se gestionan de forma regular las opiniones que de forma voluntaria los usuarios comparten en los buzones de sugerencias, además de esto en el año 2018, como parte del área de auditoría en la IPS Santander de Quilichao, se realizaron 83 encuestas de satisfacción del usuario, obteniendo como resultados, en cuanto a la experiencia global, que solo el 24% fue muy bueno, el 68.7% bueno y el 7.3% restante se dividió entre regular y malo.

² Bernal I., Pedraza Angelica, Sánchez Mónica, El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: diseño de un modelo teórico, Elsevier España.

3.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

A pesar de que en el 2018, en la IPS Comfacauca, se realizó medición de la satisfacción del usuario, es importante mencionar que durante los años anteriores no se ha medido el clima organizacional y mucho menos se cuenta con una información objetiva, que permita evidenciar como se están sintiendo los colaboradores, con la forma de contratación que se tiene, ya que algunas áreas están tercerizadas, como el caso de terapia física, donde se cuenta con el personal que garantice la prestación del servicio, pero la contratación de las personas que aquí trabajan es por orden de prestación de servicios, impidiendo un vínculo laboral entre la IPS y el colaborador, sin embargo se debe mencionar, que el 83 % del personal que labora en la institución cuenta con un contrato laboral a término fijo, que es renovado cada vez que se va a terminar, lo cual se evidencia en que hay personas que llevan 15 años laborando para la institución, permitiendo en cierta medida una estabilidad laboral, con la que no se cuenta en la mayoría de instituciones prestadoras de servicios de salud del Municipio, es por esto que se hace necesario conocer cómo se sienten los colaboradores en términos de satisfacción laboral, como indicador del clima organizacional, el cual se puede ver afectado por diferentes aspectos como las variaciones individuales y los entornos sociales³ y además de eso, cual es la percepción que tienen los usuarios en el presente año, sobre los servicios recibidos, y así determinar la existencia de la relación entre los dos grupos, para fortalecer las acciones de mejoramiento continuo con el firme propósito de seguir posicionándose en el mercado y avanzar hacia la modernización, satisfaciendo necesidades en los usuarios y mejorando su percepción del servicio prestado

³ Passadouro R, et al. Satisfação profissional nas USF da região centro, Acta Med Port 2016 Nov;29(11):716-725

Problema:

¿Cuál es la relación entre clima organizacional y la percepción externa de la calidad de los servicios de salud en la institución prestadora de servicios de salud Comfacauca sede Santander de Quilichao?

3.3. JUSTIFICACIÓN

La satisfacción laboral, como indicador del clima organizacional, es un fenómeno complejo y subjetivo. Es propenso a variaciones individuales, entornos sociales y adecuados para múltiples teorías explicativas. Puede impactar la productividad y el ausentismo, predecir el bienestar y está asociado con la salud mental, la autoestima y la percepción de la salud física⁴.

El estrés ocupacional ha sido un área muy estudiada debido a sus "costos" y efectos negativos a diversos niveles, desde lo individual a lo organizacional, en el nivel organizativo, el estrés puede conducir a la insatisfacción en el trabajo, ausentismo, bajo rendimiento / productividad, rotación y baja calidad de los servicios⁴.

En la Caja de compensación familiar del Cauca Comfacauca y en la IPS como parte de ella, se cuenta con un área de seguridad y salud en el trabajo, que desde el año 2018 se ha venido fortaleciendo con el plan de capacitación y formación continuada, en donde de forma mensual se realizan actividades encaminadas a fortalecer el ser, técnicas de relajación, comunicación asertiva, aprovechamiento del tiempo libre entre otros, lo cual puede direccionarse de una forma más objetiva si se logra determinar las necesidades reales de los colaboradores y así suplir las necesidades con mayor especificidad.

En razón los gerentes y los investigadores de la gerencia están interesados en las prácticas de administración de la salud que están vinculadas a las mejoras en la calidad de la atención. Hay pruebas sólidas de que las prácticas de gestión eficaces están relacionadas positivamente con las perspectivas del personal

⁴ Cooper L. Job Distress: Recent research and the emergente rol del clínico de los médicos. Bull Soc Psychol Br 1986; 39:325-331.

sobre la calidad de la atención brindada en su organización, y que las perspectivas del personal son indicadores útiles de la calidad de la atención que se brinda⁵.

Este tipo de estudios comprueban que la satisfacción de los consumidores de atención médica está relacionada con los procesos de atención; por este motivo en la actualidad la literatura se centra tanto en la satisfacción del personal de salud como en la experiencia del paciente como representación de la calidad de la atención⁶.

En contexto la investigación debe definir la relación entre clima laboral y la percepción de la calidad de los servicios como un determinante en la medición tanto de la satisfacción del usuario como la del prestador del servicio; con la cual se busca impactar en algunos procesos de atención de la IPS Comfacauca y de esta forma mejorar los estándares que promuevan la excelencia frente a la calidad de los servicios y del entorno laboral.

Para este fin se realizará una medición a usuarios y empleados para verificar cual es la percepción real de ambas partes y así determinar si existe algún tipo de relación entre ellas, para esta medición se evaluará la atención al usuario por medio de encuestas individuales, que permitirá obtener una serie de resultados que facilite establecer si existe o no relación entre clima laboral y la percepción de la calidad por parte de los usuarios.

Se espera que la información recolectada y su análisis, pueda contribuir a la consolidación del bienestar de los colaboradores de la IPS Comfacauca, contribuyendo al fortalecimiento del talento humano con la satisfacción de sus necesidades, como un interés ya demostrado por los directivos de la caja de compensación familiar del Cauca y los administrativos de la IPS, basados en datos objetivos obtenidos de la fuente primaria, que se espera que sean fiables y con un mínimo sesgo de información.

⁵Leggat SG, Bartram T, Casimir G, Stanton P. Las percepciones de las enfermeras sobre la calidad de la atención al paciente: confirman la importancia del empoderamiento y la satisfacción laboral. *Health Care Manage Rev.* 2010; 35 (4): 355–64.

⁶ Rathert C, Brandt J, Williams ES. Poner al 'paciente' en la seguridad del paciente: un estudio cualitativo de las experiencias de los consumidores. *Expectativas de salud.* 2012; 15 (3): 327–36

4. OBJETIVOS

4.1. OBJETIVO GENERAL

Determinar la relación entre clima organizacional y la percepción externa de la calidad de los servicios de salud en la institución prestadoras de servicios de salud Comfacauca sede Santander de Quilichao.

4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Medir la percepción de los colaboradores frente a las áreas críticas del clima organizacional en la IPS Comfacauca, en un periodo de tiempo del año 2019.
- 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.

5. REFERENTE TEORICO

Desde el punto de vista de la administración la teoría científica de Taylor enfatizo en los efectos de las condiciones de trabajo como la iluminación, ventilación, el salario y como estas condicionaban el desempeño del trabajador; para este modelo, las organizaciones eran espacios estandarizados con jerarquía de tareas y se especializaban en la ejecución de las mismas. con la teoría de las relaciones humanas Elton mayo se volcó la atención hacia la persona, el trabajador, es decir comenzó a primar la necesidad de reconocimiento social, cobro relevancia las relaciones interpersonales dentro del trabajo, y por supuesto la satisfacción en el mismo; sin lugar a dudas las relaciones humanas contribuyeron al surgimiento de una comprensión más humanista de la realidad organizacional, en la cual los aspectos organizativos formales de la empresa son menos relevantes que las

interrelaciones entre sus miembros, ya que estas son las que determinan su actitud, su conducta y su efectividad.

Clima organizacional

El trabajo realizado por Elton Mayo entre los años de 1927 a 1939, en las fábricas Hawthorne pertenecientes a la compañía Western Electric, posiblemente sea considerado el primer aporte en la historia del clima organizacional, ya que los experimentos llevados a cabo en dichas fábricas ponen de manifiesto la importancia de las relaciones humanas y otras variables de percepción, tales como las condiciones de trabajo, los sentimientos de los empleados, el sentido de pertenencia y los intereses colectivos, como factores determinantes de la productividad y de la satisfacción de los empleados, aspectos que, entre otros, forman parte del clima organizacional.⁷

Más adelante, Segredo y Reyes (2004) y Méndez (2006) definen el clima organizacional como el conjunto de características predominantes en el ambiente interno en que opera la organización, las cuales ejercen influencia sobre las conductas, creencias, valores y percepciones de las personas, determinando su comportamiento y sus niveles de satisfacción.⁸ Así mismo, Vega et al. (2006) señalan que el clima organizacional es un fenómeno que agrupa las particularidades del ambiente físico que definen la personalidad de la institución y la distingue de otras.⁹

En los años 2009 y 2011 respectivamente, Álvarez, Urdaneta, Rodríguez y Retamal, Lizana, Cornejo señalan que al estudiar el clima organizacional se propicia el mejoramiento continuo del ambiente de trabajo en todas las empresas, puesto que es uno de los elementos determinantes en los procesos organizacionales y las tendencias motivacionales de las personas.¹⁰

Es así como se logran definir las siguientes variables en el clima organizacional:

⁷ Bernal I.. El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios. 2014. Centro Universitario Adolfo López.

⁸ Segredo Pérez, Alina M. Percepción del Clima Organizacional por Directores de Policlínicos. ENSAP, 2004

⁹ D. Vega, A. Arévalo, J. Sandoval, M. Aguilar, J. Giraldo Panorama sobre los estudios de clima organizacional en Bogotá, Colombia Revista Diversitas-Perspectivas en Psicología, 2 (2) (2006).

¹⁰ Urdaneta, O., Álvarez, C. y Urdaneta, M. (2009). Clima organizacional en Institutos de Investigaciones del Sector Salud Caso: Universidad del Zulia. Revista Venezolana de Gerencia.

- a) Relaciones interpersonales. grado en el que los empleados se ayudan entre sí y sus relaciones son respetuosas y consideradas una interacción recíproca entre dos o más personas.
- b) Estilos de dirección. Grado en el que los jefes apoyan, estimulan y dan participación a sus colaboradores. Son los distintos comportamientos que pueden exteriorizar los individuos que dirigen a otros, con el objetivo de conseguir, a su vez, influir sobre el comportamiento de estos para que ejecuten sus órdenes.
- c) Sentido de pertenencia. Grado de orgullo derivado de la vinculación a la institución. sentimiento de compromiso y responsabilidad en relación con sus objetivos.
- d) Retribución. Grado de equidad en la remuneración y los beneficios derivados del trabajo. corresponde a la percepción de los miembros sobre la adecuación de la recompensa recibida por el trabajo bien hecho. es la medida en que la organización utiliza más el premio que el castigo.
- e) Disponibilidad de recursos. Grado en el que los empleados cuentan con la información, los equipos y el aporte requerido de otras personas y dependencias para la realización de sus trabajos.
- f) Estabilidad. Grado en que los empleados ven en la institución claras posibilidades de pertenencia y estiman que a la gente se le conserva o se le despide con criterio justo.
- g) Claridad y coherencia en la dirección. Grado de claridad de la jefatura sobre el futuro de la institución.¹¹

En cuando a las variables según likert estas se relacionan y es así como surgen dos tipos de clima organizacional, sistema autoritario y sistema participativo.

¹¹Monstaerio, O. Clima organizacional y calidad de atención centro de salud de Talara. 2015.

Tipos de clima organizacional según likert:

CLIMA AUTORITARIO-EXPLORADOR	CLIMA AUTORITARIO-PATERNALISTA	CLIMA PARTICIPATIVO-CONSULTIVO	CLIMA DE PARTICIPACIÓN EN GRUPOS
Compuesto por el sistema I.	Compuesto por el sistema II.	Compuesto por el sistema III.	Compuesto por el sistema IV.
La dirección no posee confianza en sus empleados.	Existe confianza entre la dirección y sus subordinados.	Existe confianza entre supervisores y subordinados.	Plena confianza en los empleados por parte de la dirección.
Se caracteriza por usar amenazas ocasionalmente recompensas.	Se utilizan recompensas y castigos como fuente de motivación.	Se satisfacen necesidades de prestigio y autoestima y utilizando recompensas y castigos sólo ocasionalmente.	La motivación de los empleados se da por su participación, por implicación, por establecimiento de objetivos rendimiento.
Decisiones y objetivos se toman únicamente por la alta gerencia.	La mayor parte de las decisiones la toman la alta gerencia, pero algunas se toman en niveles inferiores.	Se permite a los empleados tomar decisiones específicas.	La toma de decisiones es diseminada en toda organización.
La comunicación y no existe más que en forma de directrices e instrucciones específicas. Comunicaciones Verticales.	Prevalecen comunicaciones y forma de control descendentes sobre ascendentes.	La comunicación es descendente, el control se delega de arriba hacia abajo.	Comunicación ascendente descendente y lateral.

12

Con relación al clima laboral la OPS junto a la OMS en 1998 propone una teoría sustentada en la dinámica organizacional de las instituciones de salud, la cual denomino 'teoría de la organización de los sistemas de salud', la cual incorpora dos ejes importantes, a saber:

- Desarrollo institucional

Organizacional.

- Gestión y capacidad

gerencial.

En esta teoría la OPS propone áreas críticas y variables para el análisis del clima organizacional, por medio de del análisis de un conjunto de dimensiones que permiten no solo la evaluación del clima organizacional, sino también del alcance de algunos de los objetivos y políticas establecidos, al considerar que estos aspectos se encuentran relacionados con el fomento de un buen o mal clima en la institución.

A continuación, se exponen los elementos esenciales de la herramienta de análisis de clima organizacional propuesta por la OPS, Esta se compone de cuatro grandes dimensiones de evaluación cada una de las cuales, a su vez, se subdividen cuatro variables.

Componentes de la herramienta de análisis de clima organizacional de la OPS.

DIMENSIÓN	DEFINICIÓN	VARIABLE
Liderazgo	Influencia que ejerce un individuo en el comportamiento de otras personas en la búsqueda eficiente y eficaz de objetivos previamente determinados. Esto gracias a la habilidad de orientar y convencer a otros individuos para ejecutar con entusiasmo las actividades asignadas	<ul style="list-style-type: none"> • Dirección: proporciona el sentido de orientación de las actividades de una unidad de trabajo. Establece los objetivos perseguidos e identifica las metas que se deben alcanzar y los medios para lograrlo. • Estimulo de la excelencia: pone énfasis en el mejoramiento constante mediante la incorporación de nuevos conocimientos e instrumentos técnicos. Promueve y asume la responsabilidad en la calidad de los productos esperados y el impacto efectivo de la actividad institucional. • Estimulo al trabajo en equipo: busca el logro de objetivos comunes, así como conocer y compartir hacia dónde se pretende llegar. • Solución de conflictos: considera las diferencias de percepciones e intereses que compiten sobre una misma realidad. El grupo debe

		confrontar estas dificultades para resolverlas.
Motivación	Conjunto de reacciones y actitudes naturales propias de las personas, que se manifiestan cuando determinados estímulos del medio se hacen presentes.	<ul style="list-style-type: none"> • Realización personal: se lleva a cabo dentro de un contexto ocupacional en el que la persona aplica sus habilidades. • Reconocimiento de la aportación: cuando la organización reconoce y da crédito al esfuerzo realizado por cada individuo en la ejecución de las tareas asignadas para el logro de los objetivos. Posee un alto potencial motivador, pues satisface las necesidades de realce del ego. • Responsabilidad: capacidad de las personas para responder por sus deberes y por las consecuencias de sus actos. • Adecuación de las condiciones de trabajo: las condiciones ambientales, físicas y psicosociales en que se realizan las labores, así como la calidad y cantidad de los recursos que se suministran para el cumplimiento de las funciones asignadas debe ser congruente con la naturaleza del trabajo
Reciprocidad	Establecimiento de una relación mutua, de dar y recibir, entre	• Aplicación del trabajo: las personas deben sentir la necesidad de responder mediante su trabajo, de

	<p>el individuo y la organización.</p>	<p>forma adecuada y favorable, por el desarrollo del medio que los rodea.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cuidado del patrimonio institucional: cuidado que los funcionarios exhiben respecto a los bienes o las cosas materiales de la institución, así como el fortalecimiento y la defensa del prestigio y los valores propios de la imagen institucional. • Retribución: la organización tiene que optimizar los contenidos retributivos de las relaciones laborales en beneficio de sus empleados. Esto para contribuir a su realización personal y el desarrollo social. • Equidad: acceso a las retribuciones por medio de un sistema equitativo que trate a todos en condiciones de igualdad, en lo relativo al trabajo y los beneficios.
<p>Participación</p>	<p>Contribución de los diferentes individuos y grupos formales e informales al logro de los objetivos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Compromiso por la productividad: se da en la medida en que cada individuo y unidad de la organización, realiza con óptima eficacia y eficiencia el servicio que le corresponde. Esto mediante el cumplimiento de las funciones individuales y de las reparticiones,

		<p>conforme a estándares de calidad y cantidad preestablecidos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Compatibilidad de intereses: integrar diversidad de componentes en una sola dirección y cumplir los objetivos institucionales. • Intercambio de información: la existencia del flujo de información entre los grupos es fundamental para el desarrollo de metas comunes. • Involucramiento en el cambio: los organismos se encuentran en constante movimiento y el hombre no puede quedarse atrás. Este debe adoptar una postura y una actitud que se comprometa con el cambio, lo oriente y promueva, para un buen desarrollo de la organización.
--	--	--

Fuente: elaboración propia con base en (OPS /OMS, 1998).

En relación a lo mencionado anteriormente y teniendo en cuenta las fundamentaciones de herramientas en múltiples estudios de clima organizacional desarrollados en entidades de salud a nivel internacional como la OPS/OMS, se puede definir que la importancia de analizar la variable de clima organizacional se fundamenta principalmente en generar resultados que contribuyan a implementar estrategias de desarrollo integral para mejorar las condiciones laborales, la calidad de vida, la satisfacción del personal y el grado de participación de los colaboradores hacia el éxito en las instituciones. ¹³

Calidad.

¹³segredo y reyes, 2004- Clima organizacional en salud pública

En la década de los 90 se integró a la importancia de la organización un factor determinante como es la calidad, Ruelas y Vidal (1990) y Donabedian (1990) definen la calidad como un aspecto indispensable para que el paciente reciba el mayor beneficio al menor riesgo y costo posible, a través de 3 componentes principales: la atención técnica, el buen manejo de las relaciones interpersonales entre usuarios y proveedores de la salud, y las condiciones físicas propicias bajo las cuales se desarrolla el proceso de atención, implicaciones que aún siguen vigentes en el sector sanitario.¹⁴¹⁵

Por su parte, Aguirre (1997) menciona que la calidad busca garantizar atención oportuna al usuario a través de los recursos y conocimientos médicos más adecuados, con compromiso y participación de todos los actores en la atención médica y con satisfacción de las necesidades de salud¹⁶. de igual forma, la organización mundial de la salud (2009) y Hernández, Alcántara, Aguilar, Martínez y Hernández (2011) señalan que la calidad de los servicios de salud contempla elementos como otorgar seguridad a los pacientes, reducir el riesgo en los procedimientos médicos, llevar a cabo una gestión eficiente de los recursos, aumentar la probabilidad de lograr los resultados sanitarios deseados y responder en forma pronta y satisfactoria las demandas y cuestionamientos de los usuarios.

Por último, Losada, Rodríguez y Hernández, 2011; Urquiza, 2012; Nembhard, Northrup, Shaller y Cleary, concluyen que los constantes procesos de cambio que sufren las organizaciones, en especial las instituciones del sector de salud, colocan de manifiesto la necesidad de contar con estructuras y procesos flexibles y dinámicos centrados en la calidad de la atención, teniendo en cuenta las preferencias y necesidades de los usuarios a fin de alcanzar la excelencia en los servicios que se ofrecen.

14 E. Ruelas, L. Vidal Unidad de garantía de calidad. Estrategia para asegurar niveles óptimos en la calidad de la atención médica Salud Pública de México, 32 (2) (1990), pp. 225-231

15 A. Donabedian La dimensión internacional de la evaluación y garantía de la calidad Salud Pública de México, 32 (2) (1990),

16 H. Aguirre Administración de la calidad de la atención médica Revista Médica IMSS, 35 (4) (1997),

Es así como el modelo de Parasumaram, Leonard y Zeithaml determinó cinco dimensiones de la calidad:

- a) Elementos tangibles: como la parte visible de la oferta: la apariencia y limpieza de las instalaciones físicas, equipo, personal y materiales de comunicación. la apariencia de las instalaciones, equipamiento, personal y material de comunicación. aspectos físicos del servicio: apariencia de las instalaciones, de los equipos, del personal, y en general de los elementos tangibles¹⁰.
- b) Fiabilidad: la habilidad para desarrollar el servicio prometido en forma acertada y como fue dicho. la aptitud para entregar el servicio prometido de forma segura, confiable y precisa. realización del servicio de forma fiable y cuidadosa¹⁰.
- c) Capacidad de respuesta: respuesta pronta y deseada, deseo de ayudar a los usuarios y de proveer el servicio con prontitud y esmero. la predisposición y rapidez para ayudar a sus clientes. ayuda al ciudadano y rapidez en el servicio¹⁰.
- d) Seguridad: conocimiento y cortesía del personal y su habilidad para producir confianza. el conocimiento, cortesía y aptitud para transmitir confianza y seguridad. conocimientos y atención mostrados, que inspiran confianza al usuario; engloba: la aptitud, la competencia, la cortesía, la credibilidad y la seguridad¹⁰.
- e) Empatía: el cariño, la atención individualizada que se provee a los usuarios, el deseo de comprender las necesidades precisas del cliente y encontrar la respuesta más adecuada. el cuidado y atención individual que se le proporciona a los clientes. atención individualizada al usuario; engloba: la accesibilidad, la comunicación y la comprensión del ciudadano¹⁰.

En términos generales según la OPS, la calidad puede definirse como el conjunto de características de un bien o servicio que logran satisfacer las necesidades y expectativas del usuario o cliente. Independientemente del enfoque que se adopte, el tema ha venido cobrando creciente importancia, no

solo en el sector privado productivo, sino también en los sectores públicos sociales.¹⁷

En el ámbito de los sistemas y servicios de salud se suele aceptar que la calidad tiene dos grandes dimensiones que están relacionadas, aunque son diferentes: la calidad técnica, que desde la perspectiva de los prestadores busca garantizar la seguridad, efectividad y utilidad de las acciones en pro de la salud, así como la atención oportuna, eficaz y segura de los usuarios de los servicios; y la calidad percibida por los propios usuarios, que toma en cuenta las condiciones materiales, psicológicas, administrativas y éticas en que dichas acciones se desarrollan.¹⁸

En lo que respecta a la calidad percibida por el usuario, el interés se ha venido ampliando hasta abarcar todos los aspectos del proceso de atención: provisión de información, capacidad de elección, gestión administrativa, hospedaje, continuidad de los cuidados entre niveles de atención, etc. De hecho, la calidad percibida figura cada vez más como un factor que afecta y modula notablemente a la calidad técnica, tanto en términos de los procesos como de los resultados.¹⁹

Es así como la percepción que tienen los usuarios acerca de la calidad de atención brindada adquirió importancia en las últimas décadas, ya que esta es la base de la satisfacción de la atención brindada dando pie a la se relación directa con aspectos fundamentales como son los derechos de los pacientes y del derecho a la salud.

Aspectos normativos en Colombia

En Colombia la incursión de la calidad como parte de la seguridad social se evidencia en la LEY 100 de 1993, art 199 “El Ministerio de Salud definirá normas de calidad y satisfacción del usuario, pudiendo establecer medidas como tiempos máximos de espera por servicios y métodos de registro en listas de espera, de acuerdo con las patologías y necesidades de atención del paciente”,

¹⁷Organización Panamericana de la Salud. Programa de garantía y mejoramiento de calidad de los servicios de salud en América Latina y el Caribe. Washington, D.C.: OPS; 1999.

¹⁸. La calidad y la reforma del sector de la salud. Revista Panamericana de Salud Publica. 2000; 8 (1-2). [Acceso 14 de agosto de 2017]. disponible en: <http://www.scielosp.org>.

¹⁹Percepción de la calidad de atención médica en consultorios de la Cátedra de Medicina Familiar del Hospital de Clínicas, AsunciónParaguay. Año 2013Rev. Salud Pública Parag. 2017; Vol. 7 N° 2; Julio - Diciembre 2017

dando inicio a las primeras directrices en la medición de la calidad de los servicios desde el punto de vista del usuario.²⁰

Más adelante el Decreto 1011 de 2006, establece el “Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud” donde instaura los criterios de auditoría de mejoramiento de la calidad de la atención en salud, la medición de procesos como el de satisfacción del usuario “La entidad evaluará sistemáticamente la satisfacción de los usuarios con respecto al ejercicio de sus derechos, al acceso, oportunidad y a la calidad de sus servicios” así como “actividades de evaluación, seguimiento y mejoramiento de procesos definidos como prioritarios”.²¹.

En cuanto a el clima laboral en Colombia el avance normativo se viene dando desde los años 80 donde la resolución 1016 de 1989, establece la importación de la “protección de la persona contra diferentes riesgos relacionados con agentes psicosociales”, 4 años después en 1994 mediante la ley 1295 el sistema general de riesgos profesionales “establece actividades de promoción y prevención para mejorar las condiciones de trabajo y salud del trabajador”.²²²³

A partir del 2008 la legislación colombiana promovió la resolución 2646 de 2008 del ministerio de la protección social donde se establecen los “parámetros que ayuden a instruir o identificar las responsabilidades en cuanto a la exposición que puede tener los trabajadores a factores de riesgo psicosociales como producto del estrés ocupacional”, definiendo medidas para la evaluación, prevención y estudio del riesgo psicológico y manejo del mismo identificando

²⁰ Ley 100 de 1993(internet). Colombia. (23 de diciembre de 1993).
http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_0100_1993.html

²¹ Decreto 1011 de 2006 Minsalud.gov.co,
https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/DECRETO%201011%20DE%202006.pdf

²²Resolucion1016 de 1989 Resolución 1016 de 1989 | Secretaría Jurídica Distrital
<https://www.secretariajuridica.gov.co/transparencia/marco-legal/normatividad/resoluci%C3%B3n-1016-1989>

²³ Resolución 1016 de 1989 | Secretaría Jurídica Distrital <https://www.secretariajuridica.gov.co/transparencia/marco-legal/normatividad/resoluci%C3%B3n-1016-1989>

factores: intra laborales, extra laborales e individuales, que deben ser intervenidos por medio de los factores protectores en cada organización.²⁴

Definición de términos básicos

- f) CLIMA ORGANIZACIONAL. según la OMS se define “conjunto de percepciones de las características relativamente estables de la organización, que influyen en las actitudes y el comportamiento de sus miembros.
- g) CALIDAD. propiedad o conjunto de propiedades inherentes a una persona o cosa que permiten caracterizarla y valorarla como igual, mejor o peor que las restantes de su especie.
- h) PERCEPCION: Primer conocimiento de una cosa por medio de las impresiones.
- i) SATISFACCION: Sentimiento de bienestar se obtiene cuando se cubre una necesidad.
- j) ATENCIÓN. tener cuidado, ocuparse de una persona o cosa y ocuparse de ella.
- k) CALIDAD DE ATENCIÓN. calidad del servicio en salud es entendida, como la valoración subjetiva que hacen los usuarios de los servicios de salud, sobre el conjunto de características del mismo que logran satisfacer sus necesidades o expectativas.²⁵
- l) ATENCIÓN DE SALUD. Se define como el conjunto de servicios que se prestan al usuario en el marco de los procesos propios del aseguramiento, así como de las actividades, procedimientos e intervenciones asistenciales en las fases de promoción y prevención,

²⁴ Resolución 2646 de 2008, Ministerio de protección social,
<http://www.saludcapital.gov.co/Documentos%20Salud%20Ocupacional/RESOL.%202646%20DE%202008%20RIESGO%20PSICOSOCIAL.pdf>

²⁵ Calidad | Definición de Calidad en Español de Lexico, Lexico Dictionaries Spanish,
<https://www.lexico.com/es/definicion/calidad> <https://es.oxforddictionaries.com/definicion/calidad>

diagnóstico, tratamiento y rehabilitación que se prestan a toda la población.

m) AUDITORÍA PARA EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN DE SALUD. Es el mecanismo sistemático y continuo de evaluación y mejoramiento de la calidad observada respecto de la calidad esperada de la atención de salud que reciben los usuarios.

6. METODOLOGÍA

6.1 ENFOQUE

Para el presente estudio se hizo necesario usar el enfoque cuantitativo, ya que se planteó, medir la percepción de los colaboradores frente al clima organizacional y describir la percepción externa de los usuarios frente a la calidad del servicio brindado, por lo cual la mejor forma de hacerlo fue mediante un estudio cuantitativo que permitió cuantificar las diferentes variables, facilitó el análisis de la información recolectada y de esta forma se objetivó la relación entre el clima organizacional y la percepción externa en la IPS Comfacauca, además de esto ya se cuenta con un problema concreto, sobre el cual se investigó en la IPS, a sabiendas que la metodología, ya ha sido utilizada en diferentes sectores.

6.2 DISEÑO

El presente es un estudio descriptivo de corte transversal, donde se describen las variables del clima organizacional y la percepción de los usuarios en la IPS Comfacauca, basado en el cumplimiento de los objetivos planteados desde el inicio de la investigación.

Basado en el libro Metodología de la investigación de Hernández Sampieri, se evidencia la justificación de ser un estudio descriptivo, puesto que los “Estudios de alcance Descriptivos: buscan especificar las propiedades, características y los perfiles de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que

sea sometido a análisis. Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre las variables a las que se refieren. Esto es, su objetivo no es como se relacionan éstas”²⁶

Como se trata de un estudio transversal, se realizó una sola medición en el tiempo, quedando como una fotografía del problema encontrado, a partir de la información recolectada a través del cuestionario SERVQUAL, se describen las variables medidas, analizando la presencia, clasificando las más significativas, por la frecuencia con que se presentan.

6.3 POBLACIÓN

La población objeto del estudio, en cuanto al clima organizacional son los 38 colaboradores que tienen algún tipo de vínculo laboral vigente con la IPS Comfacauca sede Santander de Quilichao, durante el año 2019, los cuales se pueden dividir así:

Administrativos	Asistenciales
7	31

La población para la medición de percepción externa de la calidad de los servicios prestados, se toma basado en la cantidad de usuarios atendidos en la IPS Comfacauca, en el primer trimestre del 2019, según el registro individual de prestación de servicios de salud – RIPS, normado en la Resolución 3374 del año 2000²⁷, en el cual se evidencia un total de 1.157 usuarios atendidos en ese periodo de tiempo.

²⁶ Benal Idolina. El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios. 2014. Centro Universitario Adolfo López.

²⁷ Ministerio de Salud y Protección Social. Resolución 3374 de 2000. [Internet]; Disponible en: <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/OT/Lineamientos-Tecnicos-para-IPS.pdf>

6.4 MUESTRA

La muestra para la medición del clima organizacional, son los mismos 38 colaboradores de la población, ya que, por ser una población pequeña, con diferencias en cuanto al tipo de vinculación laboral, se considera que la mejor opción es la realización de un censo, ya que analiza a todos los elementos de una población.

En cuanto a la muestra, para la medición de la percepción externa de calidad de los servicios, se determinó 343 encuestas a través de la aplicación de un muestreo aleatorio simple, a partir de los RIPS (registro individual de prestación de servicios de salud), del primer trimestre de 2019, debido a que “En el muestreo aleatorio simple, la muestra debe ser tomada de manera que cada una de todas las posibles muestras, tenga la misma probabilidad de ser seleccionada y en consecuencia cada elemento de la población tiene idéntica probabilidad de caer en la muestra”²⁸.

6.5 PLAN DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

En el presente estudio, sobre el clima organizacional y la percepción externa de calidad de los servicios de salud prestados en la IPS Comfacauca sede Santander de Quilichao, se tiene como fuente de información primaria, los colaboradores y los usuarios de la institución, por lo cual se aplicó el cuestionario de clima laboral al total de colaboradores y el cuestionario Servqual a la muestra de la población atendida en el primer trimestre del 2019, respetando los criterios de inclusión y los criterios de exclusión del estudio.

Inicialmente se solicitó de forma escrita, autorización a la coordinación de la IPS para la realización de las encuestas, seguidamente se realizó socialización del estudio a los colaboradores de la institución, haciendo énfasis en que los

²⁸ Angel Francisco Arvelo. Proyecto estudio de muestreos: Muestreo Aleatorio. [Internet]; Disponible en: <http://www.arvelo.com.ve/pdf/muestreo-aleatorio-arvelo.pdf>

resultados sirven como guía de priorización de situaciones y planteamiento de estrategias en búsqueda del mejoramiento continuo.

Los auxiliares de investigación, recolectaron la información de forma directa a los integrantes de cada muestra, en el caso de los colaboradores de la institución, la recolección se hizo en cada puesto de trabajo, previa autorización escrita por parte de la coordinación de la IPS Comfacauca; en cuanto al cuestionario para la medición de la calidad del servicio Servqual, se realizó en salas de espera de la institución y por vía telefónica en caso de no alcanzar a realizar en las salas de espera, en el tiempo programado para esta actividad, no se realizó vía web, teniendo en cuenta las características sociodemográficas de la población.

6.6 INSTRUMENTOS

Para el presente estudio en la medición de clima laboral de los colaboradores de la IPS Comfacauca, se utilizó el instrumento de la organización panamericana de la salud – OPS, “ANEXO 1”, permite evaluar el clima organizacional, el cuestionario cuenta con 14 preguntas de datos sociodemográficos, 80 reflexiones con preguntas cerradas de falso y verdadero, las cuales evalúan 4 variables para describir el clima organizacional de una institución, las variables que se miden son liderazgo, motivación, reciprocidad y participación, estas se dividen en 4 subvariables, las cuales están compuestas por 5 afirmaciones.

La variable liderazgo tiene como subvariables: dirección, estímulo a la excelencia, estímulo al trabajo en equipo y solución de conflictos.

La variable motivación está tiene como subvariables: la realización personal, el reconocimiento a la aportación, la responsabilidad y adecuación de las condiciones de trabajo.

La variable reciprocidad, tiene como subvariables: aplicación al trabajo, cuidado del patrimonio institucional, retribución y equidad.

La variable participación, tiene como subvariables: compromiso con la productividad, compatibilidad de intereses, intercambio de información e involucración al cambio.

5.6.1 Cuestionario Servqual. (ANEXO 2)

Es una herramienta con preguntas ya definidas, que permite medir la calidad del servicio, se puede decir que en salud, específicamente evalúa la diferencia que hay entre las expectativas con las que llega un usuario al servicio de salud y la percepción que deja en ellos el mismo servicio después de prestado, el cuestionario separa dos secciones, una de Expectativas que es lo esperado por el usuario y la otra es Percepciones que es lo que el usuario siente, la diferencia entre estas dos secciones, dan una medida que es clasificada según escala Likert, la cual se menciona en el plan de análisis, de donde se pueden identificar elementos que estén afectando la satisfacción de los usuarios en la IPS Comfacauca y de esta forma generar acciones de mejora específicas para esos elementos.

Como se mencionó anteriormente el cuestionario evalúa la percepción de la calidad en el servicio, basado en la diferencia entre las expectativas y la percepción del usuario y para esto las preguntas se agrupan en las siguientes dimensiones²⁹:

- a) **Fiabilidad:** da cuenta de la habilidad que la institución tiene, para ofrecer un servicio fiable y cuidadoso, fácil accesibilidad a las citas, información disponible en el momento oportuno.
- b) **Capacidad de respuesta:** trata de la disposición para la atención, brindar ayuda en poco tiempo, con rapidez.

²⁹ Ninamango Walter Michael, Percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el consultorio externo de medicina interna del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Enero, 2014, Perú.

- c) Seguridad: indica credibilidad, legitimidad, confianza hacia el criterio del personal.
- d) Empatía: evalúa la comunicación efectiva por parte del personal, disposición para suplir las necesidades del usuario.
- e) Aspectos tangibles: hace referencia a las instalaciones físicas, equipos, insumos y personal.

A continuación, se relaciona las dimensiones con el numero de pregunta, para expectativa y percepción:

Dimensión fiabilidad	1,2,3,4,5
Dimensión capacidad de respuesta	6,7,8,9
Dimensión seguridad	10,11,12,13
Dimensión empatía	14,15,16,17,18
Dimensión aspectos tangibles	19,20,21,22

6.7 PLAN DE ANÁLISIS DE INFORMACIÓN

Una vez recolectada la información, se elaboró una base de datos, en donde se registra dicha información, se verificó la calidad del dato de los registros, antes de iniciar con la tabulación de la información.

En cuanto al clima organizacional, se siguieron las recomendaciones dadas por el creador del cuestionario o sea la OPS (organización panamericana de salud), se tabuló la información, asignando un valor numérico a las posibles respuestas, siendo falso 0 y verdadero 1, posterior a esto se obtendrá el total de puntos por subvariable máximo 5 puntos, las cuales alcanzarían el valor de 20 puntos por

cada área crítica, los rangos obtenidos según esta sumatorias, indicando si el clima es o no satisfactorio desde la percepción de los colaboradores de la IPS Comfacauca; para el análisis de los datos obtenidos, se realizó un análisis bivariado estableciendo las diferencias del clima organizacional por área de trabajo, tipo de contrato, cargo y tiempo laborado en el cargo, según las variables críticas contempladas en el estudio (liderazgo, motivación, reciprocidad y participación), los datos fueron presentados en gráficos donde el eje X tiene las subvariables y el eje Y la puntuación obtenida por cada una de ellas, si el valor alcanzado por la subvariable es menor que 2,5 entonces el clima en dicha subvariable es insatisfactorio, si el valor obtenido está entre 2,5 y 3 es nivel medio (medianamente satisfactorio) y si se obtiene una puntuación mayor a 3 se considerará que la subvariable es satisfactoria.

Por otra parte, el cuestionario Servqual, se compone de dos partes: la primera parte cuenta con 22 preguntas que miden las expectativas de los clientes y la segunda parte cuenta igual con 22 preguntas, las cuales se usan para medir la percepción o experiencia de los usuarios, utilizando una escala de Likert del 1 al 7, donde 1 es la puntuación más baja y 7 es la puntuación más alta.

El grado de satisfacción de los usuarios, fue determinado, una vez se calculó la diferencia entre las respuestas para las expectativas y las percepciones (expectativas – percepciones), interpretando esa diferencia, basado en los siguientes valores:

1. Mayor de 0 = satisfacción amplia.
2. 0 = satisfacción.
3. Menor que 0 y mayor o igual a -2 = insatisfacción leve/moderada.
4. Menor que -2 = insatisfacción severa

6.8 COMPONENTE ÉTICO

Teniendo en cuenta la Resolución 8430 de 1993, por la cual se establecen las normas científicas, técnicas y administrativas para la investigación en salud, en el artículo 11 literal b: “se define que una investigación es sin riesgo: cuando 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, entre los que se consideran: revisión de historias clínicas, entrevistas, cuestionarios y otros en los que no se le identifique ni se traten aspectos sensitivos de su conducta”.

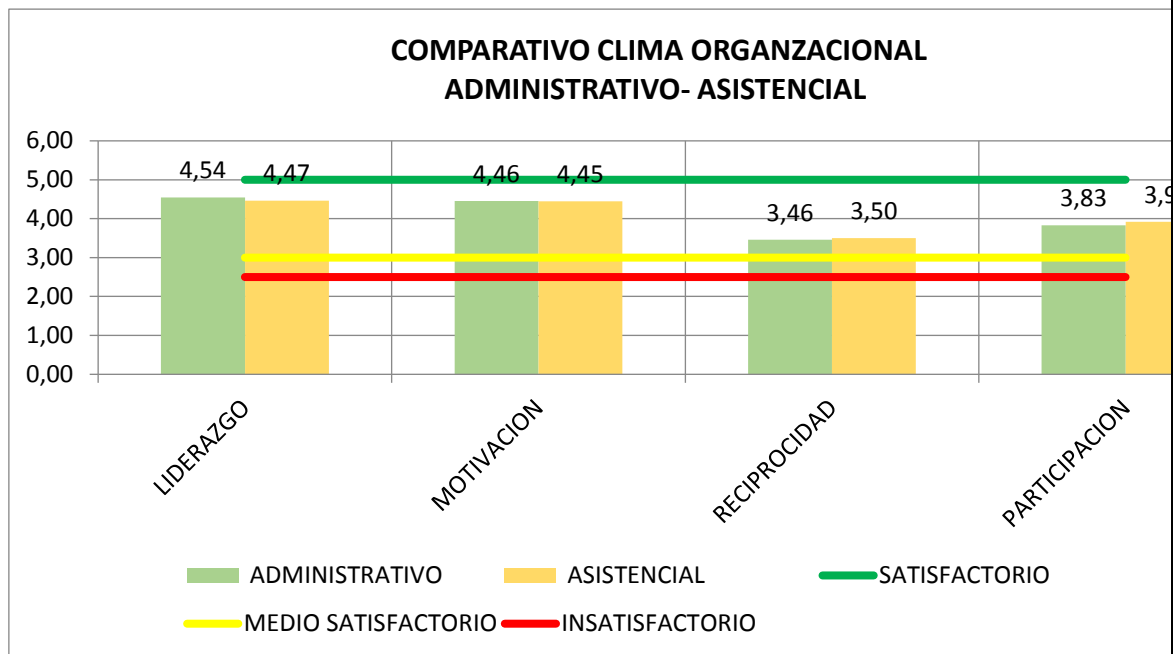
El presente estudio está enmarcado en el artículo citado anteriormente, por lo cual no genera ningún tipo de daño a sus participantes, los cuales serán informados de forma verbal durante la socialización del estudio y serán libres de participar o no en el estudio, para lo cual aceptarán o disenterán de forma verbal la participación.

7. RESULTADOS Y DISCUSION

Este trabajo fue realizado con la intención de determinar la relación entre clima organizacional y la percepción externa de la calidad de los servicios de salud en la institución prestadora de servicios de salud Comfacauca sede Santander de Quilichao. Como se mencionó anteriormente se aplicaron 2 instrumentos de medición cuantitativos tanto a los colaboradores como a los usuarios del servicio, esto permitió identificar el estado crítico de las variables de clima organizacional y de calidad al interior de la IPS como se muestra a continuación.

En la primer parte se hace una descripción de los resultados encontrados y en la sección de discusión se hace un análisis de los hallazgos contrastado con la literatura y otros trabajos relacionados.

Ilustración 1. Comparativo clima organizacional

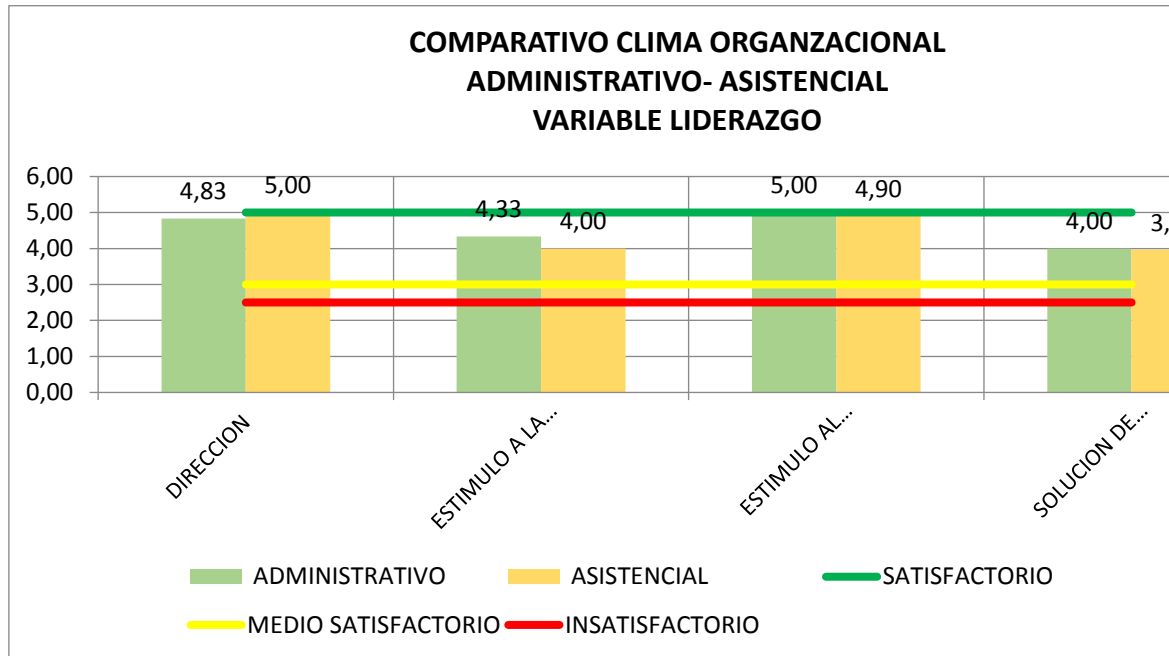


Se identifica un consenso homogéneo tanto en el personal del área asistencial como del área administrativa frente a las variables evaluadas, específicamente los colaboradores califican como satisfactoria cada una de las variables que se consideran críticas en el clima organizacional. A pesar de que todas las variables resultaron con una valoración satisfactoria, hay algunas en las que se observa mayor aprobación como es el caso de liderazgo y motivación, en relación a otros aspectos como la reciprocidad y la participación. Las dos primeras (liderazgo y motivación) presentan una diferencia promedio de 1,02% frente a reciprocidad y 0.652% frente a participación.

No se identifican diferencias en la percepción por área (asistencial y administrativa), lo que da cuenta de que en la IPS se ha venido trabajando por construir un ambiente laboral propicio donde los colaboradores independientes de su área de desempeño se sientan motivados, orientados y apoyados tanto por sus jefes como por sus compañeros, además da cuenta de una estructura organizacional equitativa, con retribuciones casi satisfactorias y donde se promueve el cuidado por el patrimonio institucional. Este resultado positivo es de resaltar, ya que al compararlo con otras instituciones donde se ha hecho este tipo

de evaluación, el liderazgo y la participación han tenido un resultado insatisfactorio,

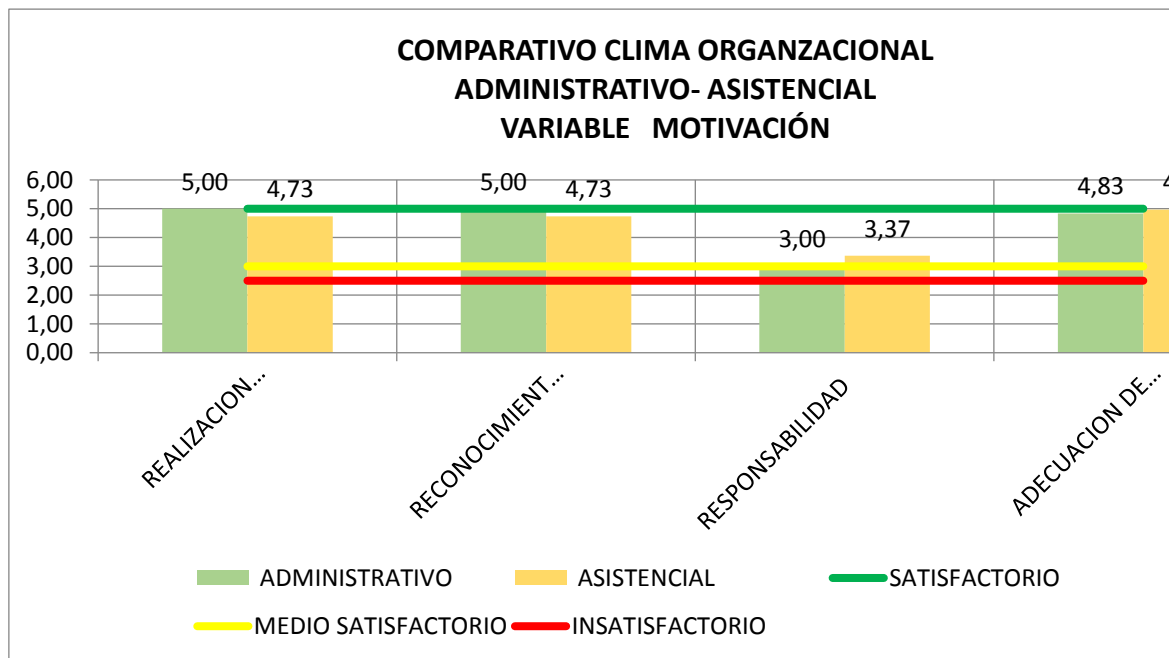
Ilustración 2. Clima organizacional - liderazgo



Variables: dirección, estímulo a la excelencia, estímulo al trabajo en equipo, solución de conflictos.

Este resultado es coherente con el observado anteriormente, el clima frente a la variable de liderazgo es satisfactorio en todos sus componentes. Tanto el personal asistencial como el administrativo otorgan mayor puntuación a las subvariables de dirección y estímulo al trabajo equipo, el mensaje que hay detrás de esto es que, a nivel interno de la IPS; los directores son claros en los objetivos que son perseguidos, se establecen las metas y con ello un plan de trabajo para alcanzarlas. Por su parte, el estímulo al trabajo en equipo es el reflejo del trabajo realizado por el logro de objetivos comunes. Frente a las otras variables (estímulo a la excelencia y solución de conflictos) a pesar de que la valoración fue positiva de 4.07 en promedio, la puntuación no fue tan alta en comparación con las dos mencionadas con un promedio de 4.93, lo que da cuenta de que aún hay oportunidades de mejora en estos dos componentes.

Ilustración 3. Clima organizacional - Motivación



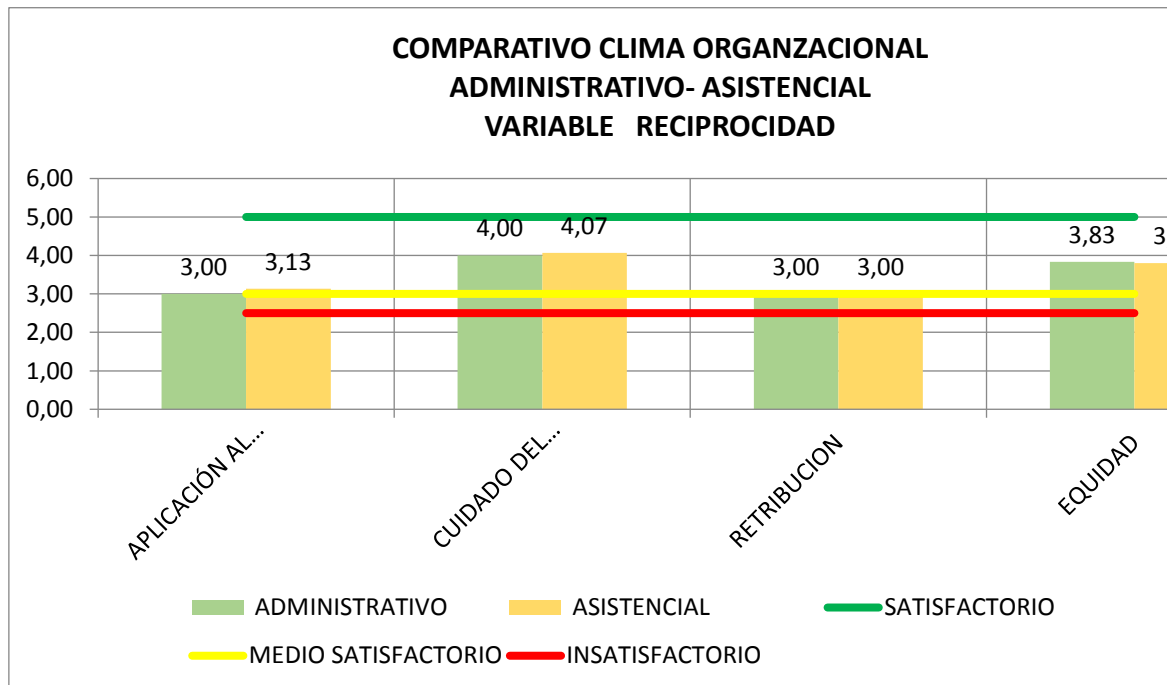
Variables: realización personal, reconocimiento en la aportación, responsabilidad, adecuación en las condiciones de trabajo.

La motivación es la respuesta ante los estímulos, frente a esto, los colaboradores se encuentran satisfechos con su lugar de trabajo y su labor, principalmente porque sienten que las labores desempeñadas les permiten poner en práctica sus habilidades. Sin embargo, la responsabilidad, a pesar de que se encuentra en un nivel satisfactorio presenta oportunidades de mejora tanto en el personal asistencial como en el administrativo, es importante trabajar esta dimensión porque es la que da cuenta de la capacidad de las personas para responder por sus deberes y por las consecuencias de sus actos.

En este componente se observa que las mayores diferencias en las puntuaciones otorgadas por los colaboradores a cada una de las variables que componen el liderazgo se encuentran en: Entre realización personal y responsabilidad con una diferencia promedio de 1.7% en promedio. la dimensión autorrealización, los trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonia Peruana – IIAP, perciben a su Institución como medio laboral que favorece su desarrollo personal

y profesional. Su régimen laboral facilita flexibilizar sus perfiles de puestos acorde a sus necesidades institucionales, su intención es dar valor a las competencias y cubrir mayores expectativas laborales

Ilustración 4. Clima organizacional - Reciprocidad³⁰



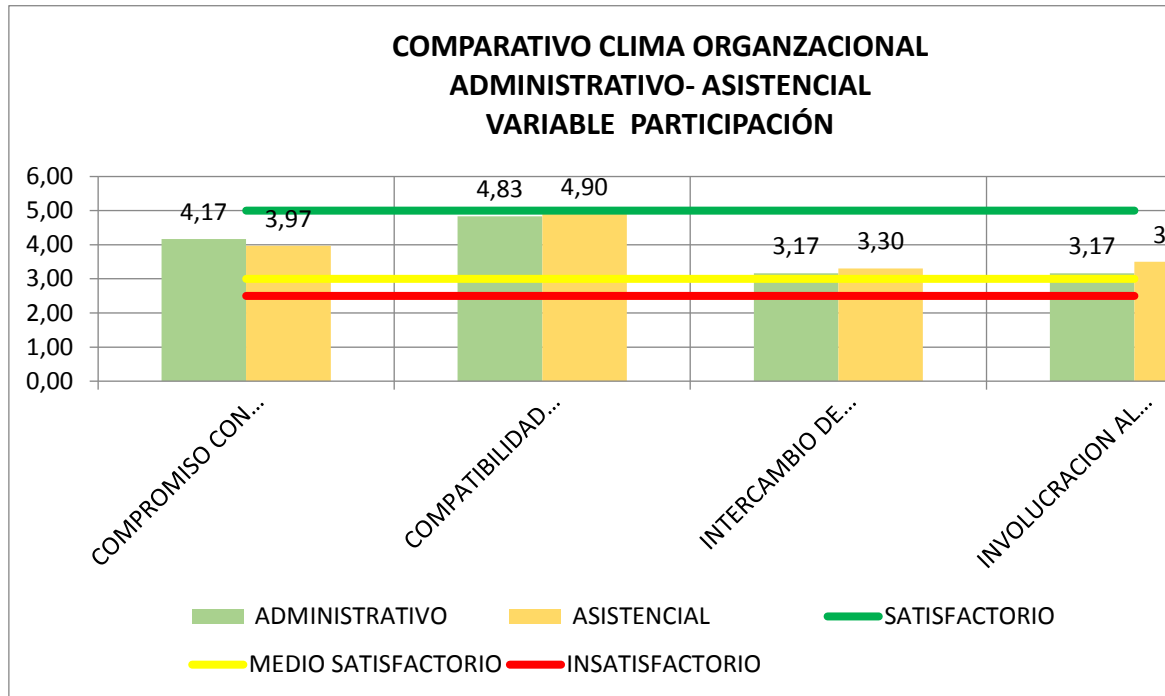
Variables: aplicación al trabajo, cuidado del patrimonio institucional, retribución y equidad.

La reciprocidad entendida como el establecimiento de una relación mutua de dar y recibir, entre el individuo y la organización se encuentra en un nivel satisfactorio tanto a nivel asistencial como administrativo. Sin embargo, se identifican oportunidades de mejora en cada uno de los componentes de esta variable, principalmente en la aplicación al trabajo y la retribución. Lo anterior, puede estar relacionado con que los colaboradores perciben que puede haber una mejor retribución por parte de la IPS hacia ellos en términos monetarios o en términos de salario emocional. Finalmente, en la aplicación al trabajo, las sienten la necesidad de responder mediante su trabajo, de forma adecuada y favorable, por

³⁰ Pérez Tenazoa, Néstor Oswaldo (2015) "Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana, período 2013". Universidad Nacional de la Amazonía Peruana.

el desarrollo del medio que los rodea, sin embargo, no es un sentimiento fuerte, lo cual puede estar relacionado con su percepción frente a la retribución.

Ilustración 5. Clima organizacional – Participación



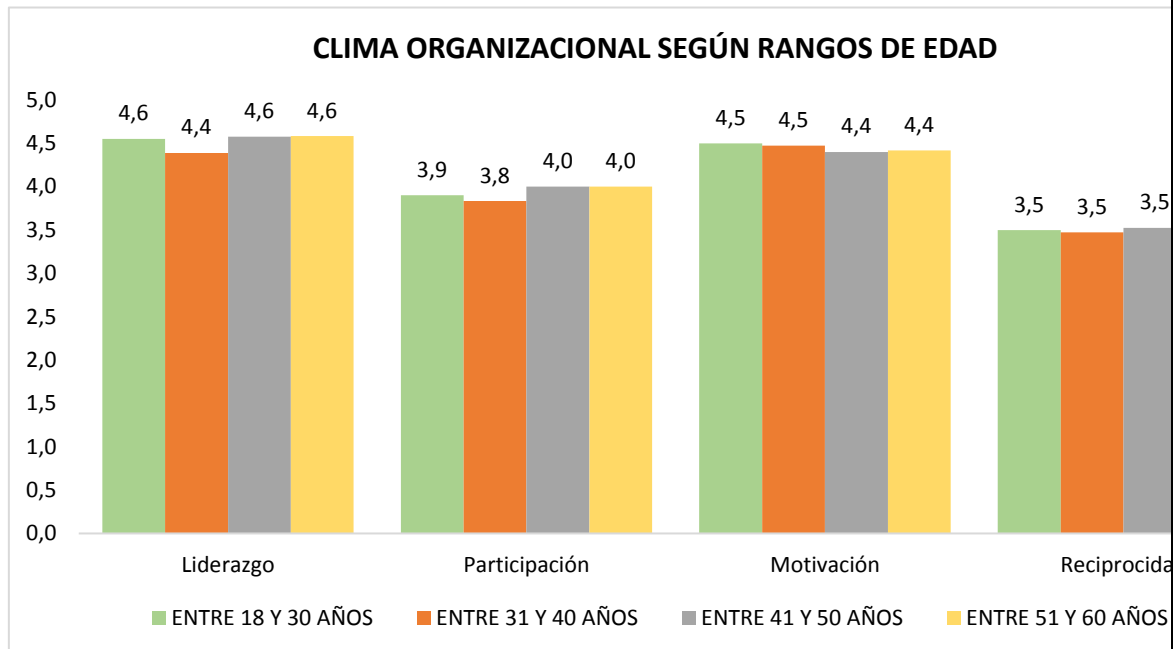
Variables: compromiso con la productividad, compatibilidad de intereses, intercambio de información, involucración al cambio.

La participación es la contribución que realiza cada colaborador para alcanzar los objetivos y las metas propuestas en la IPS. Al respecto, todos los componentes se muestran en un nivel satisfactorio, sin embargo, el intercambio de información no se encuentra con una valoración superior a 3.30 en el área administrativa y tampoco en la asistencial, lo que da cuenta de que pueden existir canales de transmisión de la información, sin embargo, estos no son totalmente efectivos, es decir, se identifica una oportunidad de mejora en este aspecto.

Por otra parte, se destaca que el compromiso por la productividad y la compatibilidad de intereses son satisfactorios y en un nivel alto, lo que refleja un cumplimiento de las funciones individuales y de las reparticiones, conforme a

estándares de calidad y cantidad preestablecidos, además de integrar diversidad de componentes en una sola dirección y cumplir los objetivos institucionales.

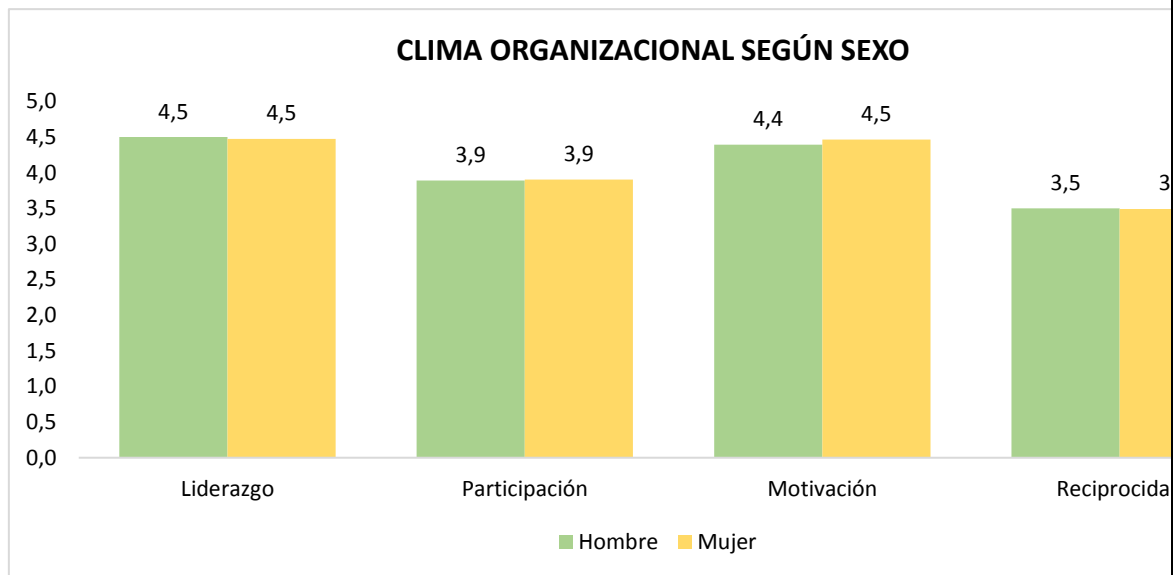
Ilustración 6. Clima organizacional según rangos de edad



Al analizar la información por rangos de edad se puede observar que en todos los rangos la variable reciprocidad es la que tiene una menor puntuación frente a las otras, a pesar de que es un resultado satisfactorio es un componente al que se debe realizar un chequeo y determinar por qué los colaboradores independientes de su edad les asignan una menor valoración frente a las otras variables del clima organizacional.

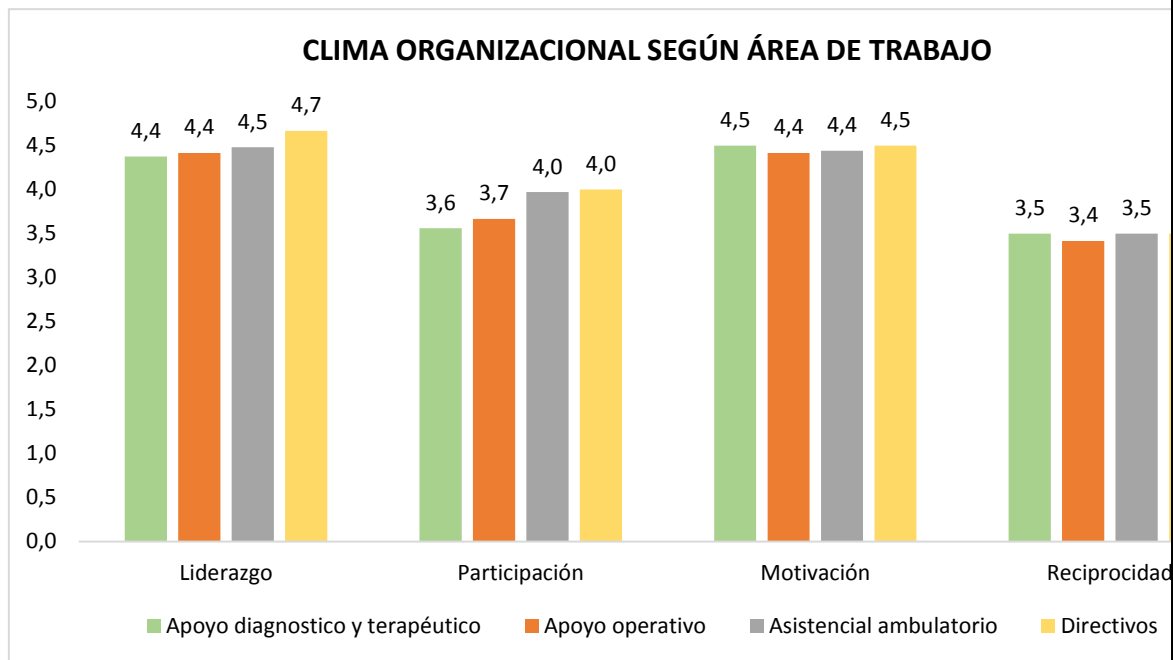
No se identifican diferencias significativas por edad en ninguna de las dimensiones, sin embargo, se resalta que los que se encuentran entre los 18 y los 30 años asignan valoraciones más altas en variables como el liderazgo y la motivación, lo que puede estar relacionado con su corta experiencia laboral frente a los colaboradores de mayor edad, y se encuentran en una etapa donde se centran en adquirir experiencia, lo que incrementa la motivación en la realización de las tareas asignadas, además, perciben que sus jefes ejercen un buen liderazgo.

Ilustración 7. Clima organizacional según sexo



El clima organizacional fue evaluado por sexo, los resultados muestran la misma tendencia que el hallazgo anterior. Todas las variables son calificadas como satisfactorias, pero entre ellas existen diferencias en los puntajes alcanzados, la motivación y el liderazgo se encuentran entre 5 y 6 puntos porcentuales por encima de la participación y entre 9 y 10 puntos porcentuales por encima de la reciprocidad. Este resultado junto con el anterior, dan cuenta que tanto hombres como mujeres de todas las edades consideran que su aporte al cumplimiento de los logros puede ser mayor si se mejoran aspectos como canales de información más efectivos y eficientes, también, se debe trabajar la actitud hacia el cambio en caso de que un colaborador sea trasladado a otro cargo y deba adaptarse a nuevas funciones.

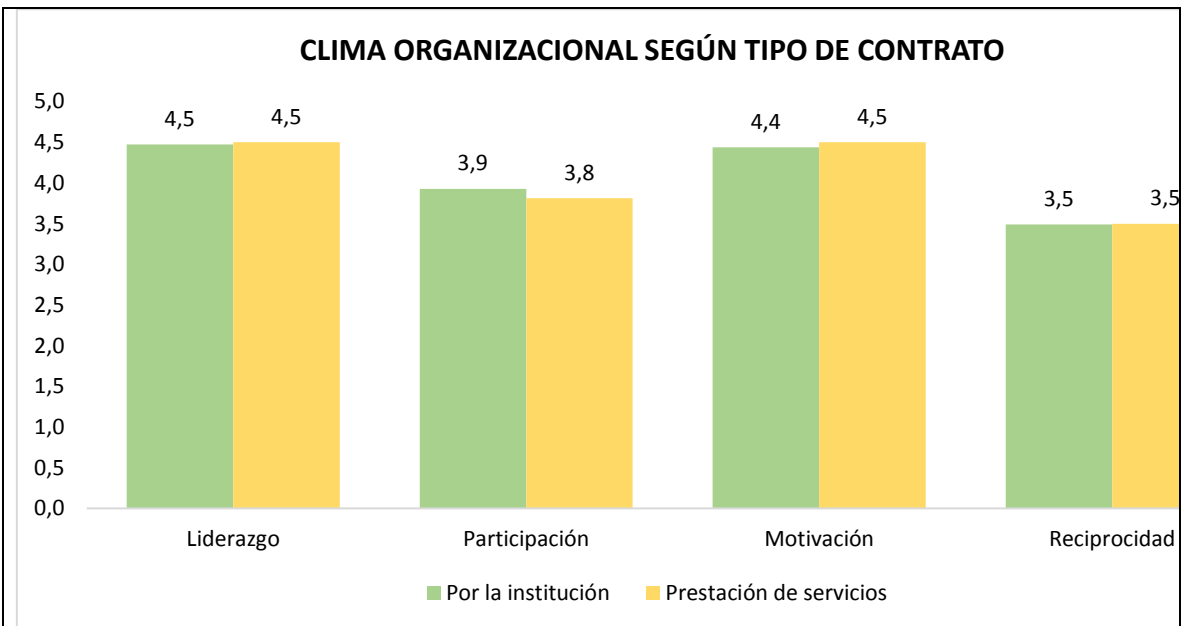
Ilustración 8. Clima organizacional según área de trabajo



Al analizar la información por área de trabajo, se encuentran diferencias más notables en la percepción frente a cada una de las variables del clima organizacional, específicamente esto se presenta en participación y liderazgo. Nuevamente, el resultado es satisfactorio en todas las variables, pero en el área de directivos asignan una puntuación mayor a liderazgo en comparación con el resto de áreas, esto puede ser un dato sesgado ya que son ellos quienes ejercen el liderazgo, toman las decisiones y pueden considerar que lo hacen bien, sin embargo, como se ha mostrado a lo largo de este documento existen oportunidades de mejora principalmente asociadas a la comunicación.

Frente a la participación, también se observan diferencias notables, en apoyo diagnóstico y terapéutico y en apoyo operativo se muestran satisfechos con sus niveles de participación, pero no tanto en comparación con los colaboradores del área asistencial ambulatorio y con los directores, la diferencia en la percepción se encuentra entre 3 y 4 puntos porcentuales como se puede observar en el gráfico.

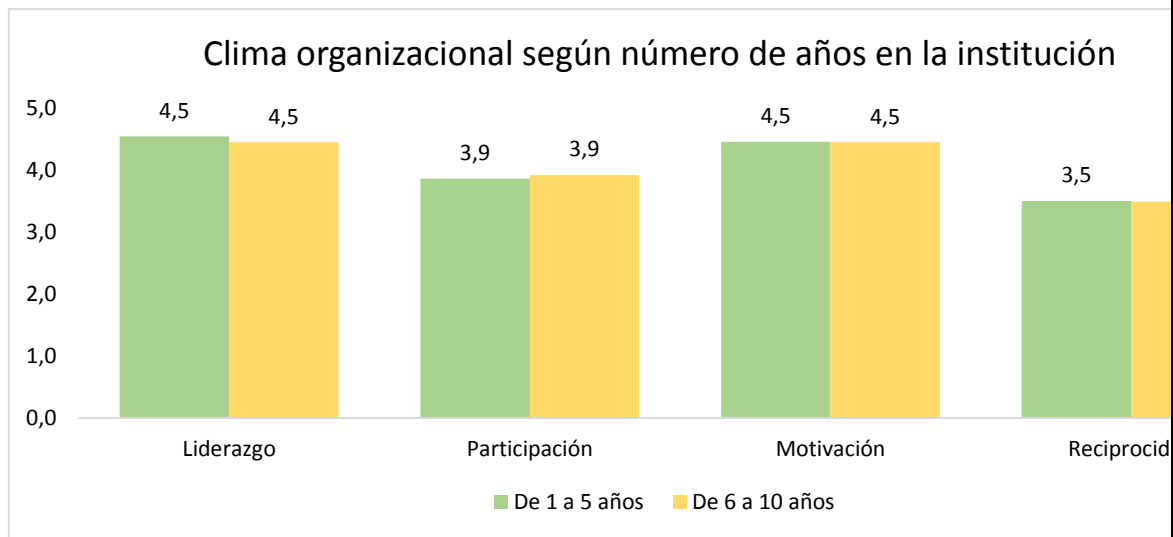
Ilustración 9. Clima organizacional según tipo de contrato



Se esperaría que hubiera asignaciones distintas en las puntuaciones al segmentar por tipo de contrato, ya que un contrato con la empresa representa una mayor estabilidad frente a los que están por prestación de servicios. Sin embargo, al interior de cada variable no se observan diferencias.

La percepción de los colaboradores es de satisfacción independiente de la modalidad en la que se encuentre contratado, lo anterior, puede estar relacionado con la variable de equidad, de ahí, que por decisión de la IPS no haya diferencias ni en beneficios ni en retribuciones económicas para los empleados independiente de su modalidad de contratación, lo que, de ser así, se resalta y se destaca como un aspecto muy positivo que favorece el clima organizacional, además de estimular a los trabajadores a cumplir con sus deberes, esto podría ser un factor que estaría explicando por que la variable de motivación se encuentra entre 9 y 10 puntos porcentuales por encima de variables como la reciprocidad.

Ilustración 10. Clima organizacional según número de años en la institución

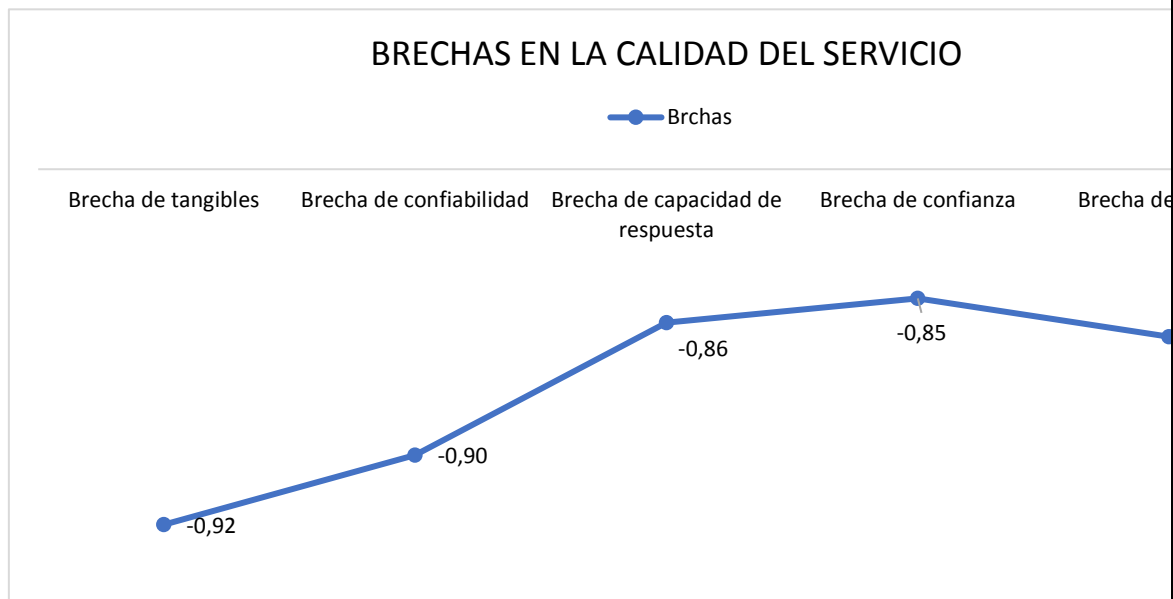


Todas las variables de clima organizacional son puntuadas con una percepción de satisfacción por los colaboradores independiente del número de años que llevan laborando en la institución. Nuevamente, queda en evidencia que se tiene una mejor percepción de variables como el liderazgo y la participación, de lo que se infiere que la IPS cuenta con incentivos fuertes que hacen que los colaboradores se queden trabajando en la institución, principalmente en aquellos que llevan 6 años o más.

Finalizadas las dimensiones del clima Organizacional ahora se procederá a realizar un análisis de los resultados obtenidos en la percepción de los usuarios frente a los servicios de salud, para posteriormente realizar un análisis conjunto donde se determiné si el clima organizacional influye o no en la prestación del servicio al interior de la IPS.

Para la evaluación de la calidad del servicio se realizó la encuesta del modelo serviquil que permite realizar la medición de la calidad del servicio, mediante el conocimiento de las expectativas y percepciones de los clientes en torno a los servicios. El modelo establece que se calcula la diferencia entre la percepción (p) y las expectativas (e) de modo que se puede establecer la siguiente ecuación de Calidad (c); $C=P-E$.

Ilustración 11. Calidad del servicio



Al realizar el ejercicio se encontraron discrepancias en todas las dimensiones del servicio evaluadas, estas discrepancias reflejan un nivel de insatisfacción leve o moderado frente a los servicios recibidos en la IPS con respecto a las expectativas de los clientes ya que el valor de la discrepancia es menor que 0 y mayor que -2. Las brechas más altas se encuentran en los aspectos tangibles y de confiabilidad, al respecto; los usuarios identificaron que hay aspectos físicos en la IPS que no se encuentran en el mejor estado de calidad, principalmente los materiales asociados con el servicio (panfletos, tarjetas, afiches, entre otros), ya que estos no resultan atractivos para ellos. Por otra parte, en la confiabilidad los usuarios manifiestan que el servicio recibido no llena sus expectativas y el principal motivo está asociada a que el primer servicio recibido en el primer contacto con la IPS no es el que ellos desean.

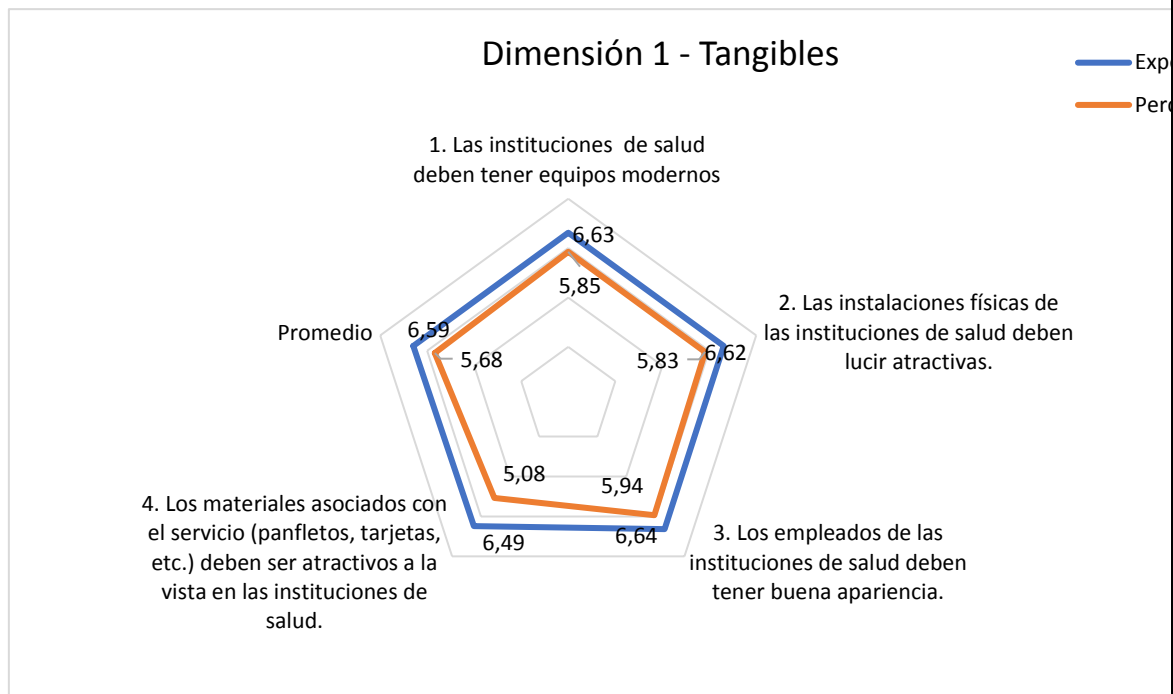
Frente a las demás dimensiones (capacidad de respuesta, confianza y empatía) las discrepancias también manifiestan un nivel leve de insatisfacción principalmente por los aspectos que se describen a continuación relacionados con la actitud de los colaboradores:

1. Capacidad de respuesta: los clientes de la IPS consideran que se deben mejorar la disposición de los colaboradores al momento de prestar el servicio, ellos consideran que los empleados de la institución siempre deben estar dispuestos a ayudar a sus clientes.
2. Confianza: los usuarios entrevistados manifestaron que se debe mejorar la actitud de los colaboradores de la institución de modo que estos inspiren mayor confianza al momento de la atención.
3. Empatía: los usuarios consideran que los horarios de atención deben ser flexibles y estar a disposición de los usuarios, específicamente consideran que la institución debería tener horarios convenientes para todos sus clientes.

Al comparar estos resultados con los de otras instituciones donde se ha realizado esta evaluación de la calidad del servicio, hay puntos de encuentro en tanto que, también se han identificado brechas en los aspectos tangibles, de capacidad de respuesta, de confianza y de empatía. la institución debe mejorar o corregir en los aspectos operativos y de atención al público, logrando servicios integrales que reduzcan la brecha de la calidad actual y superen en su totalidad las expectativas del cliente ya que se identificaron brechas en todas las dimensiones exceptuando la confiabilidad.

A continuación, se hace una exploración más profunda de cada una de las dimensiones del servicio evaluada, comenzando por los aspectos tangibles:

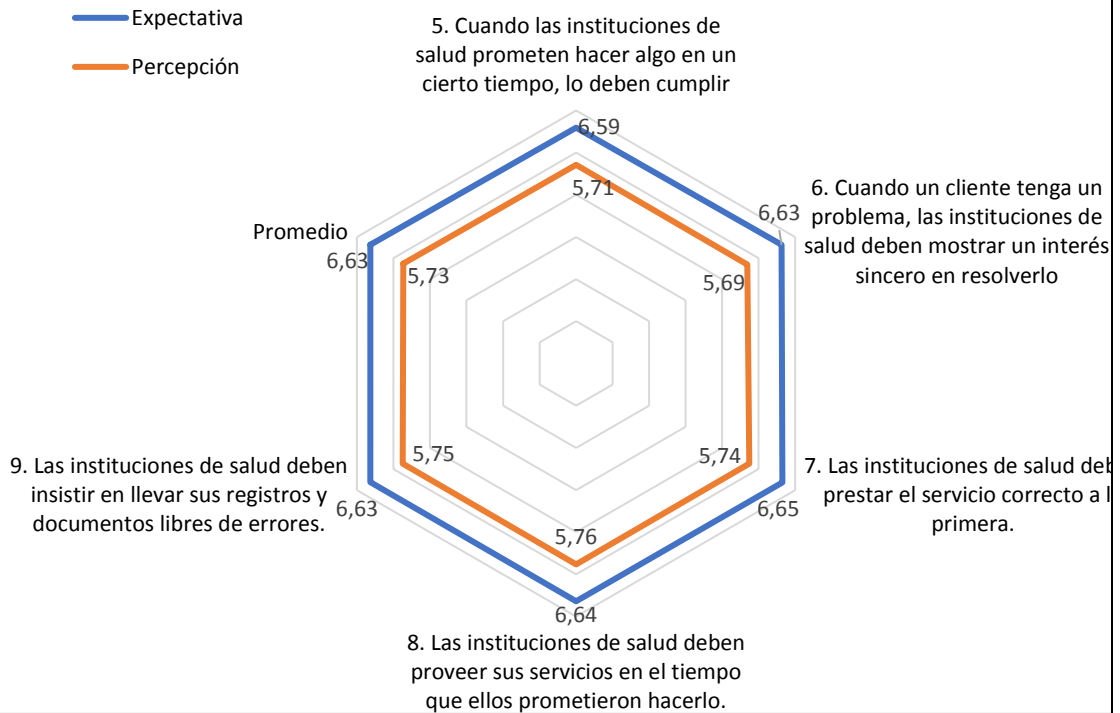
Ilustración 12. Calidad del servicio: aspectos tangibles



Dentro de los aspectos tangibles se identifica una discrepancia negativa promedio de -0.92, como se expresó en líneas anteriores principalmente se debe que los clientes consideran que los materiales del servicio no son atractivos para ellos, sin embargo, hay otros aspectos que la institución deberá mejorar relacionados con la infraestructura física y tecnológica de la IPS. Se encuentra un nivel leve de desagrado en frente a la apariencia de la institución lo que puede incidir en el nivel de satisfacción en el servicio recibido, al respecto la institución deberá implementar un plan de mejoramiento que puede ir desde lo más básico como mejorar la higiene y la limpieza hasta la remodelación de fachadas exteriores y renovación de equipos con muchos años de antigüedad en la medida que sea posible.

Ilustración 13. Calidad del servicio: confiabilidad

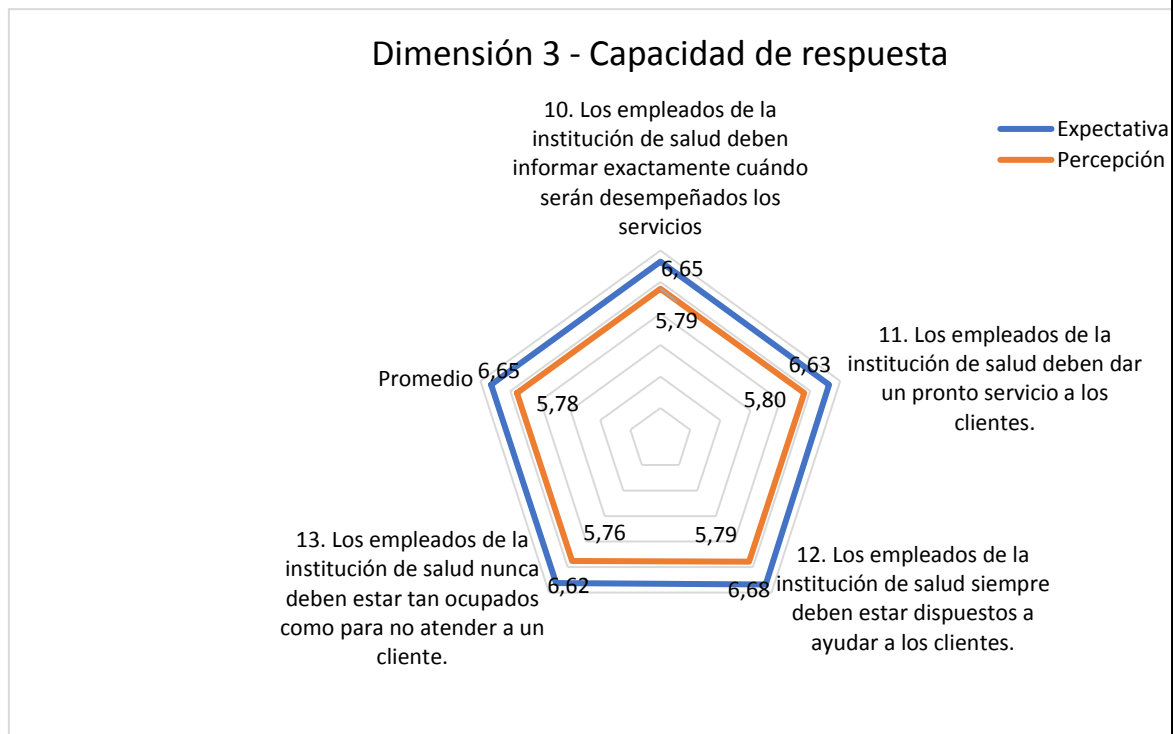
Dimensión 2 - Confiabilidad



Dentro de la dimensión confiabilidad, se identifica una discrepancia negativa promedio de -0.90, principalmente se debe que los clientes consideran que cuando ellos tienen algún inconveniente y/o problema no todos los colaboradores se encuentran en la disposición y con la intención de ayudar a resolverlo.

Esta insatisfacción leve es alimentada por otros aspectos tales como: la institución no presta un servicio correcto desde el primer momento, principalmente en la atención a urgencias, no se cumplen los tiempos establecidos para la entrega de productos acordados tales como entrega de exámenes médicos o en ocasiones cuando se hacen cancelaciones de citas médicas por parte de la IPS no se hacen las reasignaciones en un tiempo prudente. Es importante que la institución ponga en marcha un plan de mejoramiento en la atención, esto podría lograrse a través de la capacitación o con un plan de incentivos para los colaboradores que los motiven a realizar una mejor gestión en sus actividades.

Ilustración 14. Calidad del servicio: capacidad de respuesta

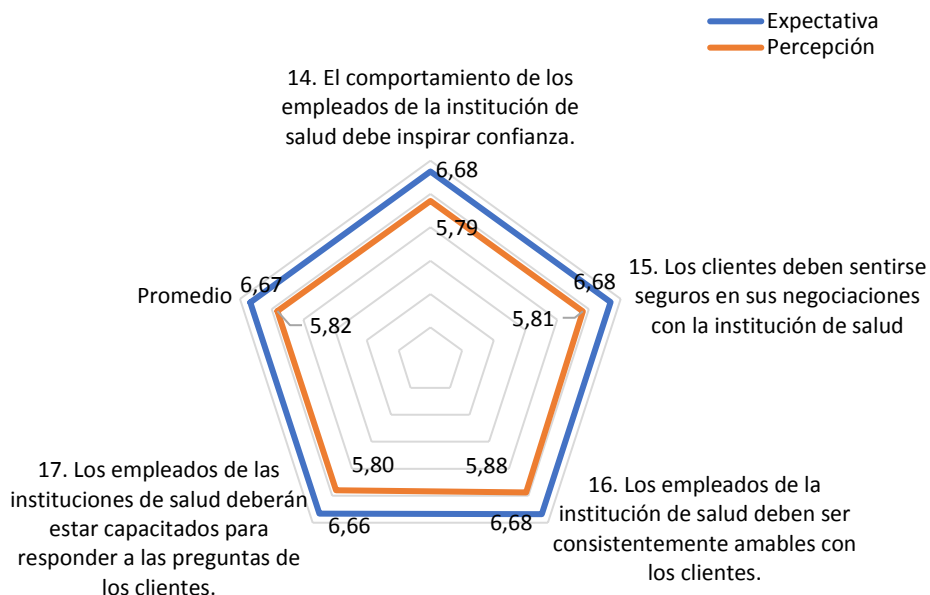


La capacidad de respuesta presenta una brecha negativa promedio de -0.86, esta discrepancia principalmente esta determinada por que los usuarios expresan que no hay plena satisfacción en el aspecto de que los empleados de la institución siempre deben estar dispuestos a ayudar a sus clientes. Pero se debe tener en cuenta si hay presencia de otros factores que si se analizan en conjunto podrían estar afectando la capacidad de respuesta del personal ante las necesidades de la población atendida, es decir, puede haber factores internos que limitan la capacidad de respuesta tales como el nivel de carga operativa, deficiencia en la estructura física que limita la prestación de un servicio eficiente, como también se puede deber a falta de compromiso y responsabilidad de los colaboradores.

La capacidad de respuesta es un indicador de eficiencia en la institución, si este indicador no mejora podría tener consecuencias negativas tales como la pérdida de usuarios adscritos a la IPS.

Ilustración 15. Calidad del servicio: confianza

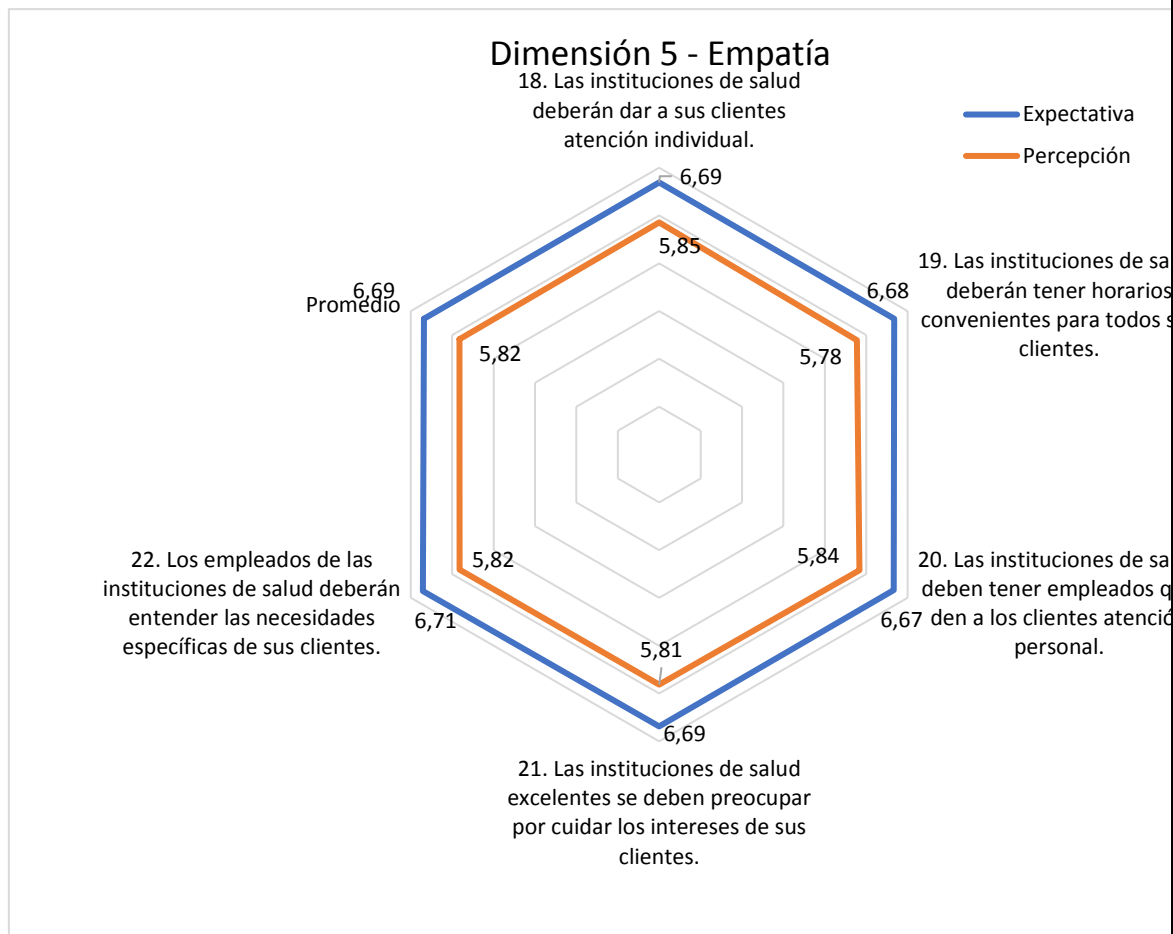
Dimensión 4 - Confianza



La confianza presenta una brecha negativa promedio de -0.86, esta discrepancia principalmente está determinada porque los usuarios entrevistados manifestaron que se debe mejorar la actitud de los colaboradores de la institución de modo que estos inspiren mayor confianza al momento de la atención.

Al parecer no se establecen lazos de confianza fuertes entre los colaboradores y los usuarios del servicio, esto sugiere que hay oportunidades de mejora en el trato con el paciente. Para nadie es un secreto que con las reformas que ha tenido el sistema de salud colombiano se ha dado paso a la precariedad de la atención principalmente por la barrera de tiempo que enfrenta el personal asistencial en el momento de la atención. Lo anterior, es un problema estructural del sistema que se evidencia al interior de la IPS, al respecto se debe implementar una cultura de la prestación de un servicio humanizado, amable y paciente, los colaboradores deben estar al servicio de la población que atiende a pesar de las limitaciones y adversidades que se puedan presentar.

Ilustración 16. Calidad del servicio: empatía



La empatía presenta una brecha negativa promedio de -0,87 esta discrepancia principalmente está determinada porque los usuarios consideran que los horarios de atención deben ser flexibles y estar a disposición de los usuarios, específicamente consideran que la institución debería tener horarios convenientes para todos sus clientes. Esta insatisfacción leve esta muy marcada con que consideran que no se brinda una atención 100% individual, al respecto puede ser que al interior de la IPS los usuarios consideren que los espacios de consulta no otorgan la privacidad deseada, esto se ve reflejado en una brecha de -0.84 en el aspecto “las instituciones de salud deberán dar a sus clientes atención individual”.

También se puede inferir que esta brecha negativa en la empatía esta asociada a la falta de confianza y confiabilidad que se mostró anteriormente.

Comparativo entre la valoración de importancia y las dimensiones del servicio

Ilustración 17. Comparativo de la valoración de importancia.

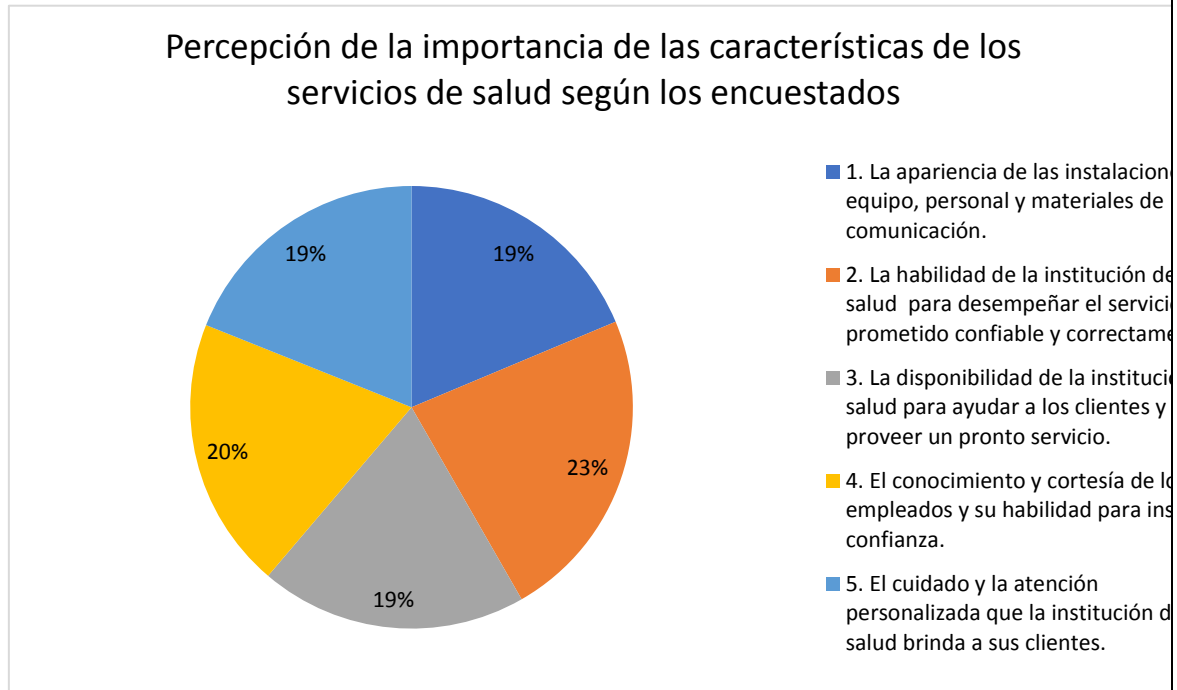
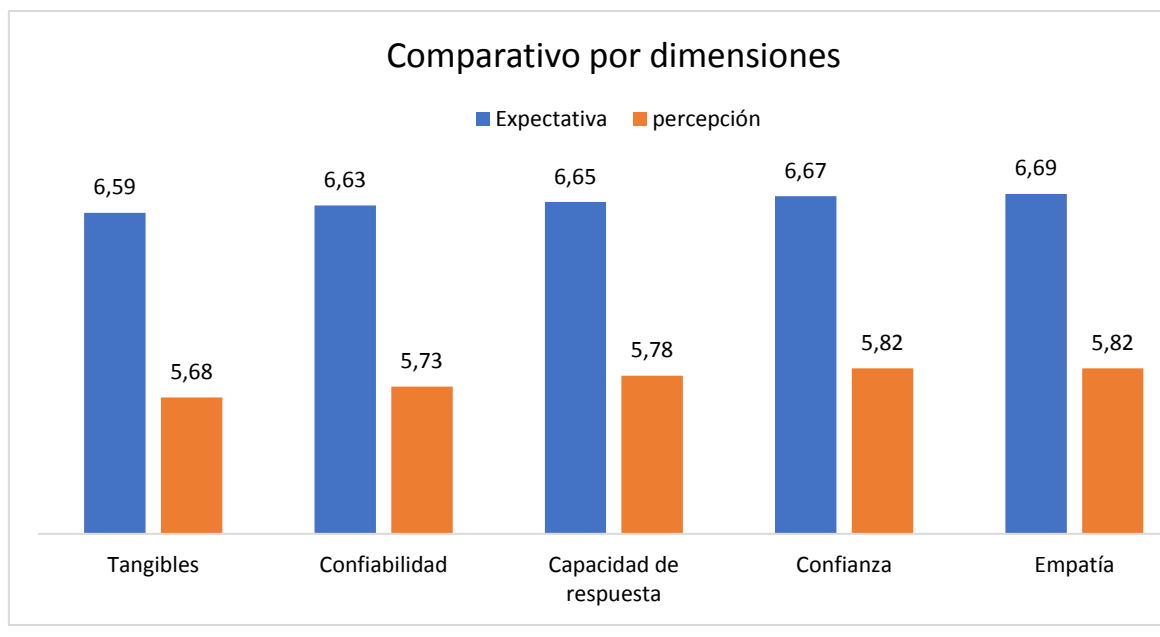


Ilustración 18. Comparativo por dimensiones SERVIQUAL



Observando la gráfica 17 se identifica que para los usuarios lo más importante al momento de recibir el servicio de salud es la habilidad de la institución para desempeñar el servicio prometido confiable y correctamente. Al respecto, en el gráfico 18 se puede apreciar que la confiabilidad obtuvo una puntuación promedio de 5.73 ubicándose por encima de los aspectos tangibles, pero por debajo de las otras dimensiones (capacidad de respuesta, confianza y empatía), además, se observa una discrepancia de 0,9.

Al comparar estos puntajes, se puede inferir que hay posibilidades de mejora en la confiabilidad, de acuerdo con los resultados, para los usuarios de la IPS este es el componente que mayor satisfacción les genera el servicio, sin embargo, la percepción indica que hay una discrepancia de 0,9 puntos porcentuales con respecto a lo que ellos esperan y esto se debe principalmente a que ellos perciben que la institución no presta un servicio correcto desde el primer momento.

También se observa que hay 3 componentes a los que los usuarios le otorgan la misma valoración de importancia, esto implica que hay cierto grado de indiferencia en el nivel de satisfacción frente al servicio al momento de elegir uno de estos componentes y estos son:

1) Aspectos tangibles: los usuarios asignaron una puntuación promedio de 19 en la importancia que le otorgan a este componente, frente a la percepción del servicio recibido consideran que hay oportunidades de mejora por parte de la institución ya que su expectativa era de 6,59 y la valoración de percepción fue de 5,68 (discrepancia =0,91), frente a este componente la institución presenta debilidades en que los materiales asociados con el servicio (panfletos, tarjetas, etc.) deben ser atractivos a la vista en la institución de salud.

2) Capacidad de respuesta: los usuarios asignaron una puntuación promedio de 19 en la importancia que le otorgan a este componente, frente a la percepción del servicio recibido consideran que se pueden implementar mejoras por parte de la institución ya que su expectativa era de 6,65 y la valoración de percepción fue de 5,78 (discrepancia =0,87), frente a ello, la institución presenta debilidad en los

empleados de la institución de salud quizás no siempre están dispuestos a ayudar a los clientes.

3) Empatía: los usuarios asignaron una puntuación promedio de 19 en la importancia que le otorgan a este componente, frente a la percepción del servicio recibido consideran que se pueden implementar mejoras por parte de la institución ya que su expectativa era de 6,69 y la valoración de percepción fue de 5,82 (discrepancia =0,87), al respecto, la institución presenta fallas principalmente en que la IPS no maneja horarios convenientes para todos sus clientes.

Al realizar una comparación entre estos tres componentes donde los usuarios asignan una ponderación de 19 a la importancia en la calidad del servicio, se observa que el de menor agrado para los usuarios son los aspectos tangibles, ya que presenta una discrepancia mayor al comparar la expectativa y la percepción de los usuarios. Es importante destacar que aunque las discrepancias son moderadas en todos los aspectos, y a pesar que los usuarios asignan la misma valoración a 3 aspectos, se deben potencializar todas las dimensiones a través de la implementación de un plan de mejora, prestando principal atención aquellos factores que se han identificado tanto a nivel de clima como a nivel de servicio a lo largo de este trabajo.

Discusión.

Con el primer instrumento se logró realizar una radiografía del clima organizacional al interior de la IPS Comfacauca, se identificó que hay una valoración positiva en cada una de las 5 variables evaluadas tanto para el personal asistencial como para el administrativo con un resultado satisfactorio. A pesar de ello, se identificaron puntos de mejora nivel de clima organizacional en la responsabilidad, en la retribución, en la comunicación y otros aspectos relacionados con la participación y la reciprocidad. se asegura que el clima organizacional es el resultado de la interacción entre características de las personas y de las organizaciones, donde “Los factores y estructuras del sistema organizacional producen un clima determinado en dependencia de la percepción de estos por parte de sus miembros. El clima resultante induce a los individuos a

tomar determinados comportamientos. Estos inciden en la actividad de la organización y, por tanto, en su sentido de pertenencia, la calidad de los servicios que prestan”

En línea con lo anterior, Estos aspectos que presentan oportunidades de mejora se trasladan al servicio ofrecido a los usuarios y son los que alimentan las inconformidades encontradas en cada uno de las 5 dimensiones de la calidad evaluadas, pero también se deja claro que, para poder mejorarlos, esto parte, de una estrategia que va desde las políticas organizacionales hasta factores actitudinales de los colaboradores.

A nivel general, los colaboradores de la institución consideran que hay un clima organizacional satisfactorio, pero en contraste los usuarios perciben que los servicios recibidos no son completamente satisfactorios, esto da cuenta de una discrepancia de tipo 1 según lo establecido en el modelo serviqual, donde las expectativas de los clientes y las percepciones de los directivos son distintas. Frente a esto, Duran (2006)³¹ establece que la percepción es la unión entre las condiciones de una institución y la conducta de sus empleados, aplicando esto a la percepción de los servicios por parte de los usuarios, se puede inferir que las condiciones laborales efectivamente inciden en este caso de manera positiva pero con varios puntos de mejora en la prestación de los servicios.

Frente a ello, es necesario resaltar que, si los directivos y el personal asistencial y administrativo de la IPS no comprenden a profundidad las necesidades y demandas de sus usuarios, con gran dificultad lograrán diseñar e impulsar planes de mejoramiento que contribuyan eficazmente a saciar las necesidades y expectativas de la población atendida. Frente a ello, es interesante notar que aunque la IPS sea de carácter privado se presta un servicio que es de carácter público “La Salud”, y los colaboradores a su vez también de alguna forma u otra son servidores públicos pues prestan un servicio a la sociedad, en este sentido ellos deben ser garantes de la calidad del servicio. En línea con lo anterior, la

³¹ Duran P. (2006) Mejores empresas para trabajar. La importancia del clima organizacional en el éxito de las empresas. Edit. Paidós. España.

calidad en la gestión pública constituye una cultura transformadora que impulsa el servicio público a su mejora permanente para satisfacer cabalmente las necesidades y expectativas de los usuarios con justicia, equidad, objetividad y eficiencia en el uso de los recursos. Es así como la calidad en la prestación del servicio debe medirse en función de la capacidad para satisfacer oportuna y adecuadamente las necesidades y expectativas de los mismos usuarios, pero también en función de la percepción de los colaboradores frente al clima laboral, de acuerdo a metas preestablecidas alineadas con los fines y propósitos superiores de la institución.³²

Así como hay aspectos negativos que fueron mostrados en la sección de resultados se deben destacar los aspectos positivos encontrados tales como:

- No se identifican diferencias en la percepción por área (asistencial y administrativo), lo que da cuenta de que en la IPS se ha venido trabajando por construir un ambiente laboral propicio donde los colaboradores independientes de su área de desempeño se sientan motivados, orientados y apoyados tanto por sus jefes como por sus compañeros, además da cuenta de una estructura organizacional equitativa, con retribuciones casi satisfactorias y donde se promueve el cuidado por el patrimonio institucional.
- Se destaca que el compromiso por la productividad y la compatibilidad de intereses son satisfactorios y en un nivel alto, lo que refleja un cumplimiento de las funciones individuales y de las reparticiones, conforme a estándares de calidad y cantidad preestablecidos, además de integrar diversidad de componentes en una sola dirección y cumplir los objetivos institucionales.

La percepción de los colaboradores es de satisfacción en el clima organizacional independiente de la modalidad en la que se encuentre contratado, lo anterior, puede estar relacionado con la variable de equidad, de ahí, que por decisión de

³² Defensoría del Pueblo (2016) Función Pública. Ministerio Público. Lima. Perú.
<https://www.defensoria.gov.co/>

la IPS no haya diferencias ni en beneficios ni en retribuciones económicas para los empleados independiente de su modalidad de contratación.

En las teorías organizacionales son varias las definiciones que se tienen sobre el clima laboral:

Pulido (2007, p.99) define al clima laboral como: Toda situación laboral que implica un conjunto de características y factores de diferente origen (aptitudes, actitudes grupos, organización, infraestructura, etc.), por lo tanto, se puede afirmar que el individuo se encuentra conviviendo y percibiendo un clima determinado por las características de su organización y su trabajo que afectará su desenvolvimiento en la sociedad.

Hernández (2010, p. 48) la define como: “sistema simbólico creado, aprendido y transmitido internamente en la organización, con objeto de enfrentar las demandas del entorno en el cumplimiento de la misión”. En este sentido, esta definición implica la adaptación externa y la integración interna de la institución. (Citado en Beteta y Villanueva, 2017)³³

Independiente de cualquiera que sea la definición, siempre hay puntos de encuentro en que se trata de un entorno de relación entre individuos y la organización, dependiendo de esta interacción es que se genera un clima laboral bueno, medio o malo. En este caso se destaca que en la IPS Comfacauca el clima organizacional puede ser de tipo consultivo o participativo porque se promueve la participación de los colaboradores. De acuerdo con Liker (1969)³⁴ se trata de un sistema consultivo o participativo, cuando “la dirección que evoluciona dentro de un clima participativo tiene confianza en sus empleados. Las políticas y las

³³ Pulido, C. (2007) Clima organizacional. Lima: Athamor. <https://docplayer.es/85049613-Clima-organizacional-y-calidad-de-servicio-del-personal-administrativo-de-la-sede-central-del-ministerio-de-educacion.html#show>.

³⁴ Repositorio.uss.edu.pe

<http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/4155/Segura%20Ramos.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

decisiones se toman generalmente en el clima pero se permite a los subordinados que tomen decisiones más específicas en los niveles inferiores”.

Mejorar los puntos expuestos a nivel de clima en este trabajo, seguramente contribuirá a mejorar la calidad de los servicios prestados y la percepción de los servicios recibidos por parte de los usuarios.

8. CONCLUSIONES

Frente al objetivo general planteado, (Determinar la relación entre clima organizacional y la percepción externa de la calidad de los servicios de salud en la institución prestadoras de servicios de salud Comfacauca sede Santander de Quilichao) se encontró una discrepancia tipo 1 según el modelo serviquial (ver discusión), donde los colaboradores y los directivos tienen una percepción positiva del clima, pero que no coincide con una percepción de satisfacción plena por parte de los usuarios, al respecto se resalta que la IPS debe trabajar en todos los aspectos mencionados en la sección de resultados y enfocarse principalmente en la confianza y la confiabilidad.

Estas dos, son factores esenciales para que la demanda de usuarios se mantenga e incluso para que lleguen más personas a consumir los servicios ofrecidos por la IPS, al respecto los usuarios han manifestado una inconformidad leve principalmente porque consideran que cuando ellos tienen algún inconveniente y/o problema no todos los colaboradores se encuentran en la disposición y con la intención de ayudar a resolverlo y la institución no presta un servicio correcto desde el primer momento. Esta insatisfacción también puede estar asociada a la percepción de seguridad frente al cuidado de salud cuando se encuentran expuestos a la realización de un procedimiento independientemente de si es ambulatorio o no. Por lo tanto, no estaría demás proponer a las partes directivas de la institución realizar una evaluación de la cultura de seguridad del paciente e

identificar si las prácticas realizadas por parte de los colaboradores podrían o no estar comprometiendo la seguridad de los pacientes.

Lo anterior, no solo contribuiría a mejorar la calidad, sino también la garantía en los servicios. De acuerdo con el Ministerio de salud se trata de “un conjunto de acciones sistematizadas y continuas tendientes a prevenir y/o resolver oportunamente problemas o situaciones que impidan el mayor beneficio o que incrementen los riesgos a los pacientes, por cinco elementos fundamentales: evaluación, monitoreo, diseño, desarrollo y cambios organizacionales.”³⁵

Frente a los resultados obtenidos, todas las variables de clima organizacional tuvieron un resultado satisfactorio, especialmente el liderazgo y la motivación tuvieron una puntuación promedio de 4.5, ubicándose entre 6 y 10 puntos porcentuales por encima de las variables de reciprocidad y participación. Otros autores han encontrado que hay una relación positiva en los liderazgos que permiten la participación de los colaboradores en distintos escenarios de toma de decisiones y la percepción frente al buen clima laboral.

Por su parte Noboa (2007) ³⁶ establecen que estas variables relacionadas a clima organizacional son causales al englobar elementos como estructura organizacional, competencia, actitudes y reglas, también las denomina como explicativas porque indican el sentido en el que la organización evoluciona y obtiene resultados, lo cual finalmente se ve reflejado en una mejor prestación del servicio e impactando variables como la comunicación, toma de decisiones y finalmente la productividad. En esta línea que proponen estos autores es claro que mejorar las condiciones de clima organizacional tiene un impacto directo sobre la calidad del servicio.

³⁵ Ministerio de salud. (2008) Calidad en salud en Colombia. Tomado de: <https://www.minsalud.gov.co/Documentos%20y%20Publicaciones/CALIDAD%20EN%20SALUD%20EN%20COLOMBIA.pdf>

³⁶ Noboa, A. (2007). Especificidades del clima organizacional en las instituciones de salud

La calidad del servicio en salud, debe ser reconocida como un bien publico, incluso por las entidades privadas como en el caso de la IPS Comfacauca. Al tratarse de un bien publico la gestión a realizar por los colaboradores, debe promover la mejora permanente para satisfacer a cabalidad las necesidades y expectativas de los usuarios con justicia, equidad, objetividad y eficiencia en el uso de los recursos.

Finalmente, frente a la metodología este trabajo se basó en la recolección de información cuantitativa empleando en uno de los instrumentos de medición, la escala likert, permitiendo a los encuestados asignar valoraciones entre 1 y 7 de acuerdo a su grado de satisfacción y en el otro instrumento la calificación verdadero y falso, a partir de los enunciados acerca de lo que ocurre en el sitio de trabajo. A nivel general, en todos los documentos revisados este es el método que siempre se utiliza, pero que esta muy sujeto a la percepción del encuestado incrementando el grado de sesgo en las respuestas.

9. RECOMENDACIONES

1. Los colaboradores de la IPS Comfacauca se muestran satisfechos en relación a la reciprocidad, no obstante, al interior de esta variable se identificaron que hay oportunidades de mejora en dos aspectos; 1) en la retribución y 2) en la aplicación al trabajo. Frente estos dos componentes se recomiendan a la Dirección administrativa de la institución realizar una evaluación de cargas operativas tanto en el área asistencial como administrativa y determinar si las labores que desempeña cada colaborador son acordes a su perfil, si la jornada laboral es suficiente con respecto al volumen de trabajo y finalmente evaluar si la remuneración salarial es justa y acorde al perfil del cargo y del colaborador. En caso de que esta evaluación resulte a favor de los colaboradores, se recomienda la realización de una nivelación salarial por encima del incremento del

IPC la cual deberá ser debatida por la gerencia y la junta directiva de la IPS.

2. El intercambio de información no se encuentra con una valoración superior a 3.30 en el área administrativa y tampoco en la asistencial, a pesar de que es un resultado satisfactorio se puede mejorar, es por ello que se recomienda a la institución diseñar instrumentos de transmisión de la información de modo que esta llegue a todos con el mismo mensaje y al mismo tiempo. Se recomienda hacer uso del correo institucional interno y a través de este diseñar un correo masivo que se dirija a todos los colaboradores con la información que sea de interés común. Por otra parte, a nivel interno por cada una de las áreas, se recomienda la realización de comités semanales o quincenales donde los directores se reúnan con sus equipos de trabajo y cada persona pueda comunicar que se encuentra haciendo, además, este espacio permite la discusión de aspectos importantes frente al cumplimiento del plan de trabajo y otros temas como formas de mejorar procesos y procedimientos.
3. Todos los colaboradores independientes del sexo y la edad expresan que hay oportunidades de mejora en relación a un programa de gestión del cambio. Adaptarse al cambio es fundamental para mejorar los niveles de productividad. Para ello, se recomienda a la institución contar con archivos compartidos sea de forma impresa o vía web (por ejemplo, en carpetas en la nube, Dropbox o Drive) de todos los procesos que son realizados en cada área, de modo que cuando una persona sea trasladada a otra área o ascendida a otro cargo cuente con los insumos básicos iniciales para entrar en contexto de sus nuevas funciones, esto permite una adaptación más ligera a los cambios.
4. Los aspectos tangibles valorados por los usuarios de los servicios que presta la IPS presentan una brecha negativa que revela un nivel de

insatisfacción leve. Al respecto, los mismos usuarios manifiestan que el material de la IPS no les resulta completamente atractivo, además de otros aspectos relacionados con la imagen de la institución. Dicho lo anterior, se recomienda diseñar e implementar un modelo de afiche y/o volante que sea conciso y atractivo para el consumidor, esto puede elaborarse en plataformas gratuitas de infografías o mediante la adquisición de una licencia con el objetivo de diseñar medios de transmisión de la información que sean más atractivos para los usuarios.

También se recomienda implementar un plan de mejoramiento de la imagen institucional a través de la estructura física, ello implica: mejorar la limpieza y la organización en la IPS, pintar las paredes y la fachada, principalmente en espacios de concentración de usuarios, diseñar espacios de comodidad para los usuarios mientras realizan esperas y renovar equipos tecnológicos de forma paulatina.

5. Se recomienda al personal directivo de la institución realizar una evaluación de la cultura de seguridad del paciente en la institución, esta evaluación de clima permitirá identificar si se llevan prácticas correctas bajo los estándares propuestos por la OMS, realizar esta evaluación permitirá identificar si la brecha que se presenta en la dimensión de confiabilidad esta asociada a deficiencias en la atención e identificar puntos de mejora para la elaboración de un plan de mejoramiento.
6. Frente a la metodología empleada en este estudio, se recomienda ampliar el alcance de los instrumentos cuantitativos a través de la aplicación de instrumentos de evaluación cualitativa como lo son grupos focales y entrevistas en profundidad. La aplicación de estos instrumentos en futuras investigaciones permitirá realizar una discusión más profunda de los resultados cuantitativos obtenidos a través del discurso de los colaboradores y los usuarios del servicio de salud que acuden a la IPS.

El dato cualitativo permite observar categorías que no son recogidas en los instrumentos cuantitativos, y así como puede ser un apoyo al resultado obtenido puede debatir los resultados encontrados y nutrir las recomendaciones resultado del trabajo de investigación.

10. BIBLIOGRAFÍA

1. Elton M., Gael, The Mad Mosaic: A Life Story Quartet, London 1984
2. Bernal I., Pedraza Angelica, Sánchez Mónica, El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: diseño de un modelo teórico, Elsevier España.
3. Passadouro R, et al. Satisfação profissional nas USF da região centro, Acta Med Port 2016 Nov;29(11):716-725
4. Cooper L. Job Distress: Recent research and the emergente rol del clínico de los médicos. Bull Soc Psychol Br 1986; 39:325-331.
5. Leggat SG, Bartram T, Casimir G, Stanton P. Las percepciones de las enfermeras sobre la calidad de la atención al paciente: confirman la importancia del empoderamiento y la satisfacción laboral. Health Care Manage Rev. 2010; 35 (4): 355–64.
6. Rathert C, Brandt J, Williams ES. Poner al 'paciente' en la seguridad del paciente: un estudio cualitativo de las experiencias de los consumidores. Expectativas de salud. 2012; 15 (3): 327–36
7. Bernal I.. El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios. 2014. Centro Universitario Adolfo López.

8. Segredo Pérez, Alina M. Percepción del Clima Organizacional por Directores de Policlínicos. ENSAP, 2004
9. D. Vega, A. Arévalo, J. Sandoval, M. Aguilar, J. Giraldo Panorama sobre los estudios de clima organizacional en Bogotá, Colombia Revista Diversitas-Perspectivas en Psicología, 2 (2) (2006),
10. Urdaneta, O., Álvarez, C. y Urdaneta, M. (2009). Clima organizacional en Institutos de Investigaciones del Sector Salud Caso: Universidad del Zulia. Revista Venezolana de Gerencia, 14(47), 446–457
11. Monstaerio, O. Clima organizacional y calidad de atención centro de salud de Talara. 2015.
12. Ponte Rodríguez E. Revista Educación en Valores. Universidad de Carabobo. Enero - junio 2016 Vol. 1 N° 25
13. Segredo y reyes, 2004- Clima organizacional en salud pública
14. E. Ruelas, L. Vidal Unidad de garantía de calidad. Estrategia para asegurar niveles óptimos en la calidad de la atención médica Salud Pública de México, 32 (2) (1990), pp. 225-231
15. A. Donabedian La dimensión internacional de la evaluación y garantía de la calidad Salud Pública de México, 32 (2) (1990), pp. 113-117
16. H. Aguirre Administración de la calidad de la atención médica Revista Médica IMSS, 35 (4) (1997),
17. Organización Panamericana de la Salud. Programa de garantía y mejoramiento de calidad de los servicios de salud en América Latina y el Caribe. Washington, D.C.: OPS; 1999.

18. La calidad y la reforma del sector de la salud. [Internet] Revista Panamericana de Salud Publica. 2000; 8 (1-2). [Acceso 14 de agosto de 2017]. disponible en: <http://www.scielosp.org>.
19. Percepción de la calidad de atención médica en consultorios de la Cátedra de Medicina Familiar del Hospital de Clínicas, Asunción Paraguay. Año 2013 Rev. Salud Pública Parag. 2017; Vol. 7 N° 2; Julio - Diciembre 2017
20. Ley 100 de 1993(internet). Colombia. (23 de diciembre de 1993). http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_0100_1993.html
21. Decreto 1011 de 2006 Minsalud.gov.co, https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/DECRETO%201011%20DE%202006.pdf
22. Resolución 1016 de 1989 | Secretaría Jurídica Distrital, <https://www.secretariajuridica.gov.co/transparencia/marco-legal/normatividad/resoluci%C3%B3n-1016-1989>
23. Ley 1295 de 1994, ministerio de trabajo y seguridad social, http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/decreto_1295_1994.html
24. Resolución 2646 de 2008, Ministerio de protección social, <http://www.saludcapital.gov.co/Documentos%20Salud%20Ocupacional/RESOL.%202646%20DE%202008%20RIESGO%20PSICOSOCIAL.pdf>
25. Calidad | Definición de Calidad en Español de Lexico, Lexico Dictionaries Spanish, <https://www.lexico.com/es/definicion/calidad>

26. Benal Idolina. El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios. 2014. Centro Universitario Adolfo López.
27. Ministerio de Salud y Protección Social. Resolución 3374 de 2000. [Internet]; Disponible en:
<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/OT/Lineamientos-Tecnicos-para-IPS.pdf>
28. Angel Francisco Arvelo. Proyecto estudio de muestreos: Muestreo Aleatorio. [Internet]; Disponible en:
<http://www.arvelo.com.ve/pdf/muestreo-aleatorio-arvelo.pdf>
29. Ninamango Walter Michael, Percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el consultorio externo de medicina interna del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Enero, 2014, Perú.
30. Pérez Tenazoa, Néstor Oswaldo (2015) “Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana, período 2013”. Universidad Nacional de la Amazonía Peruana.
31. Duran P. (2006) Mejores empresas para trabajar. La importancia del clima organizacional en el éxito de las empresas. Edit. Paidós. España.
32. Defensoría del Pueblo (2016) Función Pública. Ministerio Público. Lima. Perú. <https://www.defensoria.gov.co/>
33. Pulido, C. (2007) Clima organizacional. Lima: Athamor. <https://docplayer.es/85049613-Clima-organizacional-y-calidad-de-servicio-del-personal-administrativo-de-la-sede-central-del-ministerio-de-educacion.html#show>

34. Repositorio.uss.edu.pe

<http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/4155/Segura%20Ramos.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

35. Ministerio de salud. (2008) Calidad en salud en Colombia. Tomado de:

<https://www.minsalud.gov.co/Documentos%20y%20Publicaciones/CALIDAD%20EN%20SALUD%20EN%20COLOMBIA.pdf>

36. Noboa, A. (2007). Especificidades del clima organizacional en las instituciones de salud

11. LISTADO DE ANEXOS

1. Cuestionario sobre mi trabajo.
2. Cuestionario sobre la percepción de la calidad del servicio.
3. Hojas de vida de investigadores, David Fernando Bohórquez Salinas, Kelly Jhoanna Perafan Camelo y Karen Yuliana Sterling Díaz.
4. Plan de mejora para la IPS Comfacauca, sede Santander de Quilichao.