

INFORME FINAL PROYECTO DE INVESTIGACION
RELACION ENTRE CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA PERCEPCION
EXTERNA DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE SALUD EN LA IPS
PROVIDA FARMACEUTICA SAS – CLINICA ESENSA EN LA CIUDAD DE
SANTIAGO DE CALI EN EL PERIODO SEPTIEMBRE DE 2019 - DICIEMBRE
DE 2019

MARIA VIVIANA CEBALLOS MORALES
DORIS PATRICIA FRANCO
ROCIO GARCIA
LINER DEL CARMEN MONTAÑO ARIZALA
JULIETH EXCELINA VARGAS CORRAL

PROYECTO DE GRADO

PAULA ANDREA PEÑA
ASESORA DE PROYECTO

UNIVERSIDAD CATOLICA DE MANIZALES
FACULTAD DE CIENCIAS PARA LA SALUD
ESPECIALIZACION EN ADMINISTRACION DE LA SALUD
SANTIAGO DE CALI
2019

TABLA DE CONTENIDO

| CONTENIDO GENERAL | PAG |
|--|-----|
| 1 Información General del Proyecto | 5 |
| 2 Resumen | 6 |
| 2.1 Planteamiento del Problema | 6 |
| 2.2 Justificación | 9 |
| 3 Objetivos | 11 |
| 4 Metodología | 12 |
| 4.1 Enfoque y Diseño | 12 |
| 4.2 Población | 12 |
| 4.3 Muestra | 12 |
| 4.4 Plan de Recolección de Información | 13 |
| 4.5 Instrumentos | 13 |
| 4.6 Plan de Análisis de Información | 14 |
| 4.7 Componente Ético | 15 |
| 4.8 Consentimiento | 15 |
| 5 Resultados y Discusión | 16 |
| 5.1 Resultados en la Encuesta de Clima Organizacional | 16 |
| 5.1.1 Características de la Muestra | 16 |
| 5.1.2 Tendencia General | 19 |
| 5.1.3 Tendencia General por Dimensiones Evaluadas | 20 |
| 5.1.4 Tendencia de los Resultados por Dimensión Comparación de las Dimensiones y Variables de la Encuesta | 20 |
| 5.1.5 de Clima Organizacional Resultado en la Encuesta de Percepción de Calidad en la | 23 |
| 5.2 Atención al Usuario | 24 |
| 5.2.1 Características de la muestra | 24 |
| 5.2.2 Resultados de la Encuesta | 26 |
| 6 Conclusiones | 33 |
| 7 Recomendaciones | 34 |
| 8 Bibliografía | 35 |

LISTA DE GRÁFICOS

| | |
|---|----|
| Gráfico 1. Relación por Genero de los Colaboradores Encuestados | 16 |
| Gráfico 2. Relación por Estado Civil de los Colaboradores Encuestados | 16 |
| Gráfico 3. Relación por Escolaridad de los Colaboradores Encuestados. | 16 |
| Gráfico 4. Relación por Área de Trabajo de los colaboradores Encuestados | 17 |
| Gráfico 5. Relación por Tipo de Contrato de los Colaboradores Encuestados | 17 |
| Gráfico 6. Relación por Tiempo Laborado de los Colaboradores Encuestados. | 17 |
| Gráfico 7. Relación por Hora día Laboradas de los Colaboradores Encuestados. | 17 |
| Gráfico 8. Relación por Rango de Edad de los Colaboradores Encuestados. | 18 |
| Gráfico 9. Relación por Complejidad de los Servicios de los Colaboradores Encuestados. | 18 |
| Gráfico 10. Comparativo por Área de los resultados generales del Clima Organizacional. | 19 |
| Gráfico 11. Comparativo General por Dimensión Evaluada del Clima Organizacional. | 20 |
| Gráfico 12. Comparativo de las Dimensiones Evaluadas del Clima Organizacional por Área. | 20 |
| Gráfico 13. Comparativo Dimensión Liderazgo | 21 |
| Gráfico 14. Comparativo Dimensión Motivación | 22 |
| Gráfico 15. Comparativo Dimensión Reciprocidad | 22 |
| Gráfico 16. Comparativo Dimensión Participación | 23 |
| Gráfico 17. Proporción Rangos de Edad encuesta de Percepción de Calidad. | 24 |
| Gráfico 18. Proporción de Usuarios encuestados según el Sexo. | 24 |
| Gráfico 19. Proporción de Usuarios encuestados según la escolaridad. | 25 |
| Gráfico 20. Proporción de Usuarios por Estado Civil | 25 |
| Gráfico 21. Proporción por Área de Resistencia | 26 |
| Gráfico 22. Distribución de los resultados en la Dimensión 1 Tangibles | 27 |
| Gráfico 23. Distribución de las brechas en la Dimensión 1 Tangibles | 28 |
| Gráfico 24. Distribución de los resultados en la Dimensión 2 Confiabilidad. | 28 |
| Gráfico 25. Distribución de las brechas en la Dimensión 2 Confiabilidad | 29 |
| Gráfico 26. Distribución de los resultados en la Dimensión 3 Velocidad de la Respuesta. | 29 |
| Gráfico 27. Distribución de las brechas en la Dimensión 3 Velocidad de la Respuesta | 29 |
| Gráfico 28. Distribución de los resultados en la Dimensión 4 Aseguramiento | 30 |
| Gráfico 29. Distribución de las brechas en la Dimensión 4 Aseguramiento | 30 |
| Gráfico 30. Distribución de los resultados en la Dimensión 5 Empatía | 31 |
| Gráfico 31. Distribución de las brechas en la Dimensión 5 Empatía | 31 |
| Gráfico 32. Ponderación de las Dimensiones | 32 |

LISTA DE TABLAS

| | PAG |
|---|-----|
| Tabla 1. Criterios de Inclusión y exclusión en el estudio | 12 |
| Tabla 2. Brechas según ponderación | 32 |



Universidad
Católica
de Manizales

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

1. INFORMACIÓN GENERAL DEL PROYECTO

Título: Relación entre clima organizacional y la percepción externa de la calidad de los servicios de salud en la IPS Próvida Farmacéutica SAS-Clinica Esensa en la ciudad de Santiago de Cali en el periodo Septiembre 2019.

Investigadores:

María Viviana Ceballos Morales

Doris Patricia Franco

Roció García

Liner del Carmen Montaña Arizala

Julieth Excelina Vargas Corral

Línea de Investigación: Gestión de Calidad

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

Lugar de Ejecución del Proyecto: IPS Próvida Farmacéutica SAS – Clínica Esensa

Ciudad: Cali

Departamento: Valle del Cauca

Duración del Proyecto (periodos académicos): 2 Semestres

2. RESUMEN

2. 1. RESUMEN

El presente trabajo investigativo, se realizó a partir de la caracterización de las dimensiones de Clima Organizacional y aspectos claves en la medición de la percepción de la calidad en la atención a los pacientes, mediante la aplicación de dos instrumentos, para Clima Organizacional se aplicó el instrumento de la OPS, y para la percepción de Calidad, se aplicó el cuestionario Serviquial, en una muestra de 186 colaboradores y 418 usuarios de la IPS respectivamente, esto se realizó con el propósito de determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la percepción externa de la calidad de los servicios de salud que se prestan en la institución Próvida Farmacéutica S.A.S. Los instrumentos de recolección de información se aplicaron en diferentes jornadas en los horarios considerados de mayor concurrencia de usuarios y de mayor disponibilidad de los colaboradores, con los cuales se utilizó un espacio de las reuniones de proceso. Una vez consolidada la información por los investigadores, se realizó el procesamiento y tabulación de los datos en donde se pueden identificar los resultados finales de la investigación, evidenciando que la expectativa es mayor que la percepción real de la atención recibida por los pacientes, lo cual se ve relacionado con el clima organizacional insatisfactorio respecto a las perspectivas evaluadas.

ABSTRACT

This research work was carried out based on the characterization of the dimensions of Organizational Climate and key aspects in measuring the perception of quality in patient care through the application of two descriptive instruments (surveys), with the purpose of determining the relationship between the organizational climate and the external perception of the quality of health services provided in the Provida Pharmaceutical institution. The information collection instruments were applied at different times during the hours considered to be the highest number of users and to have more availability of the collaborators with whom a process meeting space was used.

Once the information was consolidated by the researchers, the processing and diagramming of the data was carried out where the final results of the research can be identified, evidencing that for the Pharmaceutical Provida IPS, there is no proportional relationship between the organizational climate and the quality of the provision of health services, given that the users perceive good attention and the collaborators show an unsatisfactory organizational climate regarding the evaluated perspectives.

2.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En la actualidad las entidades de salud se encuentran apuntando hacia el mejoramiento continuo y la satisfacción de los pacientes, basados en el clima organizacional. Un funcionario satisfecho divulga sus beneficios con familiares, compañeros y conocidos; en el caso opuesto un trabajador inconforme puede provocar la posible pérdida de clientes potenciales para la institución. Es por esto que nace la importancia de la calidad en el servicio.

En la ley 100 de 1993, la calidad en la atención es un factor crítico, al punto que se fija para los proveedores de salud la obligación de establecer

mecanismos para medirla, que respondan de forma efectiva a las metas en salud y al desafío de la competitividad (Roldán et al., 2001). (1)

En Colombia estos desafíos se deben atender considerando los aspectos técnicos y funcionales propios de los servicios de salud (Donabedian, 1980), luego que las privatizaciones derivadas de las reformas al Sistema General de Salud, han conducido a la creación de sistemas de salud excluyentes, en los cuales el precio pagado determina el acceso a los servicios para los usuarios y la continuidad de las organizaciones en el mercado. (1)

La resolución 1446 del 2006 tiene como objeto definir y establecer condiciones que permiten el seguimiento y evaluación de la calidad de la atención en salud, e información a los usuarios sobre la calidad de los servicios. Por consiguiente, está a cargo de la Oficina de Calidad del Ministerio de Salud y Protección Social, disponer y divulgar información sobre la calidad de la atención en salud que reciben los colombianos.

Las Empresas promotoras de salud EPS al momento de la afiliación, deben entregar a sus usuarios la Carta de desempeño de la entidad. En ella se debe explicar de forma clara y comprensible el desempeño de la EPS frente a aspectos básicos de calidad.

En la actualidad en la página del ministerio se puede encontrar el Ranking de Satisfacción que se realizó para el 2018. El presente ranking tiene el objetivo de orientar el comportamiento de la población en la elección de su EPS; referenciar las EPS más competitivas del sector en lo que concierne a la satisfacción del usuario; y estimular competencias por calidad entre las EPS. (2)

Los atributos más importantes que se evaluaron fueron los tiempos de espera para la atención; la simplicidad y agilidad en los trámites; el trato amable por el personal asistencial y administrativo; y las Instalaciones físicas de la EPS, este ranking arrojó que la EPS suramericana ocupó el primer lugar en satisfacción del cliente a nivel nacional.

La fundamentación teórica básica, sobre el clima organizacional se desarrolla a partir de los estudios de Lewin en 1939, para este autor el comportamiento de un individuo en el trabajo no depende solamente de las características personales, sino también de la forma que se percibe su clima de trabajo y los componentes de la organización. (3)

Uno de sus componentes es la estabilidad laboral y el tipo de contratación, toda persona necesita un trabajo para satisfacer sus necesidades tanto económicas y desarrollo personal, tener una estabilidad y un ambiente laboral donde el trabajador se sienta cómodo y motivado, genera que los empleados trabajen con amor y sentido de pertenencia hacia la entidad, logrando que los objetivos de la empresa sean cumplidos satisfactoriamente.

Crear relaciones humanas adecuadas, propias de un clima laboral motivador, es necesario para generar grupos y equipos de trabajo capacitados para orientarse hacia los objetivos técnicos y productivos de la organización, buscando de esta misma manera impactar en la calidad y satisfacción del cliente.

El tema de estabilidad laboral y el tipo de contratación es un asunto que a pesar que ha mejorado, aún tiene muy inconforme a la gran mayoría de

profesionales de la salud, y se ve reflejada en la atención con calidad a los pacientes, la revista el espectador publicó un artículo en marzo del 2017 donde resalta que los contratos de planta están repuntando y los especialistas agremiados logran salarios más altos, en el 2006 tan sólo el 38 % de los médicos generales que trabajaban en el sector público tenían contratos de planta, en el 2016 ese porcentaje subió al 69 %, igualando el del sector privado. En el caso de las enfermeras, hace 10 años tan sólo el 48 % accedía a contratos de planta en instituciones públicas. Hoy el 82,6 % están siendo contratadas por esa modalidad. Los especialistas rompen este patrón y la mayoría son contratados por prestación de servicios. Logrando de esta manera que el personal de la salud cambie continuamente de empleo, buscando una contratación de planta y excluyendo la prestación de servicios para lograr los beneficios que esta aporta. (4)

El Ministerio de Salud y Protección Social expide una normatividad a través de la resolución 1446 del 2006, por medio de la cual se dictan disposiciones en relación con el sistema de información para la calidad y se establecen los indicadores para el monitoreo de la Calidad en Salud, como Componente del Sistema obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención en Salud –SOGCS; no obstante a esto la ley 1438 del 2011, adopto reformas en sus artículos 107 y 108 creando indicadores que den cuenta del desempeño y resultados de los agentes del SGSSS, con el fin de que los ciudadanos puedan contar con información objetiva para garantizarles su derecho a la libre elección de los prestadores de servicios de salud .(5)

PREGUNTA DE INVESTIGACION

¿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 Próvida Farmacéutica SAS?

2.3 JUSTIFICACIÓN

A nivel mundial la calidad y seguridad de la atención es hoy en día una prioridad en todos los niveles asistenciales, buscan garantizar que la atención que se proporciona a los usuarios cumpla con los estándares internacionales de calidad y los proteja de riesgos inherentes al sistema de salud, es un reto que requiere el compromiso de todos los involucrados en el área de la salud. Entre los principales involucrados y responsables de la calidad y seguridad de la atención, se puede destacar tres aspectos fundamentales: el clínico, el formativo y el del usuario receptor de la atención. La sinergia entre estos tres ámbitos se considera el eje estructural para garantizar una atención libre de

riesgo y que contribuya a mejorar la calidad de los resultados en la salud de la población. (6)

En Colombia, con la conformación del Sistema General de Seguridad Social en Salud –SGSSS- se facultó al Gobierno Nacional a reglamentar la organización de un sistema obligatorio de garantía de calidad de la atención de salud, con el objeto de garantizar la adecuada calidad en la prestación de los servicios (Ley 100 de 1994). El Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad – SOGC se materializa en el año 2006 (Decreto 1011 de 2006), su objeto es planear, implementar, evaluar y ajustar permanentemente aspectos relacionados con la calidad, como son el acceso efectivo a los servicios, la oportunidad y la continuidad de la atención, enmarcadas en la seguridad del paciente y su satisfacción. (7).

La Gobernación del Valle del Cauca, orienta su actuación institucional mediante un Sistema de Gestión de Calidad, que tiene como premisas de éxito: eficiencia, eficacia y efectividad en trámites y servicios; compromiso, transparencia y competencia del servidor público; participación social activa e incluyente; óptima atención e información a los ciudadanos; adecuada y moderna infraestructura y mejoramiento continuo para satisfacer las necesidades y expectativas de las partes interesadas, contribuyendo a los fines esenciales del estado en concordancia con la Misión, Visión y el Plan de Desarrollo departamental.

Es por esto que se llevó a cabo la investigación, para identificar que tanto impacto hay en el clima organizacional, y como esto se refleja en la satisfacción del cliente, en la atención de los servicios de salud en Próvida Farmacéutica SAS. En esta institución se tiene establecido un programa de atención al usuario que trabaja continuamente en garantizar la satisfacción de los pacientes y su familia, durante el último trimestre del 2018 se logró un promedio de satisfacción de los usuarios del 95%, encontrando como principal insatisfacción, el trato percibido durante la atención. En el último año no se ha llevado a cabo encuesta de clima y cultura organizacional, la última se realizó en el primer semestre del 2017.

La satisfacción de los usuarios es un reto de Calidad en la prestación de servicios de salud, en este caso son ellos los beneficiados o afectados del servicio prestado; es por eso que las condiciones laborales de los trabajadores es un tema específico que se trabajó en este estudio, es importante reconocer que un adecuado clima laboral y la insatisfacción de cada colaborador puede contribuir involuntariamente a deteriorar la imagen de la entidad de salud próvida farmacéutica, la calidad del servicio puede influir en el desarrollo de la organización. Este estudio permitió que los empleados de la entidad de salud Próvida Farmacéutica, expresaran desde su perspectiva cómo perciben el clima organizacional dentro de la institución, y la relación que tiene esto con la satisfacción del usuario, al momento de adquirir los servicios. Con los

resultados obtenidos se pudo realizar planes estratégicos, para transformar las debilidades en fortalezas que contribuyan a la prestación de servicios de calidad y mejora del ambiente laboral, así mismo las fortalezas aprovecharlas para beneficio de la entidad. Esta investigación también sirvió de base para formular recomendaciones y sugerencias para la realización de plan de mejora para la entidad proveedora farmacéutica. En el aspecto educativo profesional se contribuye al desarrollo institucional de la Universidad Católica de Manizales, cumpliendo con el requisito de proyecto de grado para obtener el título de Especialista en Administración de Servicios de Salud. Y finalmente servirá de guía y apoyo para otras investigaciones relacionadas con el tema de estudio.

3. OBJETIVOS

3.1. OBJETIVO GENERAL

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 Próvida Farmacéutica SAS

3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Medir la percepción de los colaboradores frente a las áreas críticas del clima organizacional en Próvida Farmacéutica SAS.
- Describir la percepción de los clientes, frente a las dimensiones de calidad en las instituciones 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 las instituciones objeto de estudio.

4. METODOLOGÍA

4.1 ENFOQUE Y DISEÑO

El presente estudio es de tipo descriptivo transversal con enfoque cuantitativo, ya que partió de la recolección, medición y análisis de la información obtenida sobre diferentes aspectos, relacionados con la experiencia de los clientes internos al interior de la organización, frente a las dimensiones de clima organizacional definidas por la OPS, y la percepción y experiencia de los clientes externos, frente a la calidad de los servicios recibidos, por parte de la organización en un momento determinado para lograr el objetivo de la investigación: describir las variables de investigación y analizar la relación existente entre ellas en el momento de la realización del estudio.

4.2 POBLACIÓN

Clima organizacional:

La Entidad está conformada por todos los empleados que hacen parte de la IPS PROVIDA, con contrato vigente y quienes cumplieran con los criterios de inclusión al momento de realizar la investigación, para un total de 280 colaboradores.

Calidad:

Para la variable calidad, la población estuvo conformada por la totalidad de usuarios atendidos en los meses de Enero - Junio de 2019 en la IPS Provida, conformado por 1167 usuarios atendidos pertenecientes a las EAPB: coosalud.

4.3 MUESTRA

Para la muestra de clima organizacional y calidad del servicio de la IPS PROVIDA se realizó un muestreo aleatorio simple teniendo en cuenta una población de 188 personas del personal asistencial, 92 del personal administrativo para la encuesta de clima organizacional y 1167 usuarios para la encuesta de calidad de servicio, como resultado de este ejercicio se obtuvo una muestra para la encuesta de clima organizacional de 180 colaboradores y una muestra para la encuesta de calidad de servicio de 400 usuarios, que permitió realizar la medición en un segmento representativo de la población objeto de investigación.

| CRITERIOS DE INCLUSIÓN | CRITERIOS DE EXCLUSIÓN |
|---|---|
| CLIMA ORGANIZACIONAL | |
| <ul style="list-style-type: none">• Todo personal con contrato laboral vigente con la entidad al momento de la investigación. | <ul style="list-style-type: none">• Personal en prácticas o aprendices.• Personal que se encuentre por fuera de la institución por motivos |

| | |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • Empleados con antigüedad laboral superior a los 6 meses. • Empleados que deseen participar en la investigación. | <p>de vacaciones, incapacidad o licencias al momento de realizar el estudio.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Personal que no desee participar en la investigación. • Empleados con un periodo laboral inferior a los 6 meses en la institución. • Asistentes de investigación participantes en la realización de la investigación |
| CALIDAD DEL SERVICIO | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Usuarios que hayan recibido el servicio en la IPS PROVIDA al momento de aplicar el instrumento. • Usuarios mayores de 18 años. • Usuarios que deseen participar en la investigación. | <ul style="list-style-type: none"> • Usuarios que al momento de realizar la investigación no hayan recibido el servicio. • Usuarios menores de 18 años. • Usuarios que no deseen participar en la investigación. • Usuarios con presencia de patologías mentales o alteraciones de conciencia |

4.4 PLAN DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Para los datos de Percepción de calidad, se agendó una visita previa a la entidad para identificar los días y horarios de mayor flujo de pacientes, las zonas donde fuese factible aplicar los instrumentos y una prueba piloto, que permitiera identificar el tiempo de duración de las entrevistas, para lograr obtener una aproximación de la muestra a encuestar por cada investigador en un día. Referente a la información de Clima Organizacional, en la visita previa a la recolección de la información, se entregaron los instrumentos de medición a los funcionarios de la IPS. Con esa visita previa, se diseñó un cronograma de visitas, que comprendió de 4 horas diarias durante una semana para cada uno de los investigadores, con lo cual se logró completar la totalidad de las encuestas correspondientes a la muestra.

4.5 INSTRUMENTOS

Para el logro del objetivo de investigación, se aplicó el instrumento de Clima Organizacional de la OPS, aplicado a los funcionarios de la IPS PROVIDA, el cual consistía en una serie de 80 preguntas de selección múltiple, que fueron diseñadas para evaluar las 4 áreas críticas, que definen el clima organizacional: liderazgo, motivación, reciprocidad y participación. Cada una de estas áreas a su vez, evalúa 4 subvariables (LIDERAZGO: Dirección, Estimulo a la excelencia, Estimulo al trabajo en equipo y Solución de conflictos.

MOTIVACION: Realización personal, Reconocimiento de aportación, Responsabilidad y Adecuación de las condiciones de trabajo. **RECIPROCIDAD:** Aplicación al trabajo, Cuidado del patrimonio Institucional, Retribución y Equidad. **PARTICIPACIÓN:** Compromiso con la productividad, Compatibilidad de intereses, Intercambio de Información e Involucración al Cambio. Cada subvariable cuenta con 5 afirmaciones, dispuestas aleatoriamente en el instrumento, con opción de respuesta Verdadero o Falso, y que permiten obtener un análisis más profundo de las mismas.

Para la medición de la Percepción de Calidad, se aplicó el cuestionario Serviquial en los usuarios consultantes en la IPS PROVIDA, el cual consta de un total de 44 preguntas de opción múltiple (22 preguntas que evalúan aspectos de Percepción del servicio recibido y 22 preguntas para evaluar la expectativa del servicio a recibir). Estas preguntas se agrupan en 5 Dimensiones que son: Tangible, Confiabilidad, Velocidad de Respuesta, aseguramiento y Empatía; cada una ellas cuenta con interrogantes que permiten analizar las respuestas obtenidas. **TANGIBLE:** permite interrogar sobre las instalaciones físicas, equipos, apariencia del personal de salud y materiales de comunicación tipo folletos, carteleras etc. **CONFIABILIDAD:** Capacidad de los colaboradores de la IPS para ejecutar el servicio según lo prometido de forma fiable y cuidadosa (oportunidad, seguridad en el registro y en la información que se brinda, sinceridad y confianza en el momento de atención al usuario, etc. **VELOCIDAD DE RESPUESTA:** Disposición en una atención rápida, oportuna, real, humanizada y tener una respuesta en el momento que se solicite. **ASEGURAMIENTO:** Califica la seguridad, el conocimiento y la atención de los colaboradores de la IPS y su habilidad para generar credibilidad y confianza en los usuarios. **EMPATIA:** Preguntas orientadas hacia la atención individualizada, con humanización, calidez, confianza y seguridad. Tiene en cuenta disposición de horarios y personal para este tipo de servicio. Este tipo de preguntas permiten, medir la percepción en el usuario al momento de ser atendido y las plantea, también, como expectativa o como le gustaría ser atendido. La opción de respuesta se mide en una puntuación de 1 a 7. El instrumento de medición de la percepción de satisfacción en atención del usuario, también nos permite calificar la importancia, que el usuario le asigna a cada una de las dimensiones, y este se hace distribuyendo un puntaje de 100 entre las 5 dimensiones.

4.6 PLAN DE ANÁLISIS DE INFORMACIÓN

Clima organizacional:

Para el análisis de la información obtenida se elaboró una plantilla en Excell donde se asignó una calificación de 1 punto para las respuestas catalogadas como correctas, según cómo debe ser percibido un clima ideal (V o F, según sea el caso), las respuestas incorrectas fueron igualadas a 0. La sumatoria de los puntos por cada subvariable tiene una puntuación máxima de 5 puntos que, al sumar todas las subvariables, generan un total de 20 puntos para cada variable, como valor máximo. Finalmente, la suma de todas las variables no debe ser superior a 80 puntos, lo que corresponde al total de las preguntas

contenidas en el instrumento. Posteriormente la calificación del clima organizacional, se da en base a los rangos establecidos por el instrumento.

Calidad del servicio:

Para el análisis de los datos obtenidos en la evaluación de la calidad, se recolectó la información en una plantilla Excell y se promedió las evaluaciones de los participantes para cada variable estudiada, en los dos aspectos a analizar: la expectativa del servicio a recibir y la percepción del servicio recibido. Finalmente, se analizan las brechas entre las expectativas y percepciones para determinar el nivel de satisfacción.

4.7 COMPONENTE ÉTICO

Todos los sujetos de investigación participaron de manera anónima. Así mismo, al tratarse de un proyecto investigativo catalogado como “Investigación sin riesgo”, según lo establecido en la Resolución 8430 de 1993, y de acuerdo con lo pactado con las directivas de la IPS, no fue necesario el diligenciamiento de un consentimiento informado. Así pues, la información recolectada fue utilizada con fines académicos e investigativos.

4.8 CONSENTIMIENTO INFORMADO

Teniendo en cuenta que dicha investigación se encuentra enmarcada en la clasificación como “Investigación sin riesgo” para la realización de la misma no se hizo necesaria la aplicación de éste documento.

5. RESULTADOS Y DISCUSION

A continuación, se presentan los resultados obtenidos de los participantes evaluados, basados según los objetivos planteados y el planteamiento del problema establecido en el proyecto de investigación.

5.1 RESULTADO EN LA ENCUESTA DE CLIMA ORGANIZACIONAL.

5.1.1 Características de la muestra

Relacion por Genero

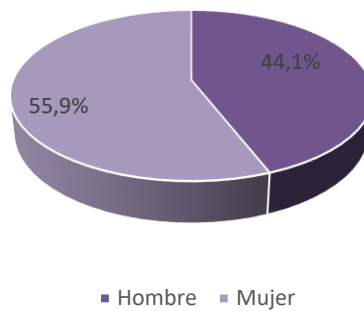


Grafico 1. Relacion por Genero de los Colaboradores Encuestados

Relacion por Estado Civil

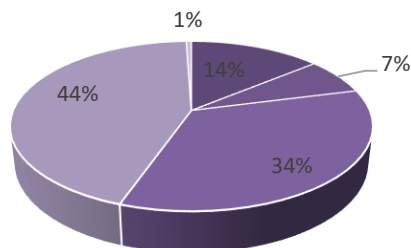


Grafico 2. Relacion por Estado Civil de los Colaboradores Encuestados

Relacion por Escolaridad

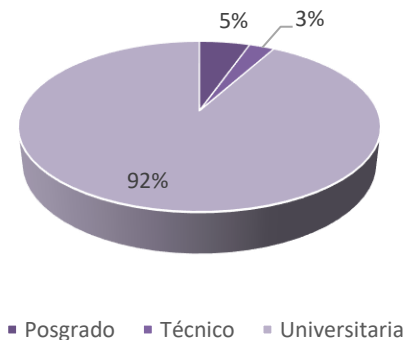
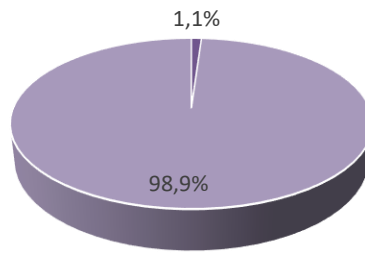


Grafico 3. Relacion por Escolaridad de los Colaboradores Encuestados

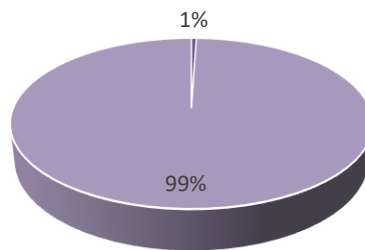
Relacion Areas de Trabajo



■ Apoyo operativo ■ Asistencial hospitalario

Grafico 4. Relacion por Areaa de Trabajo de los Colaboradores Encuestados

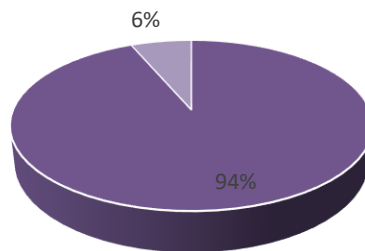
Relacion por Tipo de Contrato



■ Término fijo ■ Término indefinido

Grafico 5. Relacion por Tipo de Contrato de los Colaboradores Encuestados

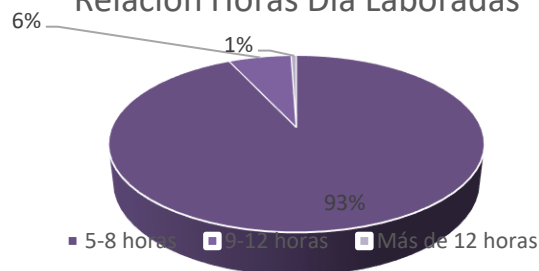
Relacion por Tiempo Laborado



■ De 1 a 5 años ■ De 6 a 10 años

Grafico 6. Relacion por Tiempo Laborado de los Colaboradores Encuestados

Relacion Horas Dia Laboradas



■ 5-8 horas ■ 9-12 horas ■ Más de 12 horas

Grafico 7. Relacion por Horas dia Laboradas de los Colaboradores Encuestados

Relacion Rango de Edad

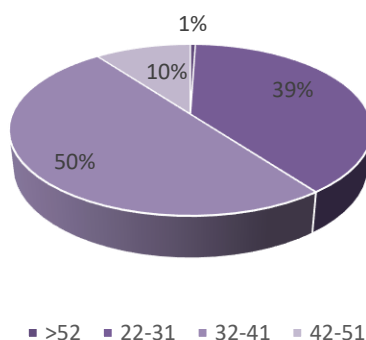


Gráfico 8. Relación por Rango de Edad de los Colaboradores Encuestados

Relacion por Complejidad de Servicios

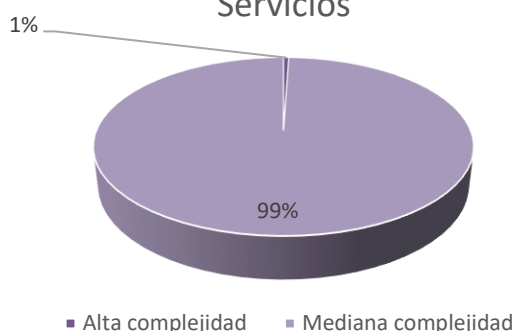


Gráfico 9. Relación por Complejidad de los Servicios de los Colaboradores Encuestados

En las características generales de la muestra de la población que participó en el desarrollo de la encuesta de clima, se logra evidenciar una participación mayor del género femenino (gráfica 1) con un 55.9% (104 colaboradores encuestados) frente al 44.1% (82 colaboradores encuestados) de género masculino. Esta proporción permite evidenciar el aporte de las instituciones de salud al empleo de la mujer.

Respecto al estado civil, la gráfica 2 muestra que los colaboradores encuestados que laboran en la IPS, se encuentran en unión libre en un 44% (82 colaboradores encuestados) seguido por solteros con el 34% (64). Esta información permite mirar el grado de compromiso y necesidad de una estabilidad laboral en los colaboradores participantes de la encuesta, sin embargo teniendo en cuenta que es una población joven se corre el riesgo de presentar una alta rotación del personal, según Estefano Farne Director del observatorio de la universidad Externado de Colombia, afirma que “entre los jóvenes es innato cambiar de trabajo con cierta frecuencia, lo que es bastante lógico por que ellos necesitan adaptarse al mercado, a veces deciden trabajar para conseguir experiencia laboral y entonces toman un primer trabajo, pero no están satisfechos, entonces toman otro y otro hasta encontrar el adecuado”. (10)

De acuerdo al nivel de educación de los colaboradores (gráfica 3) se evidencia que el 92% ha tenido educación Universitaria. Se relaciona este resultado con el tipo de servicios especializados que se presta en la IPS.

En la gráfica 4 se observa que el área asistencial, es la que mas aporta al estudio, con una participación del 98,9% de los colaboradores encuestados de la IPS. El área administrativa participa con una relacion del 1.1% de colaboradores encuestados, este valor cobra relevancia dado que la mayor proporción de colaboradores corresponde al area asistencial.

El tipo de contratación es una de la características importantes de la muestra (Gráfica 5) en donde, se observa que el 99% del personal tiene contratación a término indefinido, siendo esta modalidad la que mayor sensación de estabilidad laboral y económica genera.

La trayectoria en la organización es vital como se identifica en la gráfica 6, muestra que el 94% de los colaboradores de la IPS que participaron, llevan vinculados a la institución un periodo de 1 a 5 años, y el 6% lleva laborando en la organización entre 6 a 10 años. La relación del tiempo laborado permite evidenciar que los colaboradores se sientan con mayor estabilidad en la institución, la conocen mejor y pueden asumir con mayor compromiso el rol que deben desempeñar, desarrollando habilidades y competencias beneficiosas para la entidad.

En la gráfica 7 se evidencia que el 93% de los colaboradores que participaron de la encuesta, trabajan un horario de 5 a 8 horas diarias, en concordancia con lo estipulado en la ley N° 27671, evitando la generación de cansancio y alteración en la prestación de servicios. Según el Artículo 1 de esta Ley la jornada ordinaria de trabajo para varones y mujeres mayores de edad, es de ocho (8) horas diarias o cuarenta y ocho (48) horas semanales como máximo.

Finalmente, atendiendo a las reivindicaciones sindicales, el Gobierno en el Decreto de 3 de abril de 1919 se fijó la jornada máxima de ocho horas diarias, siendo España el primer país del mundo en establecer por ley la jornada laboral de ocho horas (11)

En la gráfica 8 se observa que el rango de edad de los colaboradores de la IPS, se encuentra entre los 32 y 41 años con un 50%.

Esto permite analizar que la población que labora en la organización están en rango de edad joven. Esto muestra una ventaja para la institución, dado que las edades más adultas presentan un grado de resistencia al cambio.

De acuerdo a la literatura, los funcionarios de cada organización no están acostumbrados a cambios, tienden siempre a quedarse y hacer el mismo puesto todo el tiempo, así que puede que haya dos reacciones de este individuo ante este cambio, la negación y la afirmación. Los trabajadores de mayor edad tienden a reaccionar o a resistirse a nuevos hábitos por tres razones no sabe, no puede, no quiere.(12)

En la Gráfica 9 se visualiza el tipo de servicio de salud ofrecido por la IPS Provida, presta atención en servicios de mediana y alta complejidad como hospitalización, unidad de cuidados intermedios e intensivos, y servicios de intervención como endoscopia y cirugía.

5.1.2 Tendencia General

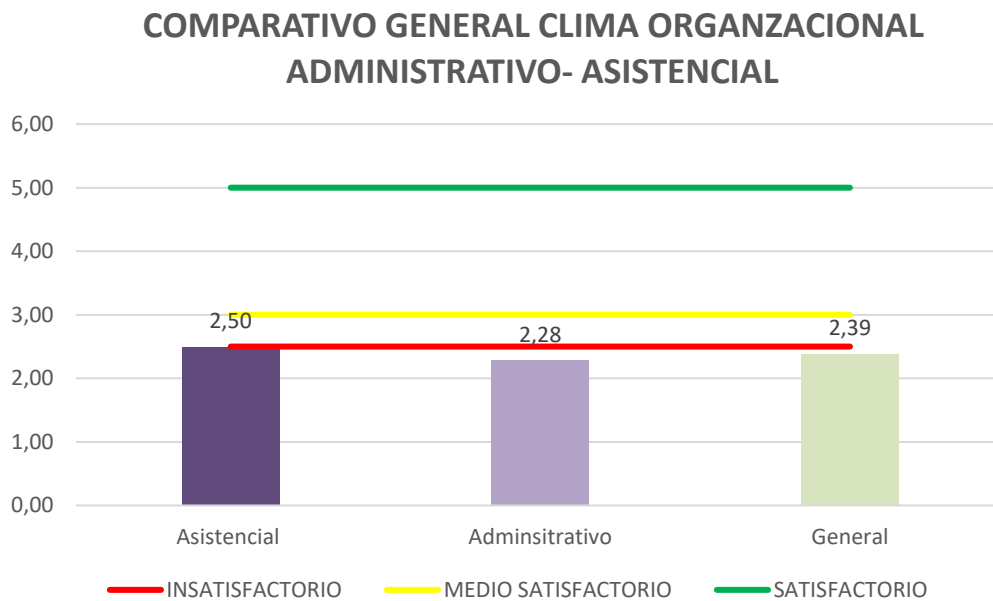


Grafico 10. Comparativo Por area de los resultados generales del Clima Organizacional

Se entiende por clima organizacional todas a aquellas relaciones laborales y personales que se desarrollan en todo lugar de trabajo.

La grafica de tendencia general identifica que al interior de la IPS, el clima que perciben los colaboradores se encuentra en el nivel insatisfactorio con un puntaje general de 2,39, encontrando que los colaboradores del area administrativa perciben el clima en un rango de insatisfactorio con un puntaje de 2.28, en el area asistencial se logra quedar en el limite de medio satisfactorio con un puntaje de 2,5 encontrando que el dominio mas desviado fue el relacionado con la participacion, como se describirà mas adelante en el analisis comparativo por dimensiones.

5.1.3 Tendencia general por dimensiones evaluadas

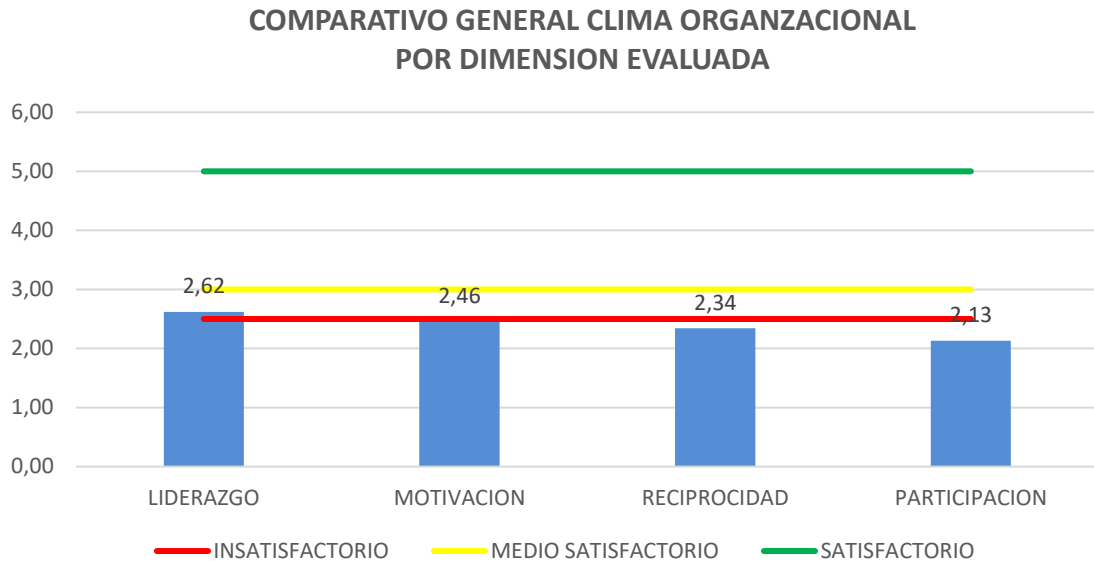


Gráfico 11. Comparativo General por Dimensión Evaluada del Clima Organizacional

El gráfico 11 muestra la relación de los resultados generales por dimensión evaluada evidenciando que el dominio de liderazgo obtuvo la mayor calificación con 2.62 ubicándola en un nivel medio satisfactorio y los dominios de motivación, reciprocidad y participación obtuvieron una calificación de 2.46, 2.34 y 2.13 respectivamente ubicándolos en un nivel de insatisfacción. Basado en el concepto de liderazgo y definición según la OPS, que lo definen como la influencia que ejerce un individuo por medio de la capacidad de orientar y convencer a los otros para llevar a cabo eficientemente los objetivos en la institución y lograr resultados(10).

Se puede observar que dentro de la organización hay buenos líderes que pueden ayudar a motivar y orientar para el crecimiento de la IPS.

Este comportamiento se puede relacionar por la falta de mecanismos que tiene la IPS para involucrar a los colaboradores en la gestión y cultura del cambio, teniendo en cuenta que las decisiones se toman a nivel de la sede principal.

5.1.4 Tendencia de los Resultados por dimensión

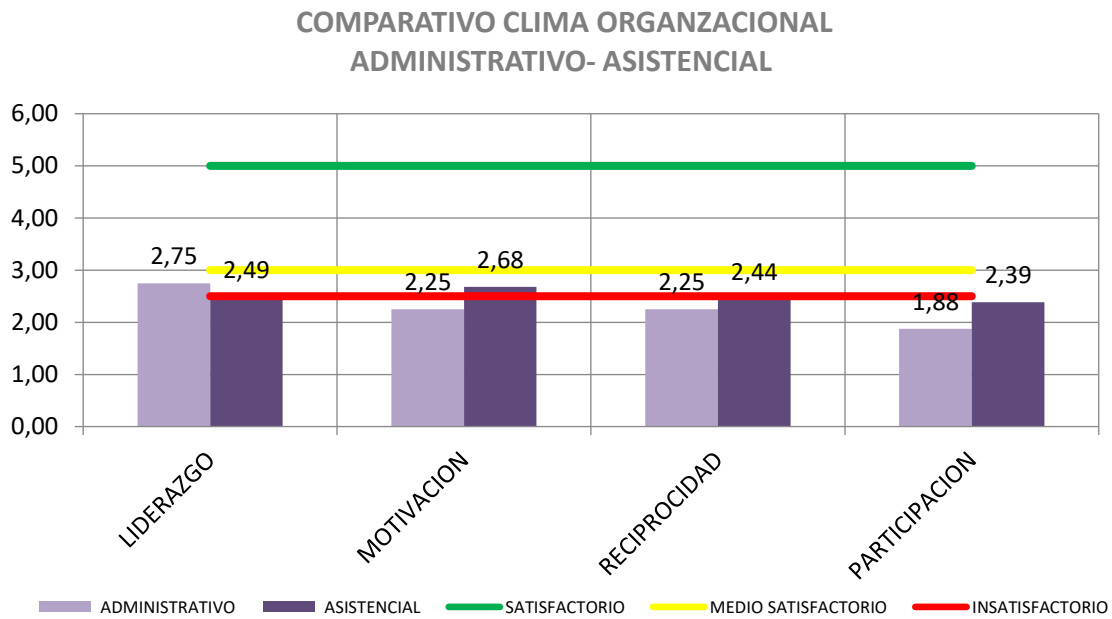


Gráfico 12. Comparativo de las Dimensiones Evaluadas del Clima Organizacional por Area

La gráfica 12 permite evidenciar por áreas la percepción manifestada por los colaboradores en cada dimensión. Se puede evidenciar que los valores en general no logran ubicarse en el nivel satisfactorio, sin embargo se nota que el personal asistencial tiene mejores resultados que el personal administrativo, encontrando la dimensión de liderazgo con mayor puntaje 2,75 en el área administrativa y la dimensión de motivación en el área asistencial.

Los puntos débiles se encuentran en las dimensiones de reciprocidad y participación tanto para el área administrativa como el área asistencial. La mayor desviación presentada se puede evidenciar en las preguntas relacionadas con el compromiso, productividad, compatibilidad, interés e intercambio de información, e involucración al cambio.

DIMENSION LIDERAZGO:

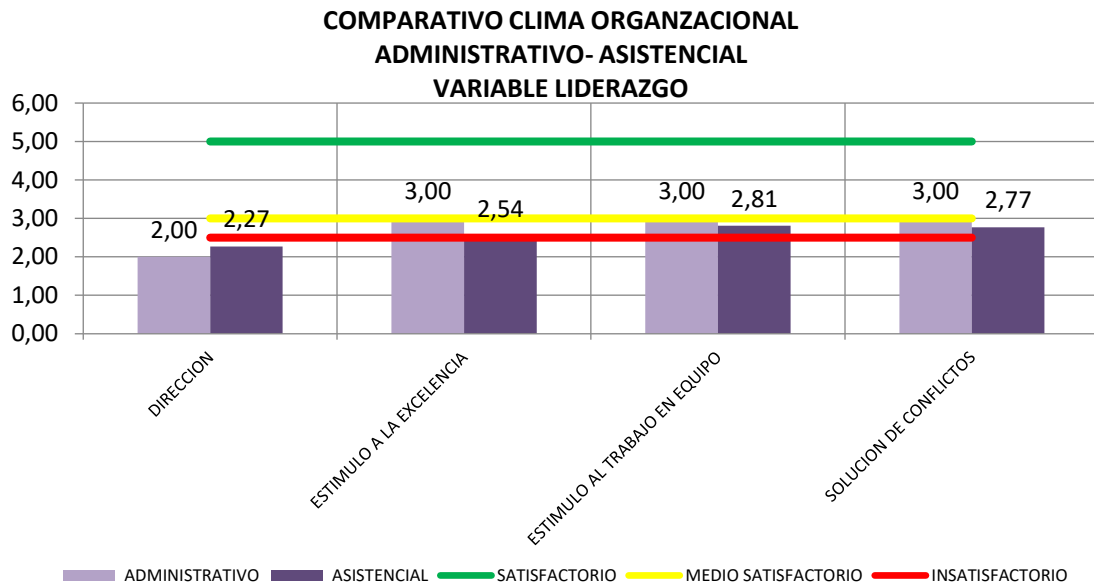
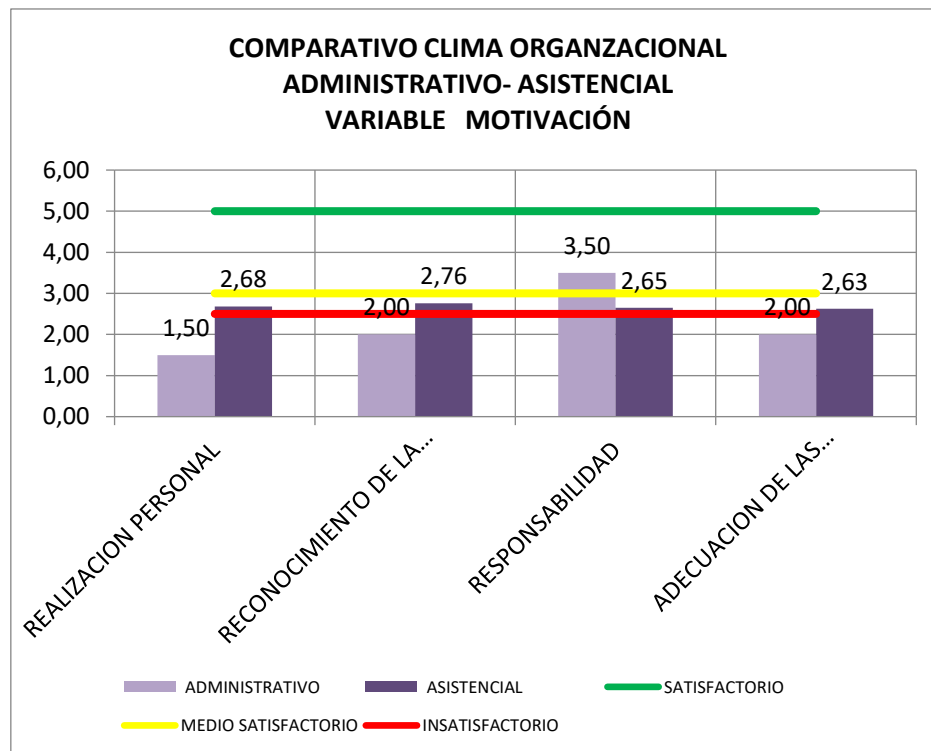


Grafico 13. Comparativo Dimension Liderazgo

La percepción del clima laboral en la dimensión de liderazgo, alcanzó una puntuación general de 2.62, ubicandola en el nivel medianamente satisfactorio. En el area administrativa y asistencial la variable de percepcion de la direccìon obtuvo el menor puntaje, ubicandola en el nivel insatisfacciòn; para el servicio asistencial, la variable que evalua el estimulo al trabajo en equipo fue la que mejor puntaje obtuvo; en el area administrativa las variables de estimulo a la excelencia, solucion de conflictos y estimulo al trabajo en equipo, obtuvieron la misma calificacion 3.0.

DIMENSION MOTIVACION:



La percepción del clima laboral en la dimensión de motivación, alcanzó una puntuación global de 2,46 ubicándola en el nivel insatisfactorio. El ítem de Responsabilidad en el área administrativa obtuvo el mejor puntaje ubicándolo en el nivel satisfactorio. A diferencia el menor puntaje para esta área fue para el ítem de realización personal ubicándolo en el nivel insatisfactorio. Esto demuestra que los colaboradores encuestados manifestaron su inconformidad, frente a los mecanismos para lograr un crecimiento personal y oportunidad de ascender en sus puestos de trabajo.

En el servicio asistencial, las variables realización, reconocimiento, responsabilidad y adecuación, fueron los de menor puntaje ubicándolos en el nivel insatisfactorio. Los empleados manifestaron, no recibir un reconocimiento especial al buen desempeño del trabajo.

De acuerdo a la literatura el reconocimiento laboral es importante debido a la necesidad que tienen los trabajadores de sentirse apreciados, no ignorados, es necesario que el trabajador tenga una retroalimentación constructiva y un reconocimiento edificante e inteligente, logrando una satisfacción personal que hace que el trabajador sea más feliz desarrollando su trabajo y mejorando su vida en general. (13)

DIMENSION RECIPROCIDAD:

COMPARATIVO CLIMA ORGANIZACIONAL ADMINISTRATIVO- ASISTENCIAL VARIABLE RECIPROCIDAD

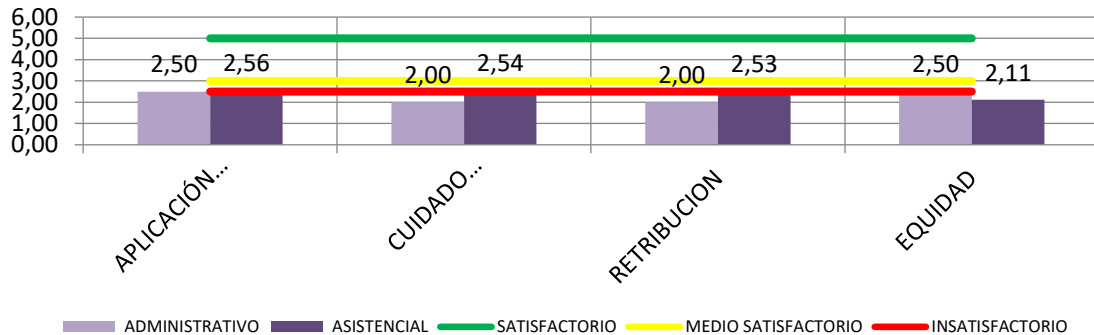


Gráfico 15. Comparativo Dimension Reciprocidad

La percepción del clima laboral en la dimensión de reciprocidad, obtuvo un puntaje global de 2,34 ubicándolo en el nivel insatisfactorio, la menor puntuación fue en el área administrativa en los ítems: aplicación al trabajo, cuidado del patrimonio, retribución y equidad, ubicándolas en el nivel de insatisfactorio. Los funcionarios manifiestan por medio de las encuestas que la entidad no ofrece crecimiento a nivel profesional, ocasionando desinterés por la organización, además poco sentido de pertenencia por la infraestructura de la entidad.

En el área asistencial, la variable aplicación al trabajo obtuvo el mejor puntaje 2,56 ubicándola en el nivel medianamente satisfactorio, esto demuestra que a pesar del poco sentido de pertenencia de los funcionarios hay responsabilidad de cada uno de ellos para realizar su trabajo.

DIMENSION PARTICIPACION:

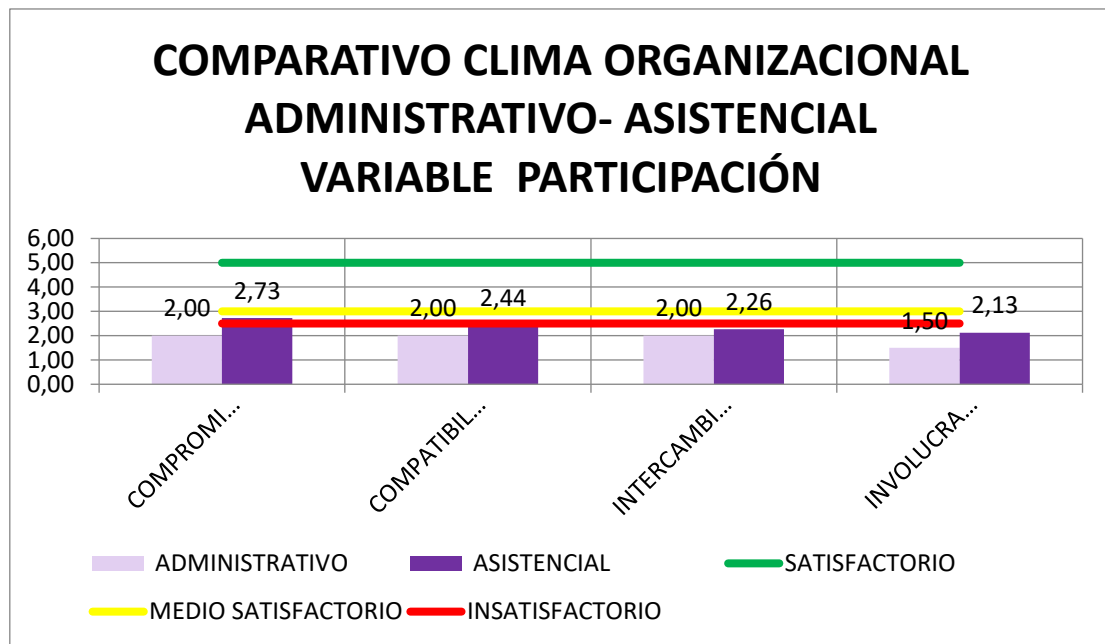


Grafico 16. Comparativo Dimension Participacion

La percepción del clima laboral en la dimensión de participación, alcanzó una puntuación global de 2,13 ubicándola en el nivel insatisfactorio, el personal administrativo obtuvo el menor puntaje en el ítem involucración al cambio. Mientras que en el área asistencial la variable de compromiso y compatibilidad obtuvieron el mejor puntaje, ubicándola en el nivel medianamente satisfactorio. Los funcionarios encuestados manifiestan la necesidad de reforzar el trabajo en equipo, hay mucho egocentrismo y poco o nada compromiso con la entidad.

5.2 RESULTADO EN LA ENCUESTA DE PERCEPCION DE CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL USUARIO

5.2.1 Características de la muestra

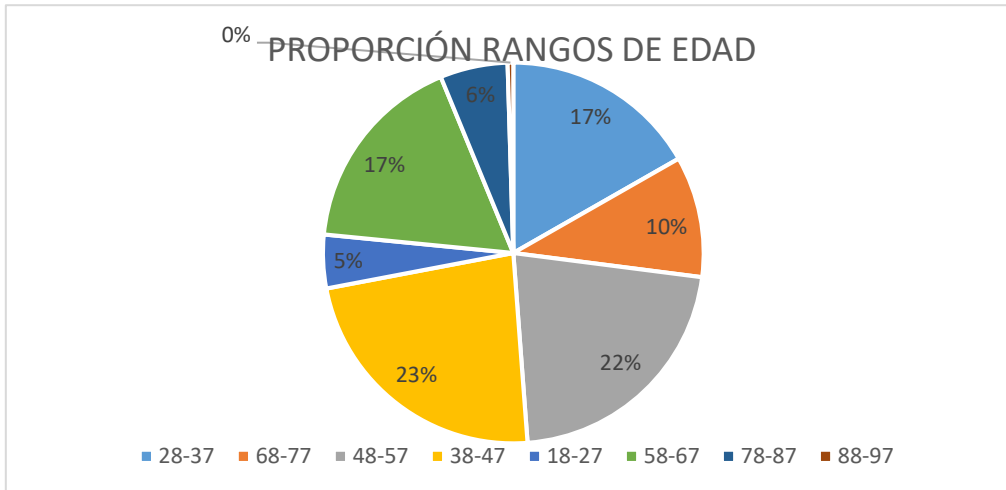


Gráfico 17. Proporción Rangos de Edad encuesta de Percepcion de calidad

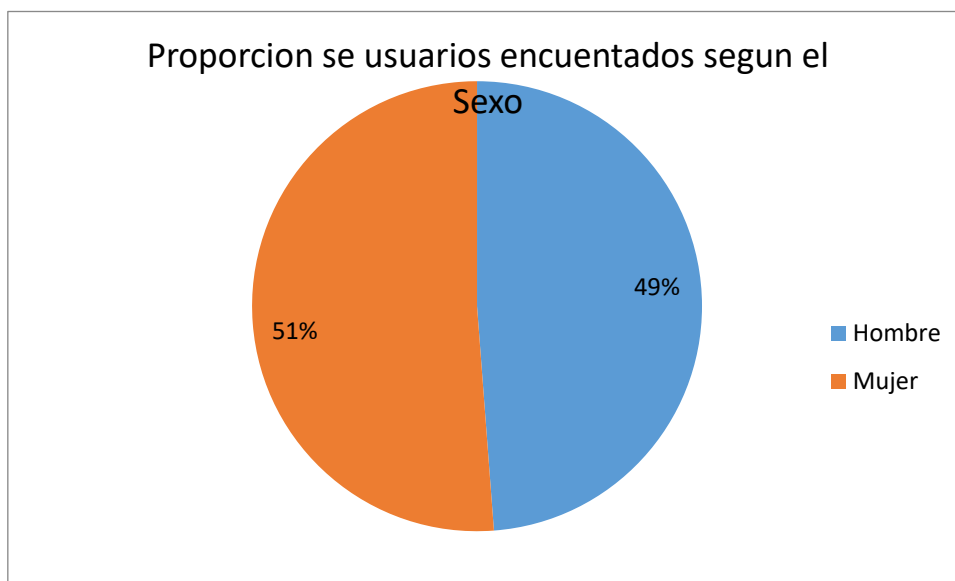


Gráfico 18. Proporción de Usuarios encuestadas según el Sexo

El 49% del total de los usuarios encuestados son de sexo masculino y con un porcentaje mayor del 51% pertenecen al sexo femenino.

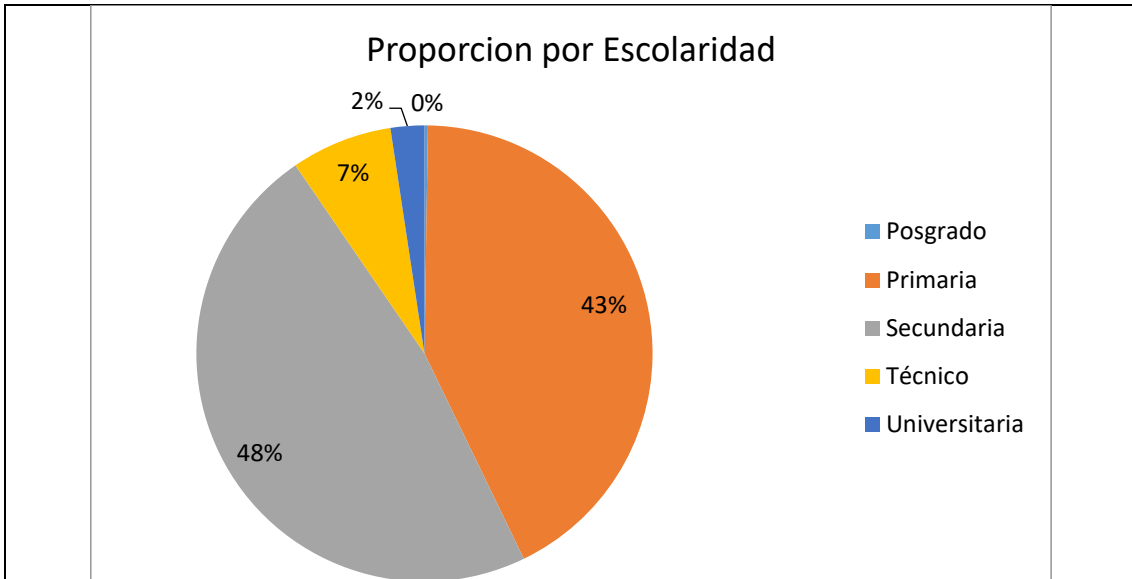


Grafico 19. Proporción de Usuarios encuestadas según la escolaridad

Del total de los usuarios encuestados, se encuentra un porcentaje mínimo de 0% de posgrado, seguida de un 2% que corresponde a un nivel educativo universitario, el 7% estudios técnicos, 43% estudios hasta primaria y el mayor porcentaje el cual equivale al 48% fueron usuarios que han cursado estudios hasta secundaria.

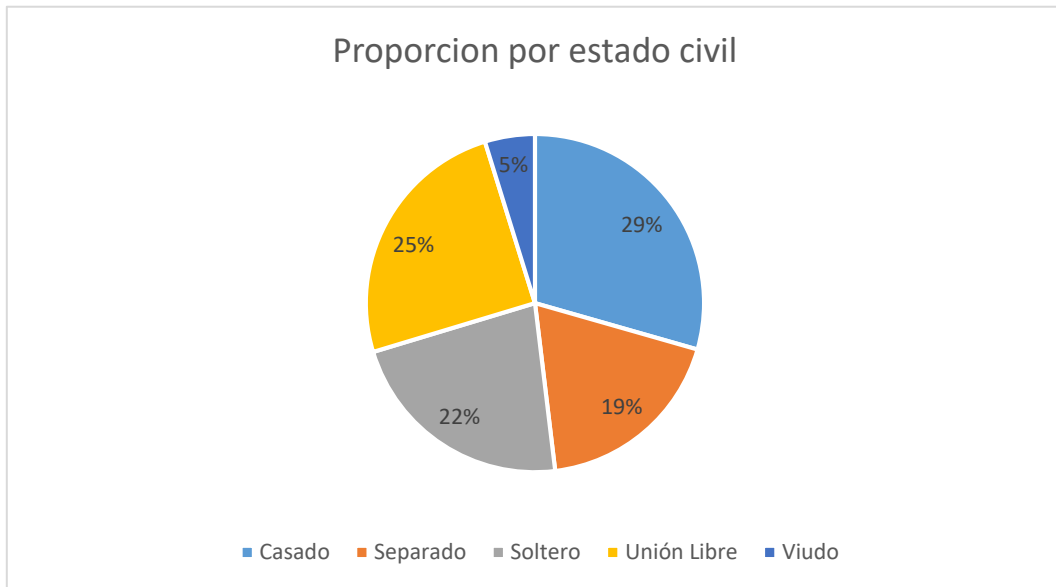


Grafico 20. Proporción de Usuarios encuestadas por estado civil

De la población encuestada, el 5% su estado civil es viudo, 19% se encuentran separados, 22% son solteros, 25% viven en unión libre, y por último un 29% son casados.

Distribucion por area de residencia

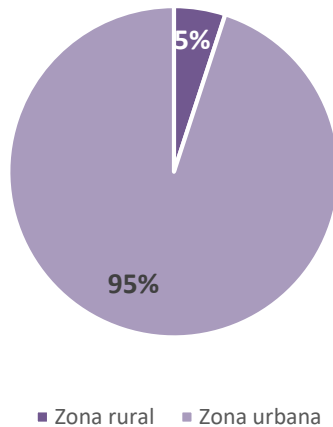


Gráfico 21. Proporción por Área de Residencia

De los encuestados el 5% residen en la zona rural, y el 95 % siendo el porcentaje más alto residen en la zona urbana.

5.2.2 Resultado de la encuesta

El modelo Serviqual es una técnica de investigación que considera el concepto de calidad como el constructo que tienen los usuarios de los diferentes servicios, de acuerdo a las experiencias que tienen frente a la atención recibida para la medición del nivel de calidad, desde la calificación general de la calidad del servicio prestada en la entidad, hasta la calificación particular que cada usuario da para cada uno de los atributos que componen las dimensiones evaluadas permitiendo realizar la medición de la calidad del servicio, conocer las expectativas de los clientes, y cómo ellos aprecian el servicio.

El modelo Serviqual agrupa cinco dimensiones para medir la calidad del servicio

Elementos tangibles: Es la apariencia física, instalaciones físicas, como la infraestructura, equipos, materiales, personal.

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

Velocidad de respuesta: Es la disposición para ayudar a los usuarios y para prestarles un servicio rápido y adecuado. Se refiere a la atención y prontitud al tratar las solicitudes, responder preguntas y quejas de los clientes, y solucionar problemas.

Aseguramiento: Es el conocimiento y atención de los empleados y su habilidad para inspirar credibilidad y confianza.

Empatía: Se refiere al nivel de atención individualizada que ofrecen las empresas a sus clientes. Se debe transmitir por medio de un servicio personalizado o adaptado al gusto del cliente.⁽²²⁾

Se presenta a continuación la calificación que dieron los usuarios encuestados a cada una de las variables agrupadas como se explicó anteriormente.

DIMENSION 1 TANGIBLES:

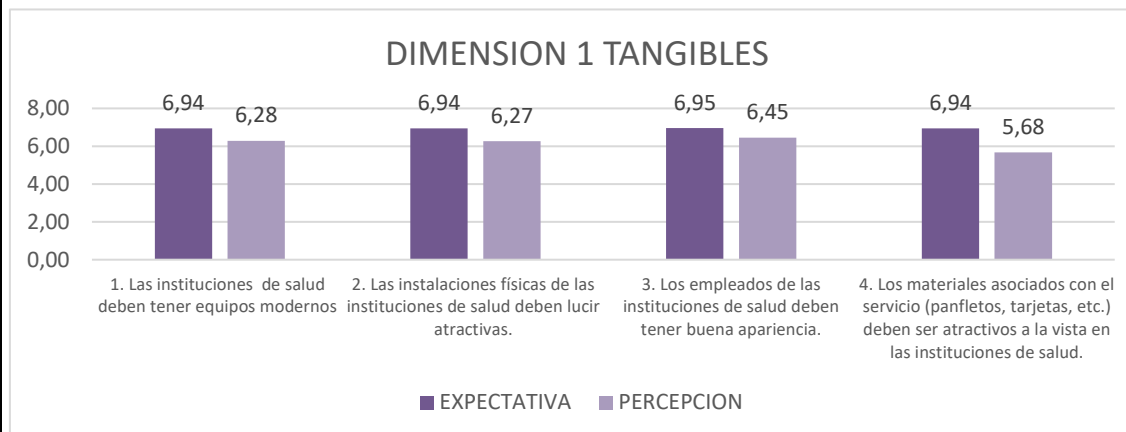


Gráfico 23. Distribución de los resultados en la Dimensión 1 Tangibles

De acuerdo a los resultados de la encuesta aplicada, de manera general, los usuarios interrogados dejan ver, que ninguno de los ítems evaluados en cuanto a los cuatro aspectos relacionados con la dimensión que hace referencia a los elementos tangibles, cumple con las expectativas que ellos (los usuarios) tenían al respecto antes de la prestación del servicio. En ese sentido y con base en la gráfica 23, es preciso inferir que el aspecto que más se aleja del cumplimiento de la expectativa del usuario con una diferencia entre sí de 1,26 es, la visibilidad y/o apariencia de “los materiales asociados con el servicio (panfletos, tarjetas, etc.)...” así como también ésta (gráfica), deja ver que el aspecto que más se acercó al cumplimiento de expectativas en relación a esta dimensión, con una diferencia entre sí de 0,5 es la presentación personal de los colaboradores (los empleados de la institución de salud cuentan con buena apariencia).

Para Zeithaml, Parasuraman y Berry, quienes crearon el Modelo Serviquial, el propósito de esta encuesta es mejorar la Calidad de servicio ofrecido por una Organización y se logra mediante la medición de las expectativas y la percepción que tiene el cliente frente a la atención. La brecha entre las dos mediciones (la discrepancia entre lo que el cliente espera del servicio y lo que percibe del mismo) permite generar acciones correctivas que mejoren la calidad (11).

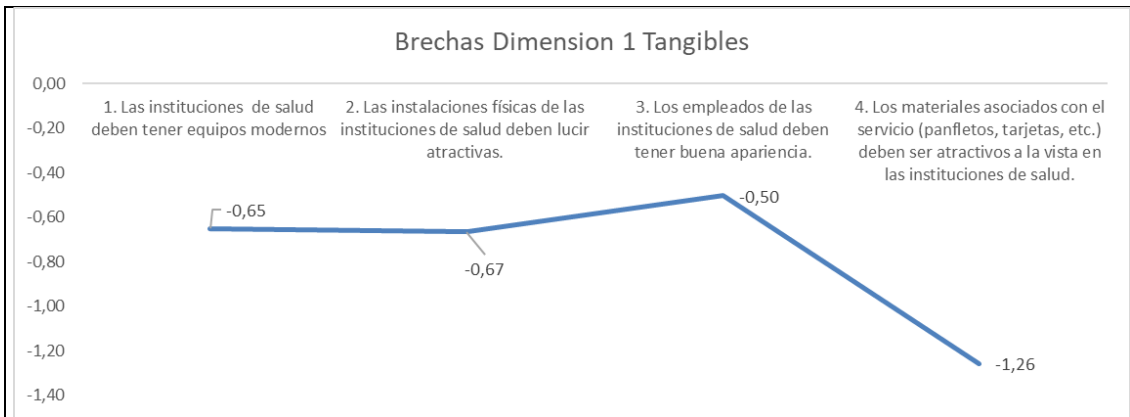


Grafico 24. Distribucion de las brechas en la Dimension 1 Tangibles

La mayor brecha en esta dimensión y en toda la encuesta en general es la de materiales asociados con el servicio, con un puntaje de -1,26 como se muestra en la gráfica 24. Esto puede estar asociado a que el material entregado o expuesto y la información no son suficientes para el cliente.

Según el concepto de serviquál se puede evidenciar los resultados de las opiniones del cliente sobre el servicio de las empresas, comentarios y sugerencias de los clientes, como son los materiales de información, la apariencia de los trabajadores, instalaciones físicas, y equipos, Si los directivos de la organización no comprenden las necesidades de los clientes, difícilmente podrán impulsar y desarrollar acciones para lograr la satisfacción de esas necesidades y expectativas, reduciendo la brecha que existe entre la expectativa y la percepción.

DIMENSION 2 CONFIABILIDAD:

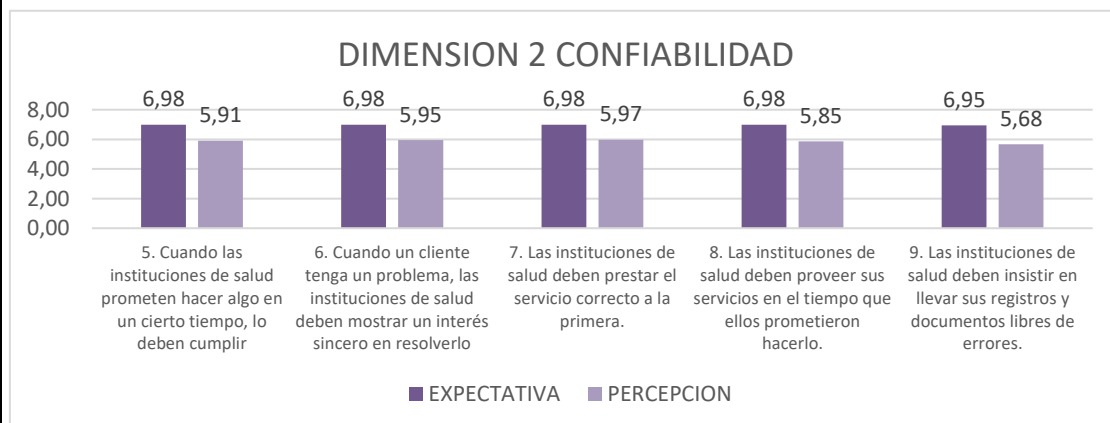


Grafico 25. Distribucion de los resultados en la Dimension 2 Confiabilidad

La confiabilidad que evalúa el cumplimiento de las acciones prometidas por la IPS, la resolución de los problemas del usuario, la oportunidad en los tiempos de prestación anunciados, la correcta prestación de los servicios, así como los registros y documentos, es evaluada por parte de los usuarios con una percepción que no alcanza sus expectativas.

El ítem que más se distancia a las expectativas de los usuarios es de registro y documentos con un brecha de -1.27. seguida al ítem que evalúa los tiempos de espera con una brecha de -1.12.

Siendo la brecha mínima del usuario y la IPS la que evalúa si se debe prestar el servicio correcto a la primera con un valor de -1.01

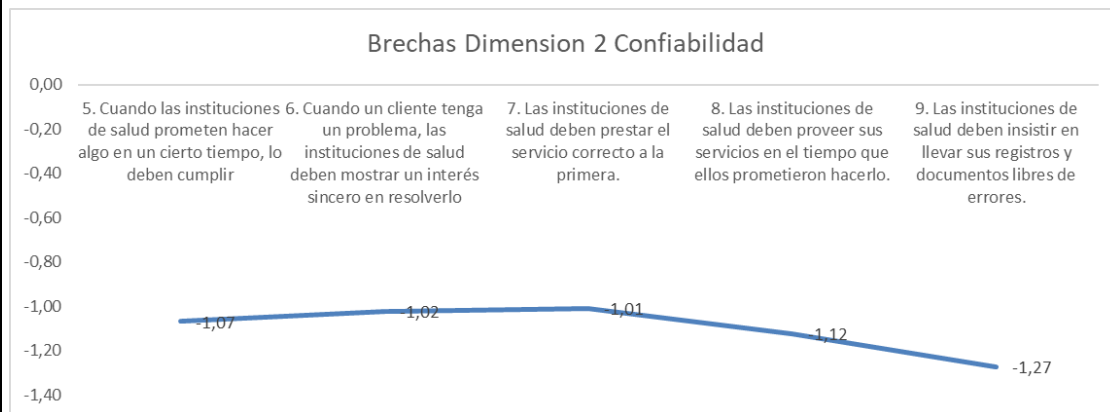


Gráfico 26. Distribución de las brechas en la Dimensión 2 Confiabilidad

Confiabilidad: Se refiere a la habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa. Es decir, que la empresa cumple con sus promesas, sobre entregas, suministro del servicio, solución de problemas y fijación de precios. ⁽²⁶⁾

En ese orden de ideas y teniendo en cuenta los resultados descritos a través de la gráfica número 26 es preciso inferir que aunque en todos los aspectos hay una disparidad entre las expectativas y la percepción, los aspectos que más desconfianza generan en los usuarios son: que las instituciones deben insistir en llevar sus registros y documentos libres de error. Como lo establece la resolución 1995 de 1999 para el manejo de la Historia Clínica, señala las características que debe contener, apertura e identificación de la misma, numeración consecutiva, componentes, identificación del usuario, registros específicos y anexos. Dicta disposiciones sobre la organización y manejo del archivo de historias clínicas, tales como la obligatoriedad del archivo, custodia, acceso, retención y tiempo de conservación, seguridad del archivo y condiciones físicas de conservación. Determina la composición de un Comité de Historias Clínicas al interior de la Institución Prestadora de Servicios de Salud, definiendo su forma de integración y las funciones que debe cumplir. ⁽²⁷⁾

DIMENSION 3 VELOCIDAD DE LA RESPUESTA:

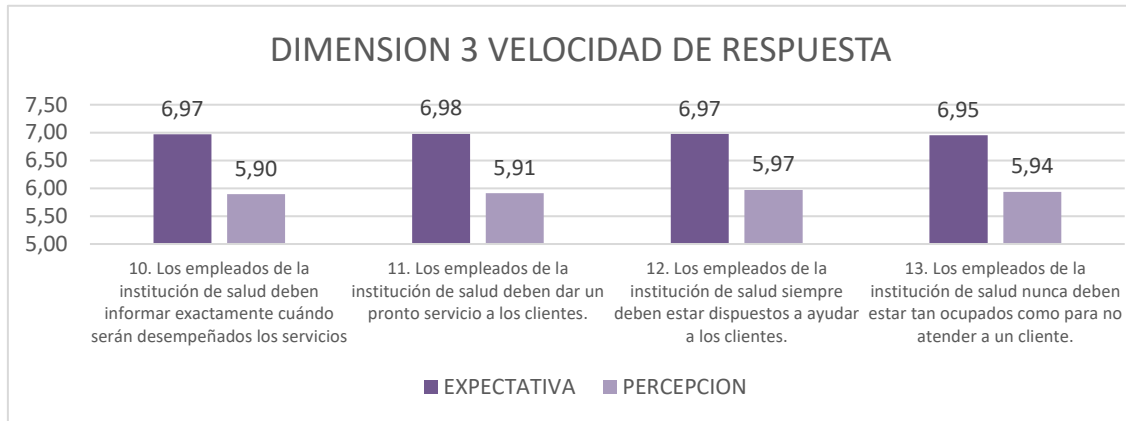
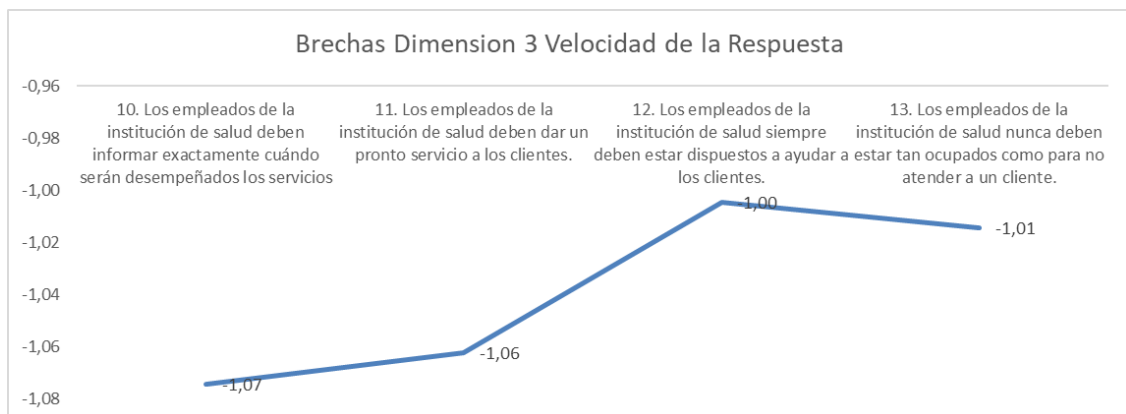


Grafico 27. Distribucion de los resultados en la Dimension 3 Velocidad de la Respuesta

En la dimension de velocidad de respuesta que hace referente a la disposición para ayudar a los usuarios y para prestarles un servicio rápido y adecuado. Se refiere a la atención y prontitud al tratar las solicitudes, responder preguntas y quejas de los clientes, y solucionar problemas. (26)

De los 4 items evaluados en la dimensión de velocidad y respuesta las expectativas fueron mas altas que lo que percibieron los usuarios al momento de la atención. se evidencia que el item que evalua que los empleados de la institucion deben dar un pronto servicio a los clientes, tiene la expectativa mas alta, y la percepcion mas baja, la tiene el item que evalua que los empleados de la institucion de salud, deben informar exactamente cuando seran desempeñados los servicios.



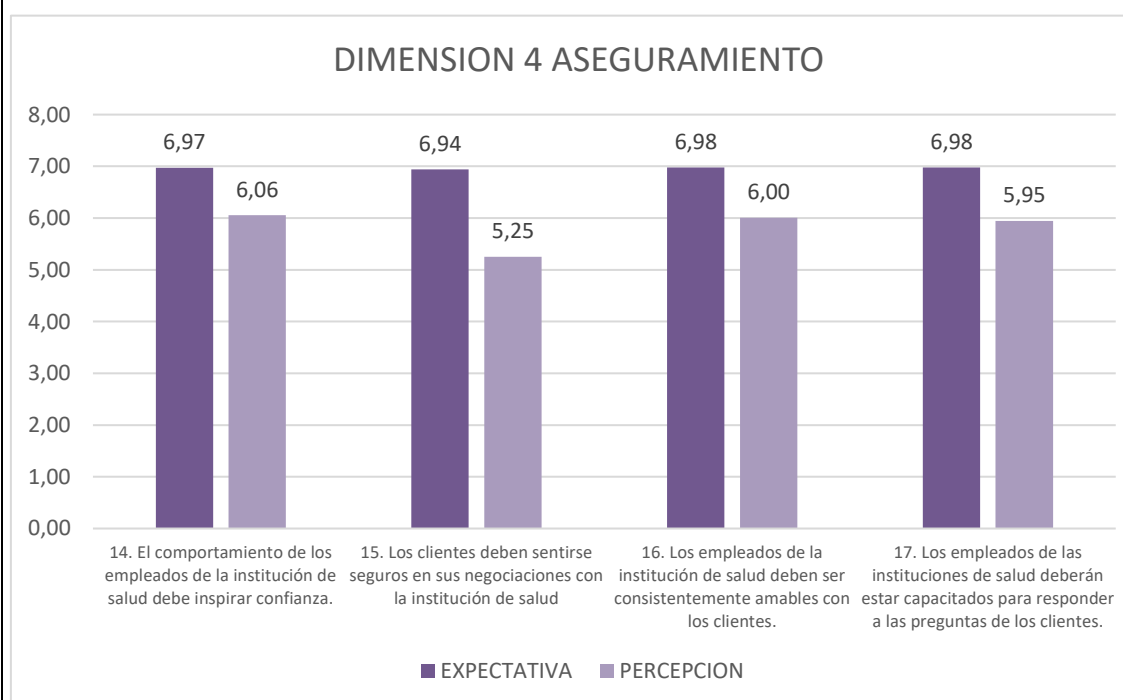
Gafico 28. Distribucion de las brechas en la Dimension 3 Velocidad de la Respuesta

Las brechas en esta dimensión son altas siendo la mayor en sentido negativo la información exacta por parte de los empleados, y la mejor calificada la disponibilidad de los empleados para ayudar a los clientes.

Esta grafica resalta que aquellos aspectos en los que el usuario evalúa a los colaboradores de la institución, las brechas o discrepancias entre las expectativas y la percepción son altas; lo que evidencia que existen aspectos que se pueden cambiar y que deben mejorar. Los colaboradores de la institución deben realizar una buena gestión para que en el momento de la atención, la percepción de la respuesta cambie frente a los usuarios. El artículo publicado en el 2018 por el señor Utrrunco, sobre factores laborales que incluyen en el clima laboral, llegó a la conclusión que una persona con alto nivel de satisfacción en el puesto de trabajo tiene actitudes positivas hacia el mismo; mientras una persona que está insatisfecha tiene actitudes negativas hacia él y su entorno. (16) por lo tanto cuando se genera un mal clima laboral se verá reflejada insatisfacción de los usuarios.

DIMENSION 4 ASEGURAMIENTO:

Gráfico 29. Distribución de los resultados en la Dimensión 4 Aseguramiento



Analisis

En la dimensión aseguramiento que hace referencia al conocimiento y atención de los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza, donde ambas poseen componentes objetivos y subjetivos (26). En la grafica 29 se observa que las expectativas son más altas que la percepción con una puntuación mayor a 6,98 donde evalúan que los empleados de la institución de salud deben ser consistentemente amables con los clientes y brindar credibilidad.

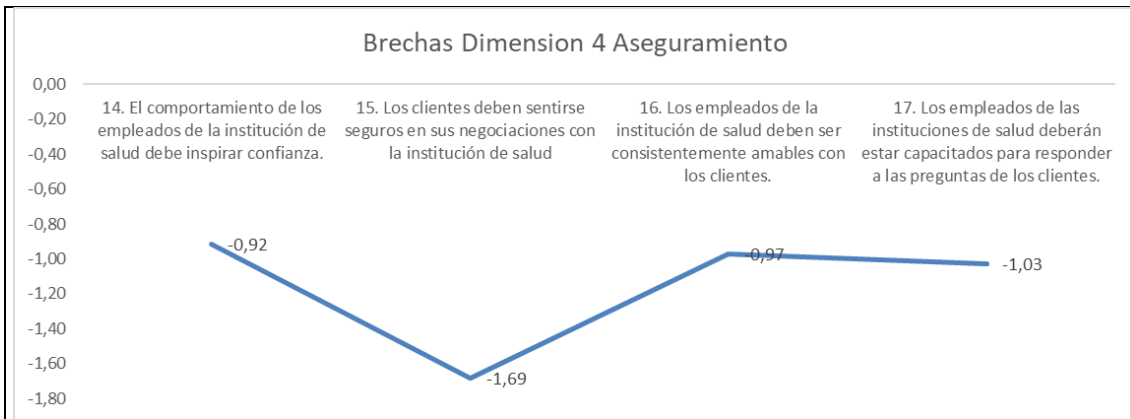


Grafico 30. Distribucion de las brechas en la DImension 4 Aseguramiento

Analisis

La confianza que tiene el usuario en la institucion se mide a traves de la dimension de aseguramiento manifestada en la capacidad del personal para resolver sus inquietudes, problemas y como estos gestionan el manejo de los recursos dispuestos para la atencion en salud. La brecha mas alta se identifica en la afirmacion relacionada sobre como los clientes se sienten seguros en sus negociaciones con la institucion de salud con un valor -1.69. esto quiere decir que el cliente no se siente importante ni escuchado. La afirmacion con menos brecha es la relacionada con el comportamiento de los empleados de la IPS inspiren confianza con un valor de -0.92 sin embargo no satisface las expectativas del usuario.

DIMENSION 5 EMPATIA

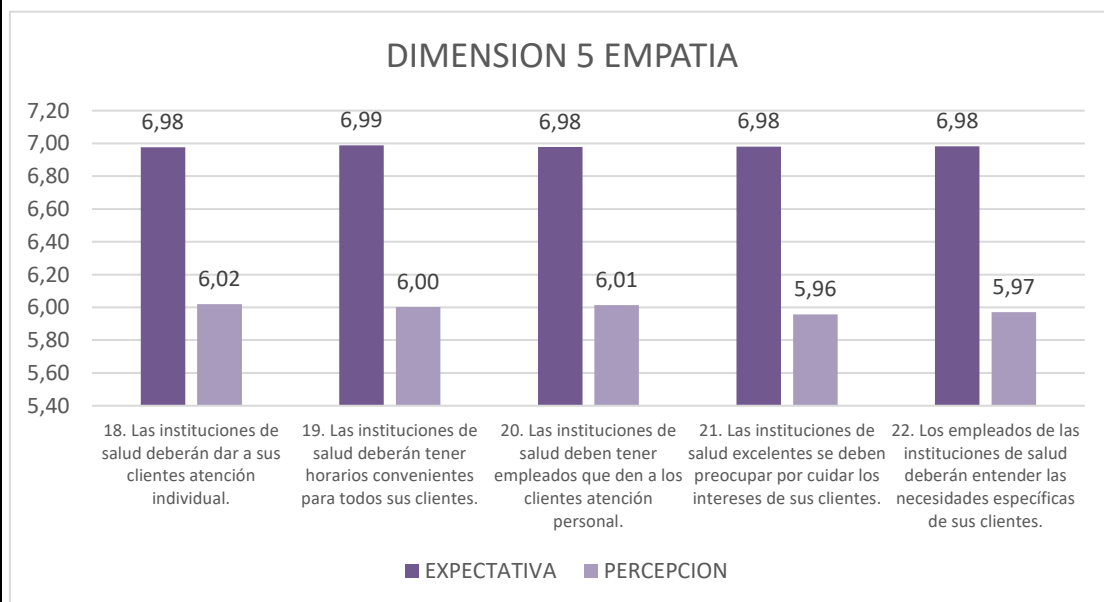
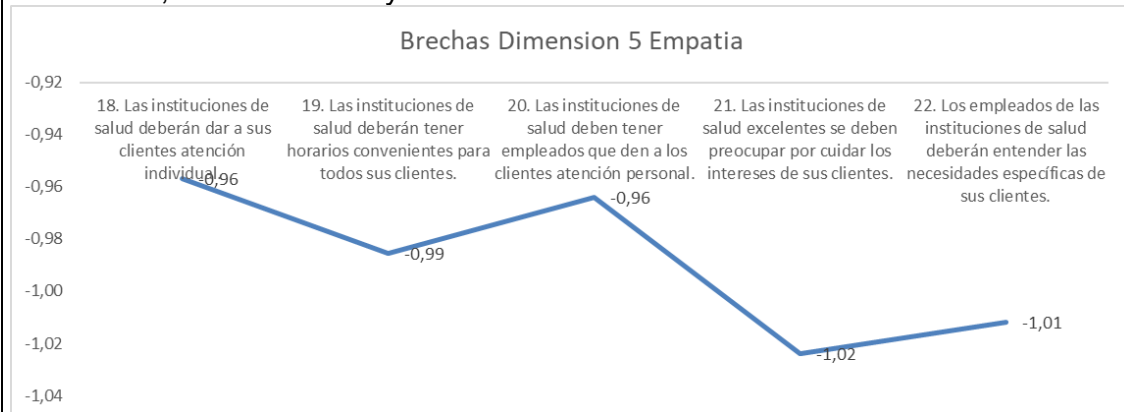


Grafico 31. Distribucion de los resultados en la DImension 5 Empatia

Empatía se refiere al nivel de atención individualizada que ofrecen las empresas a sus clientes. Se debe transmitir por medio de un servicio personalizado o adaptado al gusto del cliente. (26) en la grafica número 31, la expectativa de empatia es mas alta que lo que perciben los usuarios.

Se evidencia que los ítems tienen brecha negativa, en la preocupación por el cuidado de los intereses de los clientes, entre los que se cuenta el personal asistencial, administrativo y de enfermería. Siendo una brecha de -1.02.



Gafico 32. Distribucion de las brechas en la DImension 5 Empatía

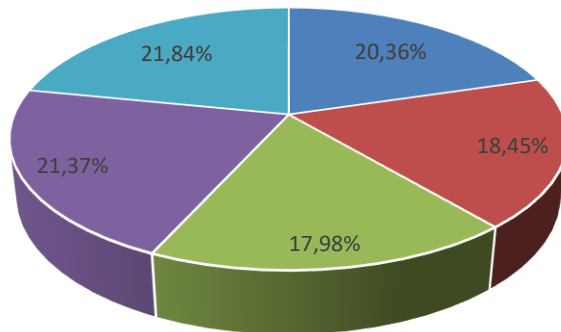
Analisis

Con esta brecha se logra identificar que los usuarios solicitan a las instituciones de salud estar más pendiente de los intereses de sus clientes, por eso es necesario mantener al usuario informado a lo largo de todo su proceso y siempre estar atentos no solo a escuchar una queja por dolor si no tambien colocarse en su lugar que es lo que realmente quiere o necesita, generar cierto grado de empatía con el paciente.

En esta grafica se evidencia una brecha significativa de -1.02 en el item 21 sobre las institución de salud excelentes las cuales se beben preocupar por cuidar los intereses de sus clientes .

PONDERACION DE LAS DIMENSIONES

PONDERACION DE LAS DIMENSIONES



- 1. La apariencia de las instalaciones, equipo, personal y materiales de comunicación.
- 2. La habilidad de la institución de salud para desempeñar el servicio prometido confiable y correctamente.
- 3. La disponibilidad de la institución de salud para ayudar a los clientes y proveer un pronto servicio.

Gafico 33. Ponderacion de las Dimensiones

Analisis

En este analisis se encontró que la mayor ponderación se asignó al cuidado y atención personalizada que la institución de salud brinda a sus clientes, esto demuestra que los usuarios prefieren que la atención sea personalizada siendo este uno de los valores que hace mas relevancia en la atención al cliente, y el criterio con menor puntaje para el usuario es aquel relacionado con la disponibilidad de la institución de salud para ayudar a los clientes y proveer un pronto servicio.

| BRECHA SEGÚN PONDERACION | | PUNTAJE OBTENIDO | | | PUNTAJE PONDERADO | | |
|--------------------------|-------|------------------|------------|--------------|-------------------|------------|--------------|
| DIMENSION | PESO | EXPECTATIVA | PERCEPCION | DISCREPANCIA | EXPECTATIVA | PERCEPCION | DISCREPANCIA |
| TANGIBLE | 20,35 | 6,94 | 6,17 | -0,77 | 141,29 | 125,61 | -15,68 |
| CONFIABILIDAD | 18,44 | 6,97 | 5,87 | -1,10 | 128,56 | 108,28 | -20,28 |
| VELOCIDAD DE RESPUESTA | 17,97 | 6,97 | 5,93 | -1,04 | 125,20 | 106,53 | -18,66 |
| ASEGURAMIENTO | 21,36 | 6,97 | 5,82 | -1,15 | 148,83 | 124,22 | -24,61 |
| EMPATIA | 21,83 | 6,98 | 5,99 | -0,99 | 152,40 | 130,82 | -21,58 |

Tabla 2. Brechas según ponderacion

Teniendo en cuenta el analisis general de las dimensiones evaluadas se logra identificar que la discrepancia entre la expectativa y la percepcion del usuario se encuentra en valores negativos no logrando la satisfaccion del cliente. La dimension de empatia es la que tiene la expectativa más alta con un promedio de 6,98 al igual que la ponderada con un promedio de 153,40 seguido del aseguramiento con un puntaje de 148,83. Se deben implementar estrategias de mejora en el aseguramiento, ya que tiene un resultado de -24.61.

Una vez analizada la información se pueden identificar que los resultados finales de la investigación, evidenciaron que la expectativa es mayor que la percepción real de la atención recibida por los pacientes, lo cual se ve relacionado con el clima

organizacional insatisfactorio, respecto a los ítems evaluados en los colaboradores.

6. CONCLUSIONES

1. En la IPS Próvida farmacéutica en la encuesta realizada se evidenció, que el tiempo laborado es de 1 a 5 años con un 94% de las personas que laboran en la institución, en cuanto al sexo femenino es el mayor denominador con un 55,9%, según el Dane la población femenina en Colombia es mayoritaria en el censo del 2018 con 50.82%; con relación a las horas laboradas al día, predomina de 5 a 8 horas con un 93% se evidencia el cumplimiento de la norma artículo 161 del código sustantivo del trabajo, la norma establece la jornada laboral máxima en 8 horas diarias y en 48 horas semanales ⁽¹¹⁾. Con respecto al tipo de contrato que tienen los funcionarios de esta IPS, los cuales tienen contrato indefinido 185 personas equivalente a un 99% en relación al artículo de la revista el espectador en donde se publicó un artículo en marzo del 2017 donde resalta que los contratos de planta están repuntando y los especialistas agremiados logran salarios más altos ⁽⁴⁾. Por otro lado el rango de edad se evidencia que las edades que predominan son de 32 a 41 años siendo 93 los funcionarios correspondientes a un 50%. En cuanto al estado civil de los trabajadores se evidencia que predomina la unión libre siendo la mayoría 82 que representa un 44%, esto se relaciona con los datos del País en donde se tiene el porcentaje más alto (35%) de adultos que viven en unión libre y en menor porcentaje (20%) de casados en la misma población.

En relación a la escolaridad predominan los universitarios con 171 funcionarios equivalente al 90% este comportamiento se encuentra relacionado a que en los últimos años en Colombia se ha mantenido una tendencia creciente en materia de cobertura en educación superior, al pasar de 27% a 51% entre 2013 y 2017, según datos del Sistema Nacional de Información de la Educación Superior (SNIES).

En cuanto a la complejidad de los servicios 185 funcionarios (99%) están laborando en mediana complejidad debido al volumen de pacientes en el área de hospitalización, en el área de consulta externa, en el laboratorio clínico, son más altos que en la UCI que es un área de alta complejidad.

2. La percepción del clima organizacional en la IPS Provida SAS tanto en el área administrativa como en el área asistencial predomina el nivel de insatisfacción en cuanto al reconocimiento, responsabilidad, liderazgo, motivación, reciprocidad, participación, estímulo a la excelencia, estímulo al trabajo en equipo, solución de conflictos, equidad, compromiso, compatibilidad, intercambio, involucración, llama la atención que no supera los niveles de medianamente satisfactorio. El liderazgo es un punto importante a tener en cuenta dentro del Clima Organizacional, debido a que según el modelo propuesto por Katz y Kahn el liderazgo es el enlace principal entre el grupo de trabajo y el resto de la organización. De acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta se refleja que los empleados se involucran muy poco en el

cumplimiento de la misión de la empresa como se evidencia en el criterio de participación en la encuesta de clima la cual se encontró en el nivel insatisfactorio.

3. Ninguno de los ítems evaluados en cuanto a los cuatro aspectos relacionados: equipos modernos, instalaciones físicas, presentación personal de los funcionarios y materiales asociados con el servicio con la dimensión que hace referencia a los elementos tangibles, cumple con las expectativas que ellos (los usuarios) tenían al respecto antes de la prestación del servicio. Es la misma percepción en cuanto a confiabilidad, en cuanto a la dimensión de respuesta se evidencian que las expectativas fueron más altas que lo que percibieron los usuarios al momento de la atención.

4. La desmotivación que se ve en el funcionario de esta IPS se ve reflejado en la atención del servicio que se le presta al usuario, los trabajadores no tienen motivación, de acuerdo a los resultados obtenidos fue la variable con la calificación más baja ubicándola en el nivel insatisfactorio, se obtuvo que la falta de comprensión de los jefes para realizar sus actividades de la mejor manera posible favoreció la desmotivación del personal.

El paciente tiene altas expectativas en la Institución y en el personal que le va a atender, como se evidencia en la ponderación de dimensiones en donde el cuidado y la atención personalizada que la institución de salud brinda a sus clientes tiene el mayor peso porcentual (22%), sin embargo no se logran cumplir estas expectativas en las variables evaluadas.

7. RECOMENDACIONES

A partir de los resultados se cree que es necesario implementar algunas estrategias por dimensión de acuerdo a los hallazgos

- Dimensión de liderazgo

De acuerdo a los datos obtenidos de la encuesta de clima organizacional se puede evidenciar que tanto el personal administrativo como asistencial, están en un nivel medio satisfactorio con un puntaje de 2.62 en el resultado global. Se recomienda crear estrategias orientadas a fortalecer la dirección, el estímulo a la excelencia, el trabajo en equipo y la solución de conflictos a todo el personal, que refuerce esta dimensión a nivel institucional. Crear la necesidad del sentido de pertenencia en todo el personal, capacitar a líderes que funcionen como intermediarios entre los colaboradores y así disminuir la brecha que se identificó en esta dimensión. Este líder debe contar con el espacio para la comunicación con el director y con los colaboradores.

- Dimensión Motivacional y Reciprocidad

Se recomienda, que la institución realice o cree un programa de incentivos en el cual se incluya la motivación intrínseca como reconocimiento de logros, actividades de integración, Salario emocional y Capacitaciones para formación integral.

Estos incentivos permitirán que los colaboradores perciban la dirección de la institución como generadora de oportunidad, no solo en la formación de sus empleados, sino también en la oportunidad de crecimiento dentro de la empresa y personal con reconocimiento de sus logros.

- Dimensión de Participación.

En esta dimensión, se evidencia un nivel muy bajo de participación, se recomienda: Incentivar a los empleados a participar en todas las actividades laborales, bienestar social, buscando una integración tanto laboral como personal, logrando realizar trabajos en equipo con objetivos en común. Teniendo en cuenta que las dimensiones de compromiso con la productividad tuvo el mayor puntaje dentro de la variable 2,73, mientras que la involucración al cambio tuvo un puntaje de 1,81.

PARA MEJORAR LA PERCEPCIÓN DE CALIDAD EN LA ATENCIÓN

- Dimensión de Tangibles

Se recomienda realizar más material informativo, de forma clara y accesible a todos los usuarios de la IPS. Tener en sus planes la adecuación paulatina de las instalaciones físicas y la renovación de equipos para evitar atrasos respecto a los competidores del sector.

- Dimensión de Confiabilidad

Se recomienda agendar citas y procedimientos según la capacidad de personal. Establecer mecanismos de supervisión del personal con listas de chequeo que permitan detectar brechas a tiempo y brindar el acompañamiento al usuario. Garantizar la oportunidad en la prestación de los servicios. Atender efectivamente las solicitudes de los usuarios. Fortalecer el diligenciamiento adecuado de los registros clínicos.

- Dimensiones de Velocidad de respuesta

La institución debe evaluar las tecnologías con las que cuenta y que pueden agilizar la atención, registro y comunicación que mejoren la experiencia del usuario con la IPS.

- Dimensión de Aseguramiento y empatía

Se sugiere capacitación al personal, en atención al cliente y humanización, para lograr direccionar al usuario de la manera correcta y evitar reprocesos innecesarios, creando confianza a los que visitan la institución diariamente, siendo estas las más relevantes para el usuario con una ponderación de 21.

8. BIBLIOGRAFÍA

- 1- Losada M, Rodríguez A. Calidad del servicio de salud: una revisión a la literatura desde la perspectiva del marketing. Scielo [Internet].2007 [citado 14 de marzo 2019]; 20 (34): 237-258. Disponible en <http://www.scielo.org.co/pdf/cadm/v20n34/v20n34a11.pdf>.
- 2- Minsalud.gov [Internet] Oficina de Calidad. Ciudad: Bogotá D.C.Fecha: 2 de agosto de 2017[citado mayo 3 2019] Ranking de Satisfacción EPS 2017.Disponible en <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/CA/ranking-satisfaccion-eps-2017.pdf>.
- 3- Chiavenato. El sistema de administración de recursos humanos. McGraw-Hill/interamericana editores, s.a. de C.V. Administración de los Recursos Humanos. 8ª ed. México: McGraw-Hill; 2007.p.111-130.
- 4- Uturunco ML. Factores laborales que influyen en el clima laboral del personal de enfermería del Hospital Nacional “Carlos Alberto Seguí Escobedo”, Arequipa. Ágora Rev [internet]. [Citado 19 febrero 2019]; 05(02):e3.
- 5- Unodc [internet] Ley 1438 de 2011 – Reforma del Sistema General de Seguridad Social en Salud [citado en abril 1] Disponible en http://www.descentralizadrogas.gov.co//pdfs/politicas/nacionales/LEY_1438_DE_2011-Reforma_al_Sistema_General_de_Seguridad%20_Social_en_Salud.pdf.
- 6- Moreno Monsiváis María Guadalupe. CALIDAD Y SEGURIDAD DE LA ATENCIÓN. Cienc. enferm. [Internet]. 2013 [citado 2019 Jun 01] ; 19(1): 7-9. Disponible en: https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95532013000100001&lng=es. <http://dx.doi.org/10.4067/S0717-95532013000100001>.
- 7- Minsalud.gov [Internet] biblioteca digital: Bogotá D.C.F. 2016 [citado mayo 2019] Observatorio de Calidad de la atención en Salud OCAS. Disponible en. <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/CA/Guia-metodologica-observatorio-calidad.pdf>
- 8- Minsalud.gov [internet] biblioteca digital: Bogotá D.C., Julio 10 de 2018. [Citado abril 2019]. Política Nacional de Talento Humano en Salud Dirección de Desarrollo del Talento Humano en Salud. Disponible en <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/VS/TH/politica-nacional-talento-humano-salud.pdf>
- 9- Conexiónsan [internet].Perú. Universidad ESAN 2018 [citado abril 2019] Los diferentes conceptos de calidad en salud. Disponible en: <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/05/los-diferentes-conceptos-de-calidad-en-salud/>

- 10- Agudelo, Diego Carranza (2016). Según estudio, la rotación laboral es más común entre jóvenes de 20 a 25 años. Disponible en: <https://www.larepublica.co/alta-gerencia/segun-estudio-la-rotacion-laboral-es-mas-comun-entre-jovenes-de-20-a-25-anos-2412911>
- 11-La Jornada Ordinaria de Trabajo es el tiempo al que se compromete un trabajador, a laborar al servicio de un empleador, dentro de una relación laboral (2020). Disponible en: <https://tusalarario.org/colombia/ley-laboral/trabajo-y-salario/jornada-laboral>
- 12-Robbins, Stephen P. (2013). Comportamiento Organizacional (15a. edición). Londres: PEARSON. p. 582. ISBN 978-607-32-1980-8.
- 13-<https://blogs.imf-formacion.com/blog/recursos-humanos/capital-humano/la-importancia-del-reconocimiento-laboral/>
- 14-Plan estratégico PGR [internet]. Colombia.2010 [citado mayo 2019] Cuestionario Clima Organizacional, Plan estratégico PGR 2010-2015. Disponible en: www.camarabaq.org.co/wp-content/uploads/2019/04/Formulario-Clima-Organizacional.pdf
- 15-Cuestionario Serviqua [internet]. Tenerife.2002.[citado mayo 2019] Estudio sobre la calidad del servicio. Disponible en file:///C:/Users/Asus/Downloads/SERVQUAL%20Y%20OTROS%20CENTROS%20OCUPACIONALES%20TENERIFE.pdf
- 16-<https://www.aiteco.com/modelo-servqual-de-calidad-de-servicio/>
- 17-Yépez-Chamorro MC, Ricaurte-Cepeda M, Jurado DM. Calidad percibida de la atención en salud en una red pública del municipio de Pasto, Colombia. Univ. Salud. 2018;20(2):97-110. DOI: <http://dx.doi.org/10.22267/rus.182002.114>
- 18-Oswaldo Pérez MO, Merli GO, Perazzi JR, Valvuela M. percepción de la calidad en la prestación de servicios de salud con un enfoque seis sigma. Rev Cub de Salud Pública. Publicada 2018; 44(2):325 – 343. Disponible en : <https://www.scielosp.org/pdf/rcsp/2018.v44n2/325-343/es>
- 19-Uturunco ML. Factores laborales que influyen en el clima laboral del personal de enfermería del Hospital Nacional “Carlos Alberto Seguí Escobedo”, Arequipa. Ágora Rev [internet]. [citado 19 febrero 2019];05(02):e3. Disponible en: <https://revistaagora.com/index.php/cieUMA/article/view/109>
- 20-Baldeón C. Factores Asociados a la Satisfacción del Personal de Salud del Hospital IV Ramiro Priale Priale, Huancayo. Ágora Rev [Internet].[citado 23/02/2019];02(01):112-.124.disponible en: <http://www.revistaagora.com/index.php/cieUMA/article/view/25>.
- 21-Gonzales Bernal Y. Pedraza Melo NA. Sanchez Limon ML. El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: diseño de un modelo teórico. ELSERVIER. [Internet].2014[citado

- 15 junio 2019]; 31 (8-19).disponible en <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0123592314001624>
- 22-Alexander Tique Aguilar .Ser médico en Venezuela. El tiempo.[internet].2018 [citado el 1 de junio del 2019] disponible en <http://blogs.eltiempo.com/sinexcusas/2018/03/16/ser-medico-en-venezuela/>
- 23-Estudios trasversales, citado 2 de junio del 2019 disponible en:https://www.gfmer.ch/Educacion_medica_Es/Pdf/Estudios_transversales_2005.pdf
- 24-20 Historia y evolución del concepto de Gestión de Calidad . isotool. 2016[citado el 30 de junio] disponible : <https://www.isotools.org/2016/01/30/historia-y-evolucion-del-concepto-de-gestion-de-calidad/>
- 25-21 Cano SM, Giraldo A, Forero C. Concepto de calidad en salud: resultado de las experiencias de la atención, Medellín, Colombia. Rev. Fac. Nac. Pública 2016; 34(1): 48-53. DOI: 10.17533/udea.rfnsp.v34n1a06
- 26-22 Lezcano Tobón LH. Cardona-Arias JA Evaluación de la Calidad de los Servicios Médicos Según las Dimensiones del SERVQUAL en un Hospital de Colombia. Medpub. Vol. 14 No. 4:4 disponible en: <http://www.archivosdemedicina.com/medicina-de-familia/evaluacioacuten-de-la-calidad-de-los-servicios-meacutedicos-seguacuten-las-dimensiones-del-servqual-en-un-hospital-de-colombia.pdf>
- 27-23 García Ramírez MG. Ibarra Velázquez LH. Diagnóstico de clima organizacional del departamento de educación de la universidad de Guanajuato.eumed.net Disponible en: http://www.eumed.net/libros-gratis/2012a/1158/definicion_clima_organizacional.html
- 28-24 reyes Fernández Y, García Millán AJ, Emilio alba verdecia. 2018 Revista de Información científica para la Dirección en Salud. INFODIR [citada 30 de mayo del 2019] Disponible: <http://revinfodir.sld.cu/index.php/infodir/article/view/494>
- 29-25 Bustamante-Ubilla MA, Lapo-Maza MC, Grandón Avendaño ML. Creación de un cuestionario de clima organizacional para hospitales de alta complejidad, Chile. Rev. Gerenc. Polít. Salud. 2016; 15(30):126-141. <http://dx.doi.org/10.11144/Javeriana.rgyyps15-30.ccco>
- 30-26 Desarrollo del modelo Serviqual para la medición de calidad del servicio de la empresa de publicidad reina experto.(2016) Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425941264005.pdf>