

RELACIÓN ENTRE CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA PERCEPCIÓN FRENTE A
LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE SALUD, EN LA IPS ATENCIÓN
INTEGRAL EN CASA EN EL 2019

ASISTENTES INVESTIGACION:

PAOLA ANDREA JEJÉN RIVAS
DEISY LORENA TORRES BAUTISTA
ADRIANA PATRICIA VÁSQUEZ CUELLAR

DOCENTE INVESTIGADOR:

RUBEN DARIO AGUDELO

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE MANIZALES
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA DE ADMINISTRACION EN SALUD
CENTRO TUTORIAL TULUA 2020

AGRADECIMIENTOS

En primer lugar, agradecemos a Dios por el don más preciado que es la vida, por la oportunidad de llegar tan lejos, por nuestras capacidades y habilidades.

De igual manera expresamos nuestro agradecimiento al director y tutor de este trabajo de investigación, profesor Rubén Darío Agudelo, por permitirnos hacer parte de este gran proyecto investigativo por su apoyo incondicional y por tener en cuenta nuestros aportes y sugerencias dentro del proceso de investigación de forma respetuosa e incluyente.

Así mismo, agradecemos a todas aquellas personas que directa o indirectamente estuvieron relacionadas con este gran trabajo, en especial a la empresa ATENCION INTEGRAL EN CASA, sus empleados y afiliados por permitirnos llevar a cabo la investigación, conociendo de fondo las debilidades y fortalezas de la calidad de los servicios y su trabajo en equipo.

Agradecemos infinitamente a nuestras familias, esposos e hijos quienes nos apoyaron incondicionalmente durante este tiempo de estudio, donde sacrificamos mucho tiempo familiar, así que, sin duda alguna, este triunfo es compartido.

Gracias a la Universidad Católica de Manizales, quien nos abrió sus puertas y nos permitió y facilitó las condiciones para que el día de hoy pudiéramos lograr esta gran meta en nuestras vidas de ser especialistas, con una excelente formación basada siempre desde la ética profesional y la humanización.

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	7
1. INFORMACIÓN GENERAL GRUPO DE INVESTIGACIÓN AL CUAL ESTÁ ADSCRITO EL PROYECTO.....	10
2. INFORMACIÓN GENERAL DEL PROYECTO.....	11
3. OBJETIVOS	13
3.1 OBJETIVO GENERAL:.....	13
3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS:.....	13
4. MARCO TEÓRICO	13
4.1 MARCO LEGAL	13
4.2 MARCO INSTITUCIONAL	18
4.2.1 MISIÓN.....	18
4.2.2 VISIÓN	19
5. ANTECEDENTES HISTÓRICOS	19
6. MARCO CONCEPTUAL	25
6.1 Clima Organizacional y la relación con otros conceptos	25
6.2 Características del Clima organizacional.....	29
6.3 Áreas Críticas del Clima Organizacional y sus subvariables y dimensiones del clima organizacional.....	30
6.4 Instrumentos para la medición de la percepción de la calidad de los servicios de salud	31
7. METODOLOGÍA PROPUESTA.....	38
7.1 TIPO DE ESTUDIO	38
7.2 POBLACIÓN	39
7.3 MUESTRA DE USUARIO PARA LA PERCEPCION DE LA CALIDAD	40
7.4 CRITERIOS DE INCLUSIÓN	40
7.5 CRITERIOS DE EXCLUSIÓN.....	41
7.6 MÉTODO	41
7.7 RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN.....	58
7.8 PLAN DE ANÁLISIS DE LOS DATOS:.....	58

AVISO DE CONFIDENCIALIDAD- Nota de Propiedad: La información y datos contenidos en todas las páginas de este documento elaborado por la Universidad Católica de Manizales, constituyen secretos comerciales o información confidencial y privilegiada de la UCM, y está sujeto a las más estrictas obligaciones de confidencialidad prohibiendo expresamente la publicación, divulgación y utilización de su contenido para fines propios o de terceros no autorizados sin el previo consentimiento expreso y por escrito de la Universidad Católica de Manizales.

8. Resultados	82
8.1 Clima organizacional	83
8.1.1 Comparativo Clima Organizacional Administrativo – Asistencial.....	83
8.1.2 Comparativo Clima Organizacional Administrativo Asistencial (Variable Liderazgo)	84
8.1.4 Comparativo Clima Organizacional Administrativo- Asistencial (Variable Reciprocidad)	88
8.1.5 Comparativo Clima Organizacional Administrativo- Asistencial (Variable Participación).....	89
8.1.6 Clima Organizacional Según Escolaridad	90
8.1.7 Clima Organizacional Según Tipo de Contrato.....	91
8.1.8 Clima Organizacional Según la Edad de los Trabajadores	92
8.1.9 Clima Organizacional de Acuerdo a Horas Laboradas	94
8.1.10 Clima Organizacional de Acuerdo al Tiempo Laborado En La Institución.....	95
8.2 SERVIQUAL	98
8.2.1 Expectativas del Cliente Externo	98
8.2.2 Expectativas del Cliente Externo	101
8.2.3 Expectativas/Percepciones.....	104
8.2.4 Características de Servicios de Salud Según Importancia	105
9. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	107
10. DISCUSIÓN	111
11. RECOMENDACIONES.....	113
12. PLAN DE MEJORAMIENTO	116
13. CONCLUSIONES.....	120
14. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	122
Anexos.....	127

LISTA DE FIGURAS

Figura 6-1: Teorías del Liderazgo.....	27
Figura 6-2: Instrumentos para la medición de la percepción.....	33
Figura 6-3: Modelo relacional del clima organizacional y la calidad de los servicios públicos de salud.....	34

Lista de tablas

Tabla 7-1: Muestreo Usuarios	40
Tabla 7-2: Muestreo Trabajadores.....	40
Tabla 7-3: Elementos.....	43
Tabla 7-4: Operacionalización de Variables de Liderazgo	63
Tabla 7-5: Operacionalización de Variables de Motivación	66
Tabla 7-6: Operacionalización de Variables de Reciprocidad.....	70
Tabla 7-7: Operacionalización de Variables de participación.....	74
Tabla 7-8: Operacionalización de las variables Calidad	77

INTRODUCCIÓN

El siguiente trabajo de investigación tuvo por objeto conocer el clima organizacional en una IPS domiciliaria y la relación de este en la percepción de la calidad de los servicios de salud por parte de los usuarios. La calidad de los servicios, no se determina por factores como los evaluados en los productos tangibles que se miden por tamaño, cantidad, duración y marca. La percepción en la calidad de los servicios, al contrario, dependen en gran manera del cumplimiento de las necesidades de los afiliados, que no son tangibles la mayoría de las veces.

Para lograr la satisfacción de los usuarios en la prestación de los servicios de salud, no es suficiente la calidad del acto médico. Existen una serie de expectativas por parte de los pacientes, distribuidas en diferentes atributos como la accesibilidad, oportunidad, seguridad, pertinencia, continuidad, además de otras, que generan aumento de la confianza durante la prestación del servicio y que habitualmente no son medidas. El mantenimiento de la satisfacción, es un punto clave a la hora de permanecer competitivos en el mercado, y esto se logra a través del mejoramiento continuo.

Existen estudios, donde se pudo determinar que el clima organizacional tiene un impacto en la calidad de los servicios de salud. Por citar algunos, encontramos el estudio de Bernal González. El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: diseño de un modelo teórico. Entre sus conclusiones se observa que el ambiente laboral en que se desarrollan los procesos de salud se ve influenciado por el clima organizacional prevaleciente en las instituciones hospitalarias, de tal forma que un clima favorable beneficia el entorno de trabajo y, con ello el compromiso y el desempeño de los empleados¹.

Con este estudio se demostró como la calidad también depende de cómo fluye el ambiente laboral dentro de la organización, de que tan satisfechos están los empleados con su labor, su remuneración y su estabilidad laboral frente a la institución.

Según el estudio de Ortiz Serrano, Pilar, & Cruz García, Lirios. (2008) sobre clima y satisfacción laboral en una empresa comercializadora². Sirve de base para concluir que el personal de salud en Colombia carece de apoyo. Aunque se hacen evaluaciones de clima organizacional, éstas sólo se dejan plasmadas en el papel, sin llegar a tener una intervención efectiva en busca del mejoramiento continuo.

En el estudio, clima organizacional en instituciones de atención primaria de salud³. Mostró la importancia del clima organizacional en la prestación de los servicios de salud. Una empresa que está enfocada constantemente en el mejoramiento continuo, es una empresa que tiene mayor probabilidad de tener éxito, por potencializar sus fortalezas y corregir sus debilidades. Trabajando desde el interior de la organización se logra que en el exterior se vea reflejado dicho mejoramiento.

Otro estudio que apoya esta teoría es el de Aguirre, Evaluación de la calidad de la atención médica. Expectativas de los pacientes y de los trabajadores de las unidades médicas. Salud Pública de México⁴. Donde encontramos que en la discusión se plantea que los bajos niveles de satisfacción por parte de los pacientes en algunos ítems, mejorarían sustancialmente si hay un cambio en la actitud de los trabajadores.

Dentro de la literatura revisada, no se evidenciaron estudios de este tipo en IPS domiciliarias, por lo cual era importante conocer si en este grupo de instituciones la

percepción de la calidad de los servicios de salud también era impactada por el clima organizacional.

Para esta investigación se realizó la aplicación de dos tipos de encuestas, una el SERVQUAL la cual mide la percepción de la calidad de los usuarios con los servicios de salud prestados por la IPS ATENCION INTEGRAL EN CASA y cuenta con 57 preguntas por cada usuario encuestado. La otra encuesta es un cuestionario sobre mi trabajo, allí se evalúa el clima organizacional dentro de la IPS, dejándonos ver la calificación de cada una de las dimensiones, llevándonos a concluir cuales son las áreas críticas.



VICERRECTORÍA ACADÉMICA
CENTRO INSTITUCIONAL DE INVESTIGACIÓN, PROYECCIÓN Y
DESARROLLO

1. INFORMACION GENERAL GRUPO DE INVESTIGACION AL CUAL ESTA
ADSCRITO EL PROYECTO

Facultad: Ciencias de la Salud Programa Académico:
 Especialización Administración de la Salud

Nombre del Grupo:

Líder del grupo: Dedicación: TC TP MT

Código GrupLac:	Reconocido COLCIENCIAS Si Escalafón: No	Acuerdo Institucional
-----------------	---	-----------------------

Líneas de Investigación:

1.Clima Organizacional

2.Percepcion de la calidad de los servicios de Salud

Investigadores	Dedicación
----------------	------------

Ruben Dario Agudelo Loaiza	
----------------------------	--

Paula Peña	
------------	--

Conformación y Trayectoria del Grupo de Investigación en el campo del proyecto.

Paola Andrea Jején Rivas – Asistente de investigación-Trabajo de grado

Deisy Lorena Torres Bautista - Asistente de investigación-Trabajo de grado

Adriana Patricia Vásquez Cuellar - Asistente de investigación-Trabajo de grado



Universidad
Católica
de Manizales

VICERRECTORÍA ACADÉMICA
CENTRO INSTITUCIONAL DE INVESTIGACIÓN, PROYECCIÓN Y
DESARROLLO

2. INFORMACION GENERAL DEL PROYECTO

Título:

RELACIÓN ENTRE CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA PERCEPCIÓN
FRENTE A LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE SALUD, EN LA IPS
ATENCIÓN INTEGRAL EN CASA EN EL 2019

Investigador Principal: Rubén Darío Agudelo

Coinvestigador

Paula Peña. Grupo Sistema integrado
de Gestión

Coinvestigador

Paula Peña. Grupo Sistema integrado
de Gestión

Coinvestigador

Felipe Gallego

Coinvestigador

Felipe Gallego

Coinvestigador

Coinvestigador

Asistente de Investigación

Paola Andrea Jején Rivas

Asistente de Investigación

Paola Andrea Jején Rivas

Asistente de Investigación

Lorena Torres Bautista

Asistente de Investigación

Lorena Torres Bautista

Asistente de Investigación

Adriana Patricia Vásquez Cuellar

Línea de Investigación: calidad del servicio

Area de conocimiento a la que aplica: Gestión de talento humano

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

Lugar de Ejecución del Proyecto: centros tutoriales	
Ciudad: Tuluá	Departamento: Valle del Cauca
Duración del Proyecto (periodos académicos): 2	
Tipo de Proyecto:	
Inv. Básica:	Inv. Aplicada: x Desarrollo Experimental o Tecnológico:
Nombres Completos, dirección electrónica, teléfono e instituciones de hasta 4 investigadores expertos en el tema de la propuesta y que estén en disposición de evaluarla.	
1.	
2.	
3.	
4.	

3. OBJETIVOS

3.1 OBJETIVO GENERAL:

Determinar la relación entre clima organizacional y la percepción de la calidad de los servicios de salud en la IPS Atención Integral en Casa en el 2019.

3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

Medir la percepción de los colaboradores frente a las áreas críticas del clima organizacional en IPS Atención Integral en Casa.

Describir la percepción de los clientes frente las dimensiones de calidad.

Establecer relación entre las áreas críticas del clima organizacional y las dimensiones de la calidad del servicio en salud percibido por los clientes de la IPS Atención Integral en Casa.

4. MARCO TEÓRICO

4.1 MARCO LEGAL

La constitución política colombiana en su artículo 25 define que “El trabajo es un derecho y una obligación social y goza, en todas sus modalidades, de la especial protección del Estado. Toda persona tiene derecho a un trabajo en condiciones dignas y justas.”⁵ Además de ser un derecho trabajar en condiciones dignas y justas, es un determinante a la hora de evaluar la productividad de los trabajadores. Si a las

personas no se les facilitan las herramientas para poder realizar su labor, es más difícil cumplir con los objetivos trazados.

“El trabajo goza de la protección del Estado, en la forma prevista en la Constitución Nacional y las leyes. Los funcionarios públicos están obligados a prestar a los trabajadores una debida y oportuna protección para la garantía y eficacia de sus derechos, de acuerdo con sus atribuciones.”⁶ Todo empleador, debería velar por la protección de los derechos de sus trabajadores, más que verlo como una obligación legal, debería ser una obligación moral, ya que por medio de los trabajadores las empresas pueden cumplir sus objetivos, lo que se traduce en ganancias económicas para los propietarios de las empresas.

RESOLUCION 4886 de 2018. “La Política propone la búsqueda de óptimas condiciones de equilibrio y bienestar humano en término de logros de desarrollo integral desde una perspectiva de capacidades y derechos humanos, y reconoce la salud como un derecho fundamental en consonancia con lo establecido por la Ley 1751 de 2015 -Estatutaria de Salud- y con la Política de Atención Integral en Salud, adoptada mediante la Resolución 429 de 2016”. ⁷ Desde la percepción del trabajador, una persona se siente satisfecha con las condiciones de trabajo, cuando por medio de su trabajo puede alcanzar sus metas.

En la ley 10 de 1.990 se reglamenta los servicios de salud públicos, sus características y sus principios básicos, los requisitos para entidades privadas y públicas que ejecuten actividades de salud y las condiciones de cargo del personal contratado en las instituciones.

ARTICULO 1°. Servicio público de salud. “La prestación de los servicios de salud en todos los niveles, es un servicio público a cargo de la Nación, gratuito en los servicios básicos para todos los habitantes del territorio nacional y administrado en asocio con las entidades territoriales, sus entes descentralizados y con las personas privadas autorizadas, en los términos que establece la presente ley”.⁸ Además de lo anterior en la ley 10, Establece un sistema de fijación de normas de calidad de los servicios de salud y los mecanismos para controlar y vigilar su cumplimiento.

Ley 489 de 1.998, en su artículo 1 OBJETO. La presente ley regula el ejercicio de la función administrativa, determina la estructura y define los principios y reglas básicas de la organización y funcionamiento de la Administración Pública.⁹ En esta ley además se prescribe que el Gobierno Nacional otorgará anualmente estímulos a los servidores públicos que se distingan por su eficiencia, creatividad y mérito en el ejercicio de sus funciones; lo anterior muestra el valor de tener funcionarios eficientes en la prestación del servicio.

Resolución 1016 de 1.989, Por la cual se reglamenta la organización, funcionamiento y forma de los Programas de Salud Ocupacional que deben desarrollar los patronos o empleadores en el país.¹⁰ Los programas de salud ocupacional en las instituciones son relevantes, ya que aportan al bienestar de las personas, procurando minimizar los riesgos en el trabajo, abordando las dimensiones físicas, mentales y sociales. La intervención de estos programas en las instituciones tiene un impacto directo en el clima organizacional.

Decreto 614 de 1984 en su Artículo 1º.- Contenido. El presente Decreto determina las bases de organización y administración gubernamental y, privada de la Salud Ocupacional en el país, para la posterior constitución de un Plan Nacional unificado en el campo de la prevención de los accidentes y enfermedades relacionadas con el trabajo y en el del mejoramiento de las condiciones de trabajo.¹¹ El decreto expone la importancia de proteger a los trabajadores de los riesgos derivados de la ejecución de su trabajo, por lo anterior, se dictan las responsabilidades de los diferentes actores en este tema, incluyendo los trabajadores, los cuales están obligados a participar y colaborar activamente.

Resolución 2646 de 2.008 Por la cual se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional.¹² El estrés constante y mal manejado tiene resultados en la salud de las personas, no solo a nivel físico sino también a nivel psicológico. Por consiguiente, se puede concluir que la empresa se ve afectada, pudiéndose evidenciar en un aumento del ausentismo y también con unos mayores índices de accidentes y lesiones laborales.

Ley 2482 de 2.012 En su artículo 3 políticas de Desarrollo Administrativo. En el punto de Gestión del talento humano, está orientada al desarrollo y cualificación de los servidores públicos buscando la observancia del principio de mérito para la provisión de los empleos, el desarrollo de competencias, vocación del servicio, la aplicación de estímulos y una gerencia pública enfocada a la consecución de resultados.

Incluye, entre otros el Plan Institucional de Capacitación, el Plan de Bienestar e Incentivos, los temas relacionados con Clima Organizacional y el Plan Anual de Vacantes¹³. Para desarrollar un modelo de gerenciamiento orientado al logro de resultados, es importante contar con un equipo de trabajo motivado. La motivación, depende en gran medida del ambiente laboral.

Decreto 1011 de 2006 Por el cual se establece el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud.¹⁴ El sistema de garantía de la calidad no solo se basa en el cumplimiento de los estándares de habilitación, también se basa en el cumplimiento de la planeación estratégica. Una empresa que está enfocada constantemente en el mejoramiento continuo es una empresa que tiene mayor probabilidad de permanecer en el mercado, ya que están enfocada en potencializar sus fortalezas y en corregir sus debilidades. Todo esto en pro de mejorar la prestación del servicio manifestándose en la satisfacción de los usuarios por el servicio recibido.

Resolución 1445 de 2006, fija una serie de estándares para el cumplimiento por parte de las entidades prestadoras de servicios de salud y que en el grupo de estándares de “gerencia del talento humano” verifica:

Estándar 112. Código: (TH10)

En la gestión del talento humano se analiza, promueve y gerencia la transformación cultural institucional.

Criterios:

- Se realiza evaluación de la cultura organizacional.
- Se identifican los elementos clave de la cultura que deben ser mejorados.
- Se priorizan acciones de mejora para impactar la transformación cultural. ¹⁵

En esta resolución, se empieza a relacionar que la gestión del talento humano influye en la cultura organizacional. Para poder trazar los planes de mejoramiento es necesario realizar un diagnóstico previo, por lo cual es preciso evaluar la cultura organizacional.

4.2 MARCO INSTITUCIONAL

Atención Integral en Casa S.A.S. Está ubicada en la ciudad de Palmira Colombia, en la Calle 27# 33-32 Barrio nuevo. Es una empresa privada de prestación de servicios en salud a nivel domiciliario, creada posteriormente a la identificación de la necesidad de contar con servicios de salud domiciliarios de alta calidad en Palmira y municipios aledaños, que faciliten la recuperación y/o rehabilitación de la persona enferma en fase aguda o crónica, mediante la intervención de un equipo multidisciplinario en la calidez del propio hogar.

4.2.1 MISIÓN

Prestar un servicio de salud domiciliario con altos estándares de calidad, basados en la evidencia científica actual, con un equipo de profesionales idóneos que con enfoque integral brinda a personas con enfermedad aguda o crónica la recuperación y/o rehabilitación del estado de Salud, mejorando la calidad de vida.

4.2.2 VISIÓN

La visión de la empresa es que, en el 2020, sea reconocida en el Valle del Cauca como la mejor opción en la prestación de servicios de salud domiciliarios, manteniendo como valores corporativos la vocación de servicio, la honestidad, el respeto, la eficacia y la responsabilidad.¹⁶

5. ANTECEDENTES HISTÓRICOS

A continuación, se citan estudios realizados previamente acerca de clima organizacional y en impacto en la calidad en los servicios de salud.

La fundamentación teórica básica sobre el clima organizacional se desarrolla a partir de los estudios de Lewin en 1951, para quien el comportamiento del individuo en el trabajo no depende solamente de sus características personales, sino también de la forma en que éste percibe su clima de trabajo y los componentes de la organización. Las características personales hacen referencia son la motivación, la satisfacción y las actitudes del individuo.¹⁷ Esto unido a la percepción que se tiene del ambiente laboral, los procesos y la estructura organizacional de la empresa de la que forma parte impactan en el desenvolvimiento del individuo en cuanto al rendimiento y productividad se refiere.

Posteriormente, Morse y Reimer en 1956 publicaron un estudio en el cual analizaban la influencia que tiene la participación de los empleados en el proceso de toma de decisiones y sus resultados. Según los autores, bajo la influencia de un proceso no participativo la productividad se incrementaba en un 25%, mientras que en procesos participativos el incremento era tan sólo de un 20%, sin embargo, en los procesos no participativos se presentaba una disminución de la lealtad, actitudes, interés y desarrollo del trabajo.¹⁸ Aunque este estudio no mostro un mayor porcentaje de productividad cuando los trabajadores participan de las decisiones de la empresa, se evidencio un aumento en valores como la lealtad lo cual podría garantizar la continuidad de los trabajadores en las organizaciones lo que evidentemente tiene un impacto significativo en los procesos.

Litwin y Stinger en 1978, fueron los primeros en plantear que en el clima organizacional había que tener en cuenta nueve componentes: estructura, responsabilidad o autonomía en la toma de decisiones, recompensa recibida, el desafío de las metas, las relaciones y la cooperación entre sus miembros, los estándares de productividad, el manejo, el conflicto y la identificación con la organización.¹⁹ Este punto es relevante en el momento de crear los instrumentos para medir el clima organizacional ya que nos orienta en las dimensiones a evaluar.

En México en el 2008, la Universidad Autónoma del estado de Morelos y Universidad Tecnológica de México, realizaron el estudio llamado Estudio sobre clima y satisfacción laboral en una empresa comercializadora.²⁰ El objetivo de este estudio era demostrar como el clima laboral es una variable para explicar la satisfacción de

los trabajadores en empresas comercializadoras. En conclusión, el nivel de satisfacción de los empleados fue bueno en cuanto a la colaboración entre las áreas y la relación con el departamento de recursos humanos. Sin embargo, se considera realizar una nueva investigación con una muestra más representativa. En esta investigación se evalúa como la articulación de las diferentes áreas de una empresa influye en la satisfacción.

En México en el 2010, la Universidad Autónoma de Aguascalientes, presenta el estudio Modelo de ecuaciones estructurales para las relaciones entre el clima organizacional y la productividad.²¹ Los cuatro factores en que se agrupan las dimensiones del clima organizacional, correlacionan significativamente con la productividad. Sin embargo, el clima total agregado obtiene la relación más alta con 0.580. Las dimensiones se ordenan según su importancia por su correlación demostrada, en primer lugar y con la relación más alta con la productividad, está la dimensión de estructura con 0.528, le siguen la comunicación con 0.496, el liderazgo con 0.476 y por último las herramientas motivacionales con 0.260.

En el 2012, en la Habana, Cuba, se realizó la investigación Clima organizacional en instituciones de atención primaria de salud²² se realizó una valoración sobre el clima organizacional, con el objetivo de explicar y entregar una perspectiva acerca de su concepto, el cual se alimenta de los aportes e investigaciones del comportamiento organizacional, y donde se resalta la importancia del mismo para el buen trabajo de directivos y trabajadores de las unidades de salud. Se reflexionó sobre diferentes formas para determinar el clima de una organización y cómo mejorarlo. Entre estas formas de determinación se analizan las técnicas propuestas por Letwin y Stinger.

Se hizo énfasis y se detallaron las técnicas de exploración del clima organizacional a través de cuatro dimensiones básicas: motivación, liderazgo, reciprocidad y participación. La importancia de esta información se basa en la comprobación de que el clima organizacional influye en el comportamiento manifiesto de los miembros, a través de percepciones estabilizadas que filtran la realidad y condicionan los niveles de motivación laboral y el rendimiento de profesionales, técnicos, entre otros que laboran en dichas instituciones.

En Guanajuato (México) fue realizado entre septiembre del 2010 y febrero del 2011, un estudio descriptivo comparativo sobre Clima laboral en Instituciones de Salud Pública²³ En este estudio, se muestran diferencias en la percepción del clima laboral, estas diferencias están determinadas por características propias de cada individuo como los son: genero, antigüedad, turno, edad, nivel de estudios, número de empleos y ocupación, satisfacción y compromiso laboral.

En otra investigación realizada en la universidad de Talca, Chile en el año 2015 sobre Caracterización del clima organizacional en hospitales de alta complejidad²⁴, a partir de la aplicación de un cuestionario conformado por 71 variables agrupadas en 14 dimensiones, a una muestra de 561 funcionarios de dos hospitales de alta complejidad de la región de Maule Chile, se identificó en la primera fase de la investigación el mayor número de dimensiones estructurales del concepto de clima organizacional y se analizaron las dimensiones afectadas con mayor frecuencia: Identidad, Motivación y Responsabilidad (Escala de Likert), mientras que las menos mencionadas fueron Equipos, Distribución de personas y materiales y Administración del conflicto y la comunicación.

En el artículo El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: diseño de un modelo teórico.²⁵ Mediante la revisión de 83 investigaciones teóricas y empíricas publicadas en países de Latinoamérica durante el siglo XXI, tenía como uno de los objetivos examinar la multidimensionalidad y las características fundamentales de las variables de clima organizacional y calidad de los servicios públicos de salud; Dentro de las conclusiones se observa que el ambiente laboral en que se desarrollan los procesos de salud se ve influenciado por el clima organizacional prevaleciente en las instituciones hospitalarias, de tal forma que un clima favorable beneficia el entorno de trabajo y, con ello el compromiso y el desempeño de los empleados.

En el artículo Evaluación de la calidad en la atención médica. Expectativa de los pacientes y los trabajadores de las unidades médicas.²⁶ Se aplicaron encuestas en 33 hospitales, y el objetivo en era integrar en un documento único las expectativas de la institución, los empleados y los usuarios. Dentro de los resultados se observa que el grado más alto de los usuarios fue del 88% y fue a causa del cumplimiento en las citas, ítems como la información brindada por el medico al usuario alcanzo una satisfacción en el 76% en consulta externa y 61% en hospitalización. Entre los trabajadores el porcentaje más bajo de satisfacción fue del 43% y fue a causa del salario. Situación inadecuada del área del trabajo 62% y pocas expectativas de superación de 78%. El 68% considera que tiene apoyo de la institución y el 32% no se sienten apoyados. El 75% considera que su trabajo es reconocido por su jefe inmediato, el 78% acepta que la satisfacción es importante en el desempeño del trabajo. Dentro de la discusión se plantea que los bajos niveles de satisfacción por

parte de los pacientes en algunos ítems, mejorarían sustancialmente si hay un cambio en la actitud de los trabajadores. Para los trabajadores, un punto vital fue el salario, pero es el ítem que puede considerarse más costoso. Se plantea incentivar a los empleados dándole mayor participación y dándoles mayores oportunidades de crecimiento en la empresa.

En la tesis *La cultura y el clima organizacional como factores relevantes en la eficacia del instituto de oftalmología*, su objetivo era evaluar la importancia de la cultura y del clima organizacional en la eficacia del personal en el instituto de oftalmología.²⁷ En dicha tesis se pretendía identificar los principales problemas laborales y el grado de influencia en los usuarios. Dentro de los resultados obtenidos llama la atención que el 67.7% no están de acuerdo con la política administrativa, siendo más sentida la inconformidad en el grupo de mujeres. Las causas de la insatisfacción esta dado principalmente por dos factores que son: 1. La falta de comunicación oportuna y la mala orientación hacia los recursos humanos. Se concluye que la organización tiene un clima organizacional inadecuado. Dentro de las sugerencias realizadas por los usuarios está la de mejorar el trato del personal hacia los pacientes, minimizar los tiempos de espera, mejorar la organización del servicio y mejorar la información dada a los usuarios y otras recomendaciones en lo referente a la infraestructura. Llama la atención que un peso importante de las recomendaciones está ligadas a la actitud del personal que la labora en la institución.

En el artículo *Motivación, satisfacción laboral, liderazgo y su relación con la calidad del servicio*. Se analizó la calidad percibida del servicio hospitalario y su relación con aspectos sociopsicológicos. La población objeto fue el cliente externo (usuarios y familiares de usuarios) y el cliente interno (médicos y enfermeras). Los resultados de las diferentes variables analizadas dieron los siguientes resultados: motivación

en el personal de los servicios clínicos es del 70,5% y en el personal del servicio quirúrgico es de 80,4%; La satisfacción laboral en el personal del servicio clínico es del 83,9% y en el personal del servicio quirúrgico es 93,5%; cuando se evaluó el liderazgo El 74,4 % de los clínicos considera que los directivos manifiestan un buen liderazgo (siempre y muchas veces) y en los servicios quirúrgicos el 91,3 % considera un buen liderazgo²⁸ . Al indagar sobre la percepción de la calidad del servicio tanto el cliente externo como el cliente interno perciben una buena calidad. Cuando se establece la relación de esta satisfacción con los factores psicológicos, la que tiene una correlación más fuerte es la motivación, seguida de la satisfacción laboral y por último el liderazgo. Sin embargo, se podría pensar que la motivación en el personal depende mucho del liderazgo.

6. MARCO CONCEPTUAL

6.1 Clima Organizacional y la relación con otros conceptos

En la revisión bibliográfica se encuentra que el concepto de clima organizacional guarda una relación implícita con otros conceptos como lo son satisfacción, motivación y liderazgo, a continuación se definirá cada una de ellas.

1. Satisfacción: “El concepto de satisfacción hace referencia al estado afectivo de agrado que una persona experimenta acerca de su realidad laboral. Representa el componente emocional de la percepción y tiene componentes cognitivos y conductuales. La satisfacción o insatisfacción surge de la comparación o juicio de entre lo que una persona desea y lo que puede obtener. La consecuencia de esta evaluación genera un sentimiento positivo o de satisfacción, o un sentimiento negativo o de insatisfacción según el

empleado encuentre en su trabajo condiciones que desea (o ausencia de realidades indeseadas) o discrepancias entre lo obtenido y lo deseado. En resumen, el grado de satisfacción se ve afectado por el Clima Organizacional”.²⁹ La satisfacción de un individuo depende de la cantidad de necesidades personales que se estén suprimiendo, en este caso por medio de su trabajo.

2. Motivación: Chiavenato en el 2011 afirma que “el concepto de clima organizacional expresa la influencia del ambiente sobre la motivación de los participantes, de manera que se puede describir como la cualidad o propiedad del ambiente organizacional que perciben o experimentan sus miembros y que influye en su conducta. Este término se refiere específicamente a las propiedades motivacionales del ambiente organizacional, es decir, a los aspectos de la organización que causan diferentes tipos de motivación en sus participantes. El clima organizacional es alto y favorable en las situaciones que proporcionan satisfacción de las necesidades personales y elevan la moral; es bajo y desfavorable en las situaciones que frustran esas necesidades”³⁰ Es importante que las empresas cuenten con programas que incentiven la motivación en sus empleados. El hecho que el empleado sienta que la empresa lo ve no solo como un trabajador sino como un ser humano con necesidades, impacta en el estado de ánimo del trabajador. Otra de las situaciones que genera motivación en los empleados es el sentir que pueden ir escalando posiciones en la empresa. El reconocimiento de la labor realizada motiva a continuar o mejorar el desempeño.

3. Liderazgo: De acuerdo con Lourdes Münch (2011), el liderazgo es la habilidad de inspirar y guiar a los subordinados hacia el logro de los objetivos y de una visión.³¹

Existen diferentes teorías de liderazgo:

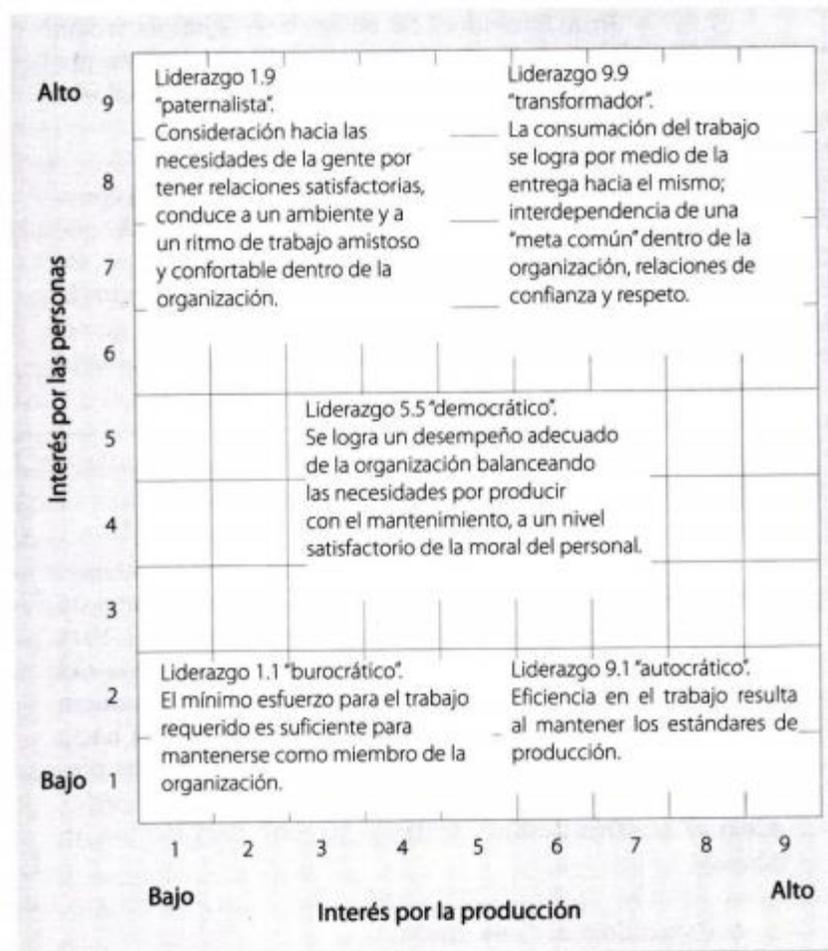


Figura 6-1: Teorías del Liderazgo

Fuente: (Münch, 2011, p. 151)

Uno de los enfoques más importantes acerca del liderazgo fue creado por Warren Bennis, quien es también uno de los creadores de la teoría del desarrollo organizacional. Para Bennis la administración se relaciona con la eficiencia del líder, de tal forma que la organización funciona de manera apropiada en la medida en que el liderazgo se oriente hacia la visión y la identidad organizacional y responda a las preguntas:

¿Por qué estamos aquí?

¿Cuál es nuestro negocio?

¿Cuál es nuestro destino, metas y misión?

Para Bennis un líder es:

- Capaz de crear una visión.
- Un excelente comunicador.
- Consciente de los desafíos.
- Cómodo con el cambio.
- Capaz de equilibrar el corto y el largo plazo.
- Un modelo de integridad³²

Peter Drucker.

Liderazgo por objetivos: otra de las grandes aportaciones a las teorías del liderazgo es la de Peter Drucker, que postula la necesidad de que el líder defina objetivos claros en ocho áreas, que son:

1. Permanencia en el mercado.
2. Innovación.

3. Productividad.
4. Recursos físicos y financieros.
5. Rentabilidad.³³

Todas las teorías nos llevan a concluir que no es lo mismo un líder que un jefe, un líder es una persona que tiene influencia en los subalternos ya que desarrolla una empatía con ellos logrando tener una verdadera sinergia lo que los convierte en aliados estratégicos. El líder también debe tener clara la visión y misión de la empresa para así mismo orientar el logro de objetivos. Pero un líder no solo se preocupa por las necesidades de la empresa, también se preocupa por las necesidades de sus colaboradores.

El clima organizacional obviamente influye en la satisfacción, la motivación de los empleados. Allí juega un papel importante, la carga laboral, las relaciones la remuneración, la flexibilidad etc. Esto a su vez resulta de la forma de dirección que tiene la empresa al liderazgo de sus directivos o coordinadores.

6.2 Características del Clima organizacional

El clima organizacional tiene las siguientes características:

- Las variables que definen el clima son aspectos que guardan relación con el ambiente laboral.
- Tiene una cierta permanencia, a pesar de experimentar cambios por situaciones coyunturales. Esto significa que se puede contar con una cierta estabilidad en el clima de una organización, con cambios relativamente

graduales, pero esta estabilidad puede sufrir perturbaciones de importancia derivadas de decisiones que afecten en forma relevante el devenir organizacional.

- Tiene un fuerte impacto sobre los comportamientos de los miembros de la empresa.
- Afecta el grado de compromiso e identificación de los miembros de la organización con ésta.
- Es afectado e influye en los comportamientos y actitudes de los miembros de la organización. En otras palabras, un individuo puede ver cómo el clima de su organización es grato y -sin darse cuenta- contribuir con su propio comportamiento a que este clima sea agradable; en el caso contrario, a menudo sucede que personas pertenecientes a una organización hacen amargas críticas al clima de sus organizaciones, sin percibir que con sus actitudes negativas están configurando este clima de insatisfacción y descontento.
- Es influenciado por diferentes variables estructurales, como estilo de dirección, políticas y planes de gestión, sistemas de contratación y despidos, etc. Estas variables, a su vez, pueden ser también afectadas por el clima³⁴.

6.3 Áreas Críticas del Clima Organizacional y sus subvariables y dimensiones del clima organizacional

LIDERAZGO: Influencia que ejerce un individuo por medio de la capacidad de orientar y convencer a los otros, para llevar a cabo eficientemente los objetivos de la institución y lograr resultados. Dentro del liderazgo existen cuatro subvariables

que son: Dirección, estímulo a la excelencia, estímulo al trabajo en equipo y solución de conflictos.

MOTIVACION: Conjunto de reacciones y actitudes encaminadas a satisfacer las necesidades del trabajador en la institución. Las subvariables de la motivación son: Realización personal, reconocimiento de la aportación, responsabilidad, adecuación de las condiciones de trabajo.

RECIPROCIDAD: Relación mutua de dar y recibir entre el individuo y la organización. Dentro de la reciprocidad se encuentran las subvariables de: aplicación al trabajo, cuidado del patrimonio institucional, retribución y la equidad.

PARTICIPACION: Inclusión de los trabajadores en la actividad de la institución aportando cada cual la parte que le corresponde para darle cumplimiento a los objetivos institucionales. Dentro de esta dimensión se encuentran las variables de Compromiso con la productividad, compatibilidad e intereses, intercambio de información e Involucramiento en el cambio.

6.4 Instrumentos para la medición de la percepción de la calidad de los servicios de salud

Desde la década de los ochenta, el estudio de la variable de calidad del servicio despertó el interés de investigadores y profesionales en el ámbito sanitario, siendo pioneros en este tema Donabedian en los Estados Unidos y Ruelas en México, quienes a partir de sus aportaciones han logrado que la calidad en el sector salud se convierta en un indicador determinante y una preocupación medular para muchos países, debido a las exigencias presentadas por usuarios cada vez más

demandantes³⁵. Para poder identificar las necesidades de una organización, es primordial primero medir su clima organizacional, a continuación, se muestran diferentes instrumentos para poder realizar el diagnóstico.

I. Bernal González et al / Estudios Gerenciales 31 (2015) 8–19

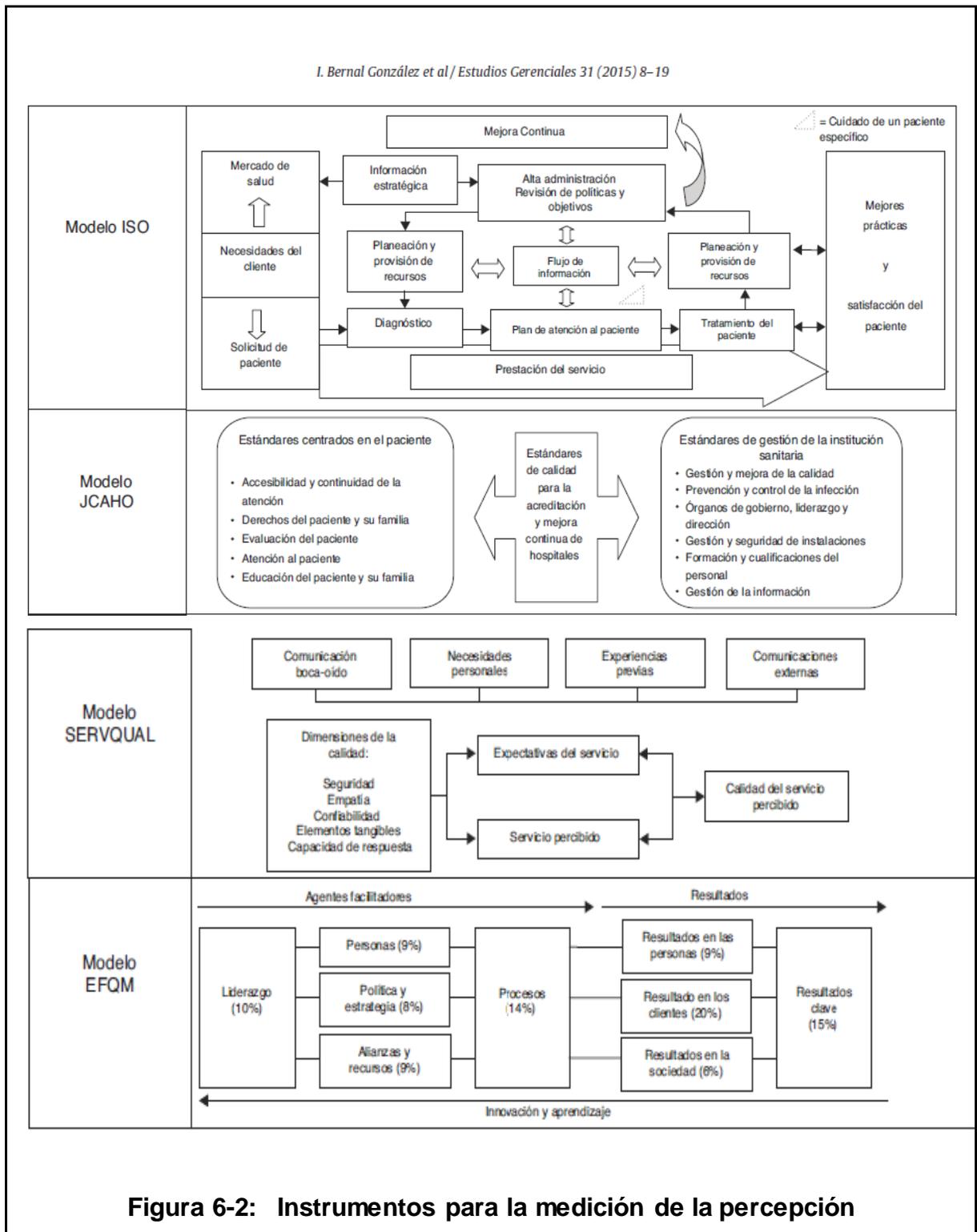


Figura 6-2: Instrumentos para la medición de la percepción

AVISO DE CONFIDENCIALIDAD- Nota de Propiedad: La información y datos contenidos en todas las páginas de este documento elaborado por la Universidad Católica de Manizales, constituyen secretos comerciales o información confidencial y privilegiada de la UCM, y está sujeto a las más estrictas obligaciones de confidencialidad prohibiendo expresamente la publicación, divulgación y utilización de su contenido para fines propios o de terceros no autorizados sin el previo consentimiento expreso y por escrito de la Universidad Católica de Manizales.

Fuente: (Parasuraman, Zeithaml y Berry,1985)

SERVQUAL fue desarrollado por Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985), y consiste en una escala para evaluar las expectativas y percepciones de los clientes respecto a la calidad del servicio, tomando como formadores de las expectativas 4 elementos básicos: la comunicación boca-oído, las necesidades personales de los usuarios, las experiencias previas del cliente y las comunicaciones externas de la organización (Losada y Rodríguez, 2007; Miranda, Chamorro y Rubio, 2007).³⁶ Esta herramienta sirve para determinar las expectativas del servicio y las percepciones de los usuarios, pudiendo establecer una medida de calidad de la prestación del servicio basándose en la satisfacción de los usuarios.

I. Bernal González et al / Estudios Gerenciales 31 (2015) 8-19

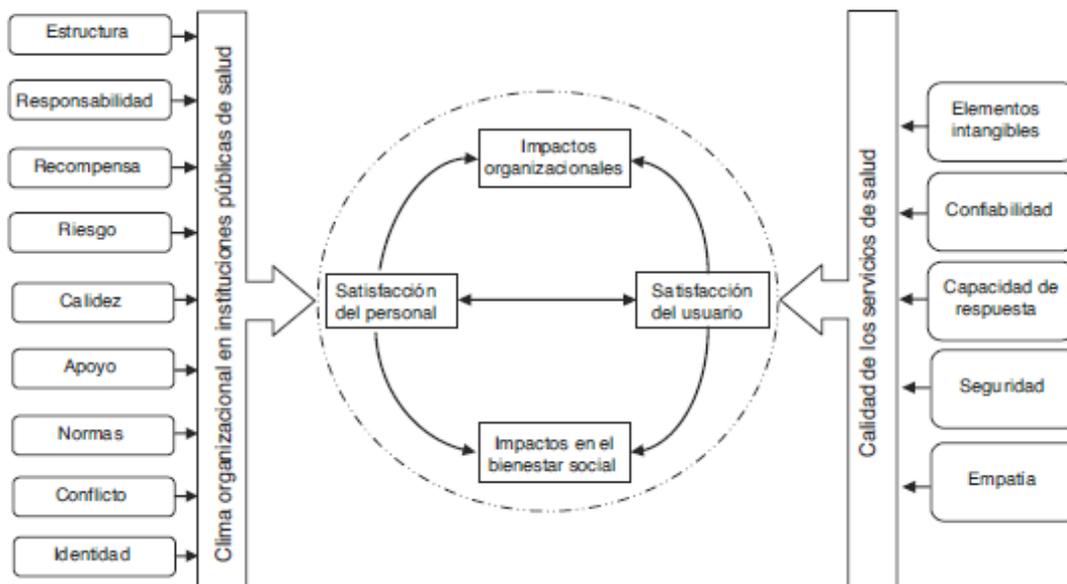


Figura 6-3: Modelo relacional del clima organizacional y la calidad de los servicios públicos de salud

Fuente: (Estudios Gerenciales, 2015, 31, p. 8–19)

Zeithalm, Parasuraman y Berry, a través de sus extensos estudios sobre la calidad en el servicio, han identificado cinco dimensiones que los clientes utilizan para juzgar a una compañía de servicios. Estas dimensiones son:

1. **TANGIBLES:** La apariencia de las instalaciones físicas, equipo, personal y material de comunicación. Son los aspectos físicos que el cliente percibe en la organización. Cuestiones tales como limpieza y modernidad son evaluadas en tres elementos distintos. Dentro de esta dimensión hacen parte:
 - 1.1 **Personas:** Se considera la apariencia física de las personas. Su aseo, olor, vestido. Son las características que son detectadas en primera instancia por el usuario respecto a las personas que lo atienden.
 - 1.2 **Infraestructura:** Es el estado de los edificios o locales donde se realiza el servicio. Así mismo se consideran dentro de este factor, las instalaciones, máquinas o móviles con los que se realiza el servicio. Un camión, es ejemplo de infraestructura.
 - 1.3 **Objetos:** Varios sistemas de servicio ofrecen representaciones tangibles de su producto. Boletos, letreros y folletos, son algunos de los objetos con los cuales el usuario tiene contacto. El que sean prácticos, limpios y atractivos son cualidades que se deben de considerar.
2. **CONFIABILIDAD:** La habilidad de desarrollar el servicio prometido precisamente como se pactó y con exactitud. Los factores que conforman la dimensión de la confiabilidad son:

2.1 Eficiencia: El desarrollar el servicio acertadamente, aprovechando tiempo y materiales, realizándolo de la mejor forma posible.

2.2 Eficacia. Se refiere solo a obtener el servicio requerido, sin importar los procesos o recursos utilizados.

2.3 Efectividad: Obtener el servicio mediante un proceso correcto que cumpla las expectativas para las que fue diseñado.

2.4 Repetición: Cuando un servicio no se realizó bien, se tiene que volver a repetir algunas veces. Esto implica tiempo y esfuerzo tanto para el usuario como para el sistema, por lo que cobra vital importancia en la medición de la calidad en el servicio.

2.5 Problemas: Es similar a los servicios clasificados como de no rutinarios, porque no son comunes ya que son provocados por problemas. A veces el mismo usuario puede crear el problema, pero éste toma mucho en cuenta la ayuda que el sistema le puede dar.

3. VELOCIDAD DE RESPUESTA: La disposición inmediata para atender a los clientes y dar un pronto servicio. La velocidad de respuesta implica características de horario y tiempo, las cuales se ven reflejadas en los siguientes factores:

3.1 Espera: Implica el tiempo que aguarda el usuario antes de que se le preste el servicio.

3.2 Inicio y terminación: Muchas veces, los servicios son programados para empezar a una hora y finalizar a otra hora. El cumplimiento de estos términos, influyen en la calidad del servicio.

3.3 Duración: Es el tiempo que tarda el servicio en ser producido. Este tiempo, se sujeta también a la evaluación del usuario, de acuerdo a lo prometido por el sistema y lo que el usuario espera que dure.

3.4 Post-servicio: Este factor se refiere al tiempo que el sistema tarda para resolver situaciones o problemas que no forman parte del servicio normal.

4. ASEGURAMIENTO: El conocimiento y cortesía de los empleados y su habilidad para comunicarse e inspirar confianza.

4.1 Cortesía: La cortesía implica amabilidad y buen trato en el servicio.

4.2 Servicialidad: Es la disposición del empleado por servir al usuario, por buscar acercarse a él antes de que éste lo pueda requerir en un momento especial o de urgencia.

4.3 Competencia: Es la capacidad de los empleados para realizar un servicio de calidad. Son sus conocimientos y acciones que demuestran al momento de realizar el servicio. El que un servidor pueda resolver un problema por sí mismo y sin retraso, implica que es competente.

5. CREDIBILIDAD: El comportamiento y forma de reaccionar de los servidores, puede provocar seguridad o inseguridad en el usuario. Si el empleado inspira

confianza al usuario, el servicio tiene más probabilidades de desarrollarse en un mejor tiempo y sin preocupaciones.

5.1 Empatía: Proveer cuidados y atención individualizada a los clientes.

5.2 Personalización: El hacer sentir al usuario que se le trata individualmente, como alguien especial, le provocara tener una buena opinión de la empresa.

5.3 Conocimiento del cliente: El ofrecer un trato personalizado, implica, además, conocer más a fondo las necesidades de cada cliente, factor esencial para proporcionar un buen servicio.

El cuestionario tiene 3 fases. En la primera se puede evaluar la percepción de la calidad percibida por los usuarios. En la segunda fase se evaluar la importancia de cada dimensión para los usuarios. De esta manera se podría realizar una priorización en las intervenciones de acuerdo a lo expresado por los usuarios y en la tercera fase se puede evaluar las percepciones de los usuarios sobre la compañía.

7. METODOLOGÍA PROPUESTA

La entidad objeto de estudio Atención Integral en Casa SAS, tiene una población actualmente de 578 pacientes y 251 colaboradores.

7.1 TIPO DE ESTUDIO

El Estudio tuvo un enfoque cuantitativo, el cual se realizó por medio de encuestas las cuales permitieron una medición de tipo numérico. El método cuantitativo estuvo basado en una investigación empírico-analista. Basa sus estudios en números estadísticos para dar respuesta a unas causas-efectos concretas.

La investigación cuantitativa tiene como objetivo obtener respuestas de la población a preguntas específicas. La finalidad empresarial sería la toma de decisiones exactas y efectivas que ayuden a alcanzar aquello que estábamos persiguiendo.

El estudio fue de tipo Analítico – Transversal, es decir se recolectaron datos en un solo momento, en un tipo único. Su propósito fue describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado.

Se realizó recolección de datos, aplicando encuestas debidamente evaluada, por medio de las cuales se midió el clima organizacional y la percepción de la calidad de los servicios prestados de la IPS ATENCION INTEGRAL EN CASA SAS.

7.2 POBLACIÓN

Según el número de pacientes activos en la IPS ATENCION INTEGRAL EN CASA SAS al 31 de mayo del 2019, lo cual nos arroja una muestra de 232 usuarios para la aplicación de la encuesta para medir la percepción y expectativa de la calidad del servicio de salud recibida por la IPS a estudio. La IPS cuenta con 231 colaboradores a la fecha establecida lo cual nos arroja como muestra 152 colaboradores para la aplicación de la encuesta sobre clima organizacional.

7.3 MUESTRA DE USUARIO PARA LA PERCEPCION DE LA CALIDAD

Tabla 7-1: Muestreo Usuarios

TODA LA EMPRESA (USUARIOS)			
Variable	Descripción	Valor	Valor2
N	Tamaño de la Población	578	
Z	Confiabilidad	95%	1,96
P	Proporción	50%	
Me	Margen de Error o Precisión	5%	
n	$N*(Z*Z)*p*(1-p)$	231	
	$(N-1)*(me*me)+(Z*Z)*p*(1-p)$		

Tabla 7-2: Muestreo Trabajadores

TODA LA EMPRESA (TRABAJADORES)			
Variable	Descripción	Valor	Valor2
N	Tamaño de la Población	251	
Z	Confiabilidad	95%	1,96
p	Proporción	50%	
me	Margen de Error o Precisión	5%	
n	$N*(Z*Z)*p*(1-p)$	152	
	$(N-1)*(me*me)+(Z*Z)*p*(1-p)$		

7.4

CRITERIOS DE INCLUSIÓN

- Trabajadores que lleven más de 6 meses en la IPS
- Personal asistencial y administrativo

- Usuarios que hayan recibido servicios por parte de la IPS en los últimos 4 meses Que acepten participar de manera voluntaria en la investigación.

7.5 CRITERIOS DE EXCLUSIÓN

- Trabajadores que lleven menos de 6 meses en la IPS
- Trabajadores que estén en periodo de vacaciones
- Usuarios con patologías Psiquiátricas
- Trabajadores que hagan parte de la investigación

7.6 MÉTODO

Se realizo a la población que estuvo de acuerdo en participar en la investigación, de forma voluntaria, se explicó a los participantes que el objetivo de esta era poder establecer el clima organizacional en la IPS y el nivel de calidad de la prestación del servicio. Los instrumentos que se aplicaron fueron:

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

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

- La variable motivación está caracterizada en cuatro subvariables que son: la realización personal, el reconocimiento a la aportación, la responsabilidad y adecuación de las condiciones de trabajo.
- La variable reciprocidad se caracteriza por: aplicación al trabajo, cuidado del patrimonio institucional, retribución y equidad.
- La participación se refiere al compromiso con la productividad, compatibilidad de intereses, intercambio de información.

Instrumento para evaluar nivel de calidad de la prestación del servicio: es un instrumento de investigación multidimensional, diseñada para capturar las expectativas y percepciones de un servicio de los consumidores en las cinco dimensiones que se cree que representan la calidad del servicio. SERVQUAL se basa en el paradigma de expectativa-des confirmación, que en términos simples significa que la calidad del servicio se entiende como la medida en que las expectativas de calidad de consumo previo del consumidor se confirman o no se confirman por sus percepciones reales de la experiencia del servicio. Cuando el cuestionario SERVQUAL fue publicado por primera vez en 1988 por un equipo de investigadores académicos.

Cruce de variables:

Frente a la descripción de los ítems a evaluar para clima organizacional se construyeron gráficos por cada área crítica, donde el eje de las X se situó las subvariables y en el eje de las Y los valores hallados, los mismos se unificaron con una línea de manera que sea evidente dicho hallazgo. Los valores alcanzados por la subvariable menor que 2,5 quiere decir que el clima en dichas subvariables es insatisfactorio, entre 2,5 y 3 es nivel medio evidencia medianamente satisfactorio y mayor a 3 satisfactorio como lo determina el rango de resultados de esta. Se realizo

un análisis bivariado para demarcar las discrepancias del clima organizacional por área como lo son: tipo de contrato, cargo y tiempo laborado en su cargo actual según las áreas críticas contempladas en el estudio (liderazgo, motivación, reciprocidad y participación). Por otra parte, para la encuesta de percepción de la Calidad, se realizó tabla de datos para cada pregunta con su respectiva calificación, luego se sacó un promedio de cada pregunta y se realizó la respectiva grafica para mostrar los resultados, posteriormente se aplicó la escala de liker, la cual cuenta con tres ítems: satisfactorio, medianamente satisfactorio e insatisfactorio, lo que nos permitió conocer la percepción de la calidad por parte de los usuarios de Atención Integral en Casa SAS.

Tabla 7-3: Elementos

Dimensión	Nº de elementos en el cuestionario	Definición
Confiabilidad	5	La capacidad de realizar el servicio prometido de manera confiable y precisa.
Garantía	4	El conocimiento y la cortesía de los empleados y su capacidad para transmitir confianza y confianza.
Tangibles	4	Aparición de instalaciones físicas, equipamiento, personal y materiales de comunicación.
Empatía	5	La prestación de cuidados, atención individualizada al cliente.

Sensibilidad	4	La voluntad de ayudar a los clientes y de proporcionar un servicio rápido.
---------------------	---	--

CUESTIONARIO 1 DEL SERVQUAL

Instrucciones: Basado en su experiencia como usuario de los servicios de salud, piense en el tipo de institución de salud que brindaría una excelente calidad en el servicio.

Gracias por su colaboración.

Código de la institución

Código del municipio según la DIAN más las iniciales de la IPS (Todo unido).

Datos generales

1. Nombre de la institución

2. Área de trabajo prestadora del servicio. Marque UNA SOLA OPCIÓN.

2.1 Directiva ____ 2.2 Apoyo operativo ____ 2.3 Asistencial ambulatorio ____

2.4 Asistencial hospitalario ____ 2.5 Apoyo diagnóstico y terapéutico ____

3. Edad (años cumplidos) ____

4. Sexo

4.1. Hombre ____ 4.2 Mujer ____

5. Estado civil.

5.1 Casado ___ 5.2 Separado ___ 5.3 Soltero ___ 5.4 Unión Libre ___
5.5 Viudo ___

6. Escolaridad.

6.1 Primaria___ 6.2 Secundaria___ 6.3 Técnico___ 6.4 Universitaria___ 6.5
Posgrado___

7. Zona de procedencia

7.1 Zona urbana ___ 7.2 Zona rural ___

8. Tipo de régimen en salud

8.1 Contributivo ___ 8.2 Subsidiado ___ 8.3 No asegurado ___

Cuestionario de medición 1. Servicio deseado

Basándose en sus experiencias como usuario de los servicios que ofrecen las instituciones de salud, por favor, indique el grado que usted piensa que una institución que ofrece una excelente calidad en el servicio debe tener respecto a las características descritas en cada uno de los enunciados.

Si usted siente que la característica no es totalmente esencial, señale el número 1. Si cree que la característica es absolutamente esencial para una institución de salud, señale el número 7. Si su decisión no es muy definida, señale uno de los números intermedios.

No existen respuestas correctas ni incorrectas, solo nos interesa obtener un número que realmente refleje lo que usted piensa respecto a las instituciones de salud que ofrecen una excelente calidad en el servicio.

1. Las instituciones de salud deben tener equipos modernos

1 2 3 4 5 6 7

2. Las instalaciones físicas de las instituciones de salud deben lucir atractivas.

1 2 3 4 5 6 7

3. Los empleados de las instituciones de salud deben tener buena apariencia.

1 2 3 4 5 6 7

4. Los materiales asociados con el servicio (panfletos, tarjetas, etc.) deben ser atractivos a la vista en las instituciones de salud.

1 2 3 4 5 6 7

5. Cuando las instituciones de salud prometen hacer algo en un cierto tiempo, lo deben cumplir

1 2 3 4 5 6 7

6. Cuando un cliente tenga un problema, las instituciones de salud deben mostrar un interés sincero en resolverlo

1 2 3 4 5 6 7

7. Las instituciones de salud deben prestar el servicio correcto a la primera.

1 2 3 4 5 6 7

8. Las instituciones de salud deben proveer sus servicios en el tiempo que ellos prometieron hacerlo.

1 2 3 4 5 6 7

9. Las instituciones de salud deben insistir en llevar sus registros y documentos libres de errores.

1 2 3 4 5 6 7

10. Los empleados de la institución de salud deben informar exactamente cuándo serán desempeñados los servicios

1 2 3 4 5 6 7

11. Los empleados de la institución de salud deben dar un pronto servicio a los clientes.

1 2 3 4 5 6 7

12. Los empleados de la institución de salud siempre deben estar dispuestos a ayudar a los clientes.

1 2 3 4 5 6 7

13. Los empleados de la institución de salud nunca deben estar tan ocupados como para no atender a un cliente.

1 2 3 4 5 6 7

14. El comportamiento de los empleados de la institución de salud debe inspirar confianza.

1 2 3 4 5 6 7

15. Los clientes deben sentirse seguros en sus negociaciones con la institución de salud

1 2 3 4 5 6 7

16. Los empleados de la institución de salud deben ser consistentemente amables con los clientes.

1 2 3 4 5 6 7

17. Los empleados de las instituciones de salud deberán estar capacitados para responder a las preguntas de los clientes.

1 2 3 4 5 6 7

18. Las instituciones de salud deberán dar a sus clientes atención individual.

1 2 3 4 5 6 7

19. Las instituciones de salud deberán tener horarios convenientes para todos sus clientes.

1 2 3 4 5 6 7

20. Las instituciones de salud deben tener empleados que den a los clientes atención personal.

1 2 3 4 5 6 7

21. Las instituciones de salud excelentes se deben preocupar por cuidar los intereses de sus clientes.

1 2 3 4 5 6 7

22. Los empleados de las instituciones de salud deberán entender las necesidades específicas de sus clientes.

1 2 3 4 5 6 7

Cuestionario de medición 2. Servicio recibido

El siguiente cuestionario contiene aspectos con respecto al servicio que usted recibe en esta institución de salud. Por favor califique según como usted percibe que recibió cada característica, número 1 significa que usted está totalmente en desacuerdo con que esta institución tenga esa característica y el número 7 significa que está totalmente de acuerdo con el aspecto. Si su decisión no es muy definida, señale uno de los números intermedios.

No existen respuestas correctas ni incorrectas, solo nos interesa obtener un número que realmente refleje lo que usted percibe respecto a las instituciones.

1. La institución de salud cuenta con equipos modernos

1 2 3 4 5 6 7

2. Las instalaciones físicas de la institución de salud lucen atractiva.

1 2 3 4 5 6 7

3. Los empleados de la institución de salud cuentan con buena apariencia.

1 2 3 4 5 6 7

4. Los materiales asociados con el servicio (panfletos, tarjetas, etc.) son atractivos a la vista.

1 2 3 4 5 6 7

5. Cuando esta institución de salud promete hacer algo en un cierto tiempo, lo hace

1 2 3 4 5 6 7

6. Cuando tiene un problema, la institución de salud muestra interés sincero en resolverlo

1 2 3 4 5 6 7

7. La institución de salud presta el servicio correcto a la primera.

1 2 3 4 5 6 7

8. La institución de salud presta sus servicios en el tiempo que promete hacerlo

1 2 3 4 5 6 7

9. La institución de salud lleva sus registros y documentos libres de errores

1 2 3 4 5 6 7

10. Los empleados de la institución de salud le informan exactamente cuándo serán prestados los servicios

1 2 3 4 5 6 7

11. Los empleados de las instituciones de salud le dan un pronto servicio.

1 2 3 4 5 6 7

12. Los empleados de las instituciones de salud siempre están dispuestos a ayudarlo.

1 2 3 4 5 6 7

13. Los empleados de la institución de salud nunca estuvieron tan ocupados como para no atenderlo.

1 2 3 4 5 6 7

14. El comportamiento de los empleados de la institución de salud le inspira confianza.

1 2 3 4 5 6 7

15. Se siente seguro en sus negociaciones con la institución de salud (pagos, facturación)

1 2 3 4 5 6 7

16. Los empleados de la institución de salud son consistentemente amables con usted.

1 2 3 4 5 6 7

17. Los empleados de la institución de salud están capacitados para responder a sus preguntas.

1 2 3 4 5 6 7

18. La institución de salud le da atención individual.

1 2 3 4 5 6 7

19. La institución de salud tiene horarios convenientes para todos los clientes.

1 2 3 4 5 6 7

20. La institución de salud tienen empleados que dan a los clientes atención personal.

1 2 3 4 5 6 7

21. La institución de salud se preocupa por cuidar sus intereses.

1 2 3 4 5 6 7

22. Los empleados de la institución de salud entienden sus necesidades específicas.

1 2 3 4 5 6 7

CUESTIONARIO 3. DEL SERVQUAL

Instrucciones: A continuación, se listan cinco características de las instituciones que ofrecen servicios de salud. Deseamos conocer que tan importante es cada una de esas características si usted está evaluando los servicios de salud. Por favor, distribuya un total de 100 puntos entre las cinco características de acuerdo con la importancia que para usted tenga cada una de ellas: entre más importante sea una característica, más puntos se le asignarán. No olvide asegurarse que la suma de todos los puntos debe ser 100.

1. La apariencia de las instalaciones, equipo, personal y materiales de comunicación. Puntos:

2. La habilidad de la institución de salud para desempeñar el servicio prometido confiable y correctamente.

Puntos:

3. La disponibilidad de la institución de salud para ayudar a los clientes y proveer un pronto servicio.

Puntos:

4. El conocimiento y cortesía de los empleados y su habilidad para inspirar confianza. Puntos:

5. El cuidado y la atención personalizada que la institución de salud brinda a sus clientes.

Puntos:

Total, de puntos distribuidos 100 puntos

CUESTIONARIO SOBRE MI TRABAJO.

Área: _____.

Estamos realizando una investigación sobre el clima socio psicológico en la empresa. Esta técnica contiene un conjunto de reflexiones. Su tarea consiste en relacionar estas reflexiones con lo que ocurre en el centro laboral. No hay respuestas correctas ni incorrectas. Rogamos sea lo más sincero posible, pues su ayuda contribuirá a mejorar y desarrollar las condiciones en su centro de trabajo. No es necesario que ponga su nombre.

Gracias por su colaboración.

Datos generales de la institución

1. Nombre de la institución

2. Tipo de Institución

1. Mixta

2. Privada

3. Publica

3. Denominación de los servicios instituciones en salud

1. Baja Complejidad
2. Mediana complejidad
3. Alta complejidad

Datos generales de identificación del participante

4. Área de trabajo. Marque UNA SOLA OPCIÓN.

- 4.1 Directivos ___ 4.2 Apoyo operativo ___ 4.3 Asistencial ambulatorio ___
 4.4 Asistencial hospitalario ___ 4.5 Apoyo diagnóstico y terapéutico ___

5. Edad (años cumplidos) ___

6. Sexo

- 6.1. Hombre ___ 6.2 Mujer ___

7. Estado civil.

- 7.1 Casado ___ 7.2 Separado ___ 7.3 Soltero ___ 7.4 Unión Libre ___
 7.5 Viudo ___

8. Escolaridad.

- 8.1 Primaria ___ 8.2 Secundaria ___ 8.3 Técnico ___ 8.4 Universitaria ___ 8.5
 Posgrado ___

9. Termino de contratación.

- 9.1 Prestación de servicios ___ 9.2 Término fijo ___ 9.3 Término indefinido ___

10. Tipo de contrato.

- 10.1 Carrera administrativa ___ 10.2 Por Cooperativa o asociación ___ 10.3 Por la
 institución ___ 10.4 Prestación de servicios ___ 10.5 Otra ___

11. Horas laboradas en el día en la institución.

- 11.1 1-4 horas ___ 11.2 5-8 horas ___ 11.3 9-12 horas ___ 11.4 Más de 12
 horas ___

12. Tiempo Laborado en la institución

- 12.1 Menos de 1 año
 12.2 De 1 a 5 años

- 12.3 De 6 a 10 años
 12.4 11 años o más
 13. Tiempo Laborado en su actual área/ servicio
 13.1 Menos de 1 año
 13.2 De 1 a 5 años
 13.3 De 6 a 10 años
 13.4 11 años o más
 14. Tiempo laborado en su cargo actual.
 14.1 Menos de 1 año
 14.2 De 1 a 5 años
 14.3 De 6 a 10 años
 14.4 11 años o más

ÍTEMS CLIMA ORGANIZACIONAL

No	Reflexiones	Respuesta	
		V	F
1	El jefe se preocupa porque entendamos bien nuestro trabajo		
2	Generalmente todos aportamos ideas para mejorar nuestro trabajo		
3	La mayoría del trabajo de esta unidad exige raciocinio		
4	En esta organización se busca que cada cual tome decisiones de cómo realizar su propio trabajo.		
5	El ambiente que se respira en esta institución es tenso.		
6	La gente se esfuerza por cumplir a cabalidad con sus obligaciones		

7	Con frecuencia nuestros compañeros hablan mal de la institución		
8	Esta institución ofrece buenas oportunidades de capacitación		
9	Aquí las promociones carecen de objetividad		
10	Los problemas que surgen entre los grupos de trabajo se resuelven de manera óptima para la institución.		
11	Los objetivos de los departamentos son congruentes con los objetivos de la organización.		
12	La información requerida por los diferentes grupos fluye lentamente.		
13	La adopción de nuevas tecnologías se mira con recelos.		
14	Ocurre con frecuencia que cuando se presenta un problema especial no se sabe quién tiene que resolverlo.		
15	Aquí se preocupan por mantener informado al personal de las nuevas técnicas relacionadas con el trabajo, con el fin de mejorar la calidad del mismo.		
16	Aquí todos los problemas se discuten de manera constructiva.		
17	Para cumplir con las metas del trabajo tenemos que recurrir a todas nuestras capacidades.		
18	En este trabajo me siento realizado profesionalmente.		
19	En esta institución se estimula a la persona que trabaja bien.		
20	En realidad, nunca se ejecutan las ideas que damos sobre el mejoramiento del trabajo.		
21	Las condiciones de trabajo son buenas.		
22	Aquí uno se siente auto motivado con el trabajo.		
23	Da gusto ver el orden que reina en nuestro local de trabajo.		
24	Yo me siento muy motivado por formar parte de este grupo.		
25	Las normas disciplinarias se aplican con subjetividad.		

26	Cuando hay un reto para la organización todos los departamentos participan activamente en la solución.		
27	Lo importante es cumplir los objetivos del departamento, lo demás no interesa.		
28	Generalmente, cuando se va a hacer algo mi departamento es el último en enterarse.		
29	Las iniciativas de los grupos no reciben respaldo de los niveles superiores.		
30	Si un trabajo parece difícil se retarda hasta que se pueda.		
31	A nuestro superior solo le podemos decir los que quiere oír.		
32	En este departamento se reconoce lo valioso de los trabajadores.		
33	No existe una determinación clara de las funciones que cada uno debe desempeñar.		
34	Casi nadie ahorra esfuerzo en el cumplimiento de sus obligaciones.		
35	Cuando uno no sabe cómo hacer algo nadie le ayuda.		
36	Cuando tenemos un problema de índole laboral nadie se interesa en resolverlo.		
37	Existen grupos cuyas normas y valores no favorecen el trabajo de la institución.		
38	Los programas de desarrollo de esta empresa preparan al trabajador para avanzar dentro de una carrera ocupacional determinada.		
39	Aquí únicamente están pendiente de los errores.		
40	Aquí se traslada o se expulsa al trabajador con facilidad.		
41	En general el trabajo se hace superficial o mediocremente.		
42	Casi todos hacen su trabajo como mejor le parece.		

43	Realmente nos preocupa el prestigio de la empresa.		
44	La eficiencia en el trabajo no implica reconocimiento de ninguna clase.		
44	La eficiencia en el trabajo no implica reconocimiento de ninguna clase.		
45	Aquí cada departamento trabaja por su lado.		
46	Aquí el poder está concentrado en unos pocos departamentos.		
47	Periódicamente tenemos problemas debido a la circulación de información inexacta (chismes).		
48	Aquí uno puede desarrollar su ingenio y creatividad.		
49	Nuestro jefe es comprensivo, pero exige muy poco.		
50	A menudo se inician trabajos que no se sabe porque se hacen.		
51	El jefe no se preocupa porque se aporten ideas que mejoren la calidad del trabajo.		
52	Los programas de capacitación son para pocos.		
53	En esta organización ser promovidos significa poder enfrentar desafíos mayores.		
54	Existe poca libertad de acción para la realización del trabajo.		
55	Los problemas se analizan siguiendo métodos sistemáticos para encontrar soluciones creativas.		
56	La dedicación de este grupo merece reconocimiento.		
57	Toda la decisión que se toma es necesario consultarla con los superiores antes de ponerla en práctica.		
58	Normalmente las personas se responsabilizan de controlar su propio trabajo.		
59	La mayoría significativa de los funcionarios de esta institución nos sentimos satisfechos con el ambiente físico del departamento.		

60	Defendemos con vehemencia el trabajo y la imagen de nuestro departamento.		
61	El espíritu de equipo de esta organización es excelente.		
62	Los recursos limitados de nuestro departamento los compartimos fácilmente con otros grupos de la organización.		
63	Los que poseen información no la dan a conocer fácilmente.		
64	En esta organización existen grupos que se oponen a todos los cambios.		
65	Cada uno cuenta con los elementos necesarios de trabajo.		
66	Por lo general, las personas que trabajan bien son reconocidas en la institución.		
67	Por lo general, tenemos muchas cosas por hacer y no sabemos por cual empezar.		
68	Cuando analizamos un problema las posiciones que adoptan algunos de mis compañeros no siempre son sinceros.		
69	Normalmente se da un reconocimiento especial al buen desempeño del trabajo.		
70	A mi jefe no le preocupa la calidad del trabajo.		
71	A la gente le gusta hacerse cargo de los trabajos importantes.		
72	En general todos tratan con cuidado los bienes de la institución.		
73	Aquí los resultados son fruto del trabajo de unos pocos.		
74	Los obreros se sienten orgullosos de pertenecer a esta institución.		
75	Cada uno es considerado como conocedor de su trabajo y se le trata como tal.		
76	El desempeño de las funciones es correctamente evaluado.		
77	Los diferentes niveles jerárquicos de la institución no colaboran entre ellos.		

78	Aquí todos los departamentos viven en conflicto permanentemente.		
79	Aquí la información está concentrada en unos pocos grupos.		
80	Los niveles superiores no propician cambios positivos para la institución.		

7.7 RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

La recolección de la información se realizó por medio de encuestas, previa autorización por parte de la IPS para la aplicación de las mismas, el instrumento de esta investigación (encuesta) genera confianza ya que es un instrumento validado, los resultados son confiables si se aplica adecuadamente siguiendo el instructivo, es completamente aplicable a nuestra investigación, la aplicación de las mismas se realizó de lunes a domingo en los horarios de atención establecidos por la IPS de lunes a domingo de 7:00 am a 6:00 pm, en los meses Julio, Agosto, Septiembre y octubre del año 2019, en los domicilios de los usuarios y en las instalaciones de Atención Integral en Casa, se aplicó por persona y se explicó a cada uno los objetivos de la investigación y como se debía diligenciar la encuesta de manera correcta para confiabilidad de los datos, posteriormente se tabulo la información para tener la información concreta y se realizan los respectivos análisis.

7.8 PLAN DE ANÁLISIS DE LOS DATOS:

Se realizo una revisión y organización de los datos arrojados por las encuestas, con la finalidad de destacar toda la información que fuera de utilidad, a fin de poder elaborar conclusiones que le sirvan a la IPS de apoyo en la toma de decisiones.

Se realizó un análisis univariado en el cual se midieron las variables (área de trabajo, edad, sexo, estado civil, escolaridad, tipo de contrato, cargo, horas laboradas en el día, tiempo Laborado en la institución, tiempo laborado en su actual área, tiempo laborado en su cargo actual) a través de estadígrafos descriptivos y porcentuales.

Frente a la descripción de las áreas críticas y el análisis de los ítems clima

Organizacional se construyeron gráficos por cada área crítica, donde el eje de las X se colocaron las subvariables y en el eje Y los valores alcanzados por éstas, entre 0 y 5., En una gráfica de líneas con marcadores donde se evidencia la tendencia de los datos según las variables.

Análisis bivariado: Se establecieron las diferencias del clima organizacional por área de trabajo, tipo de contrato, cargo y tiempo laborado en su cargo actual según las áreas críticas del estudio (liderazgo, motivación, reciprocidad y participación), En cuanto al análisis de percepción de la Calidad de los servicios, se realizaron las tablas para cada pregunta con su respectiva calificación, luego se sacó el promedio de cada una de las preguntas, se realizó la gráfica que mejor represento los datos obtenidos, posteriormente se aplicó la escala de like, la cual se divide en tres ítems satisfactorio, medianamente satisfactorio e insatisfactorio, evidenciándonos en qué nivel se encuentra la IPS objeto de investigación.

Análisis univariado: Se midieron las variables (área de trabajo, edad, sexo, estado civil, escolaridad, tipo de contrato, cargo, horas laboradas en el día, tiempo Laborado en la institución, tiempo laborado en su actual área, tiempo laborado en su cargo actual) a través de estadígrafos descriptivos y porcentuales. Frente a la descripción de las áreas críticas y el análisis de los ítems clima organizacional se construyeron gráficos por cada área crítica, donde el eje de las X se colocaron las subvariables y en el eje de las Y los valores alcanzados por éstas, entre 0 y 5. Se reunieron los puntos de los valores alcanzados con una línea de manera que evidencia el perfil que representará como se percibe el clima en esa área. Si el valor alcanzado por la

subvariable menor que 2,5 entonces el clima en dichas subvariables es insatisfactorio, entre 2,5 y 3 es nivel medio (medianamente satisfactorio) y mayor a 3 satisfactorio.

Análisis bivariado: Se establecieron las diferencias del clima organizacional por área de trabajo, tipo de contrato, cargo y tiempo laborado en su cargo actual según las áreas críticas del estudio (liderazgo, motivación, reciprocidad y participación), En cuanto al análisis de percepción de la Calidad de los servicios, se realizó las tablas para cada pregunta con su respectiva calificación, luego se sacó el promedio de cada una de las preguntas, se realizó la gráfica que mejor represento los datos obtenidos, posteriormente se aplicó la escala de like, la cual se divide en tres ítems satisfactorio, medianamente satisfactorio e insatisfactorio, evidenciándonos en qué nivel se encuentra la IPS objeto de investigación.

Para el plan de análisis de la información se realizó una descripción completa de las 4 variables y sus respectivas subvariables o dimensiones; a continuación, se realiza una descripción detallada:

1. Liderazgo: Influencia que ejerce un individuo por medio de la capacidad de orientar y convencer a los otros, para llevar a cabo eficientemente los objetivos de la institución y lograr resultados.

1.1 Dirección: Es el sentido en que se orienta la actividad, fijándose las metas y los medios para lograrlo.

1.2 Estímulo por la excelencia: Incorporación de nuevos conocimientos e

instrumentos técnicos para que el trabajador asuma las responsabilidades de la calidad del producto.

1.3 Estímulo del trabajo en equipo: Es crear un ambiente de ayuda mutua donde la participación organizada no sea individual sino de complementación de Conocimientos y experiencias del equipo de trabajo.

1.4 Solución de conflictos: Capacidad de solucionar conflictos que surgen en la Institución por síntesis de referencia.

2. Motivación: Conjunto de reacciones y actitudes encaminadas a satisfacer Las necesidades del trabajador en la institución.

2.1 Realización personal: El trabajador habrá de conocer todas las oportunidades de autorrealización que tiene en su trabajo y tomará conciencia de la trascendencia histórica de su aportación.

2.2 Reconocimiento de la aportación: Cuando la institución de crédito al esfuerzo realizado por cada persona o grupo en la ejecución de una tarea, incentivando al trabajador.

2.3 Responsabilidad: Capacidad del trabajador de responder por sus deberes y actos, a partir del conocimiento, de su ubicación y proyección en la empresa.

2.4 Adecuación de las condiciones de trabajo: Condiciones ambientales, físicas y psicosociales, así como la calidad de los recursos y el estado óptimo de los equipos para realizar el trabajo.

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

3.1. Aplicación al trabajo: Cuando el trabajador se encuentra identificado con su trabajo y con la institución manifestando alto nivel de responsabilidad y de ingenio creativo para solucionar los problemas institucionales.

3.2. Cuidado del patrimonio institucional: Cuidando los bienes, equipos y materiales de la institución por los trabajadores.

3.3. Retribución: Sistema de remuneración, promoción de reconocimientos, y la capacitación y desarrollo humano de los trabajadores.

3.4. Equidad.: Igualdad de condiciones para poder optar por cualquier beneficio institucional.

4. Participación: Involucración de los trabajadores en la actividad de la institución aportando cada cual la parte que le corresponde para darle cumplimiento a los objetivos institucionales.

4.1. Compromiso con la productividad: La productividad se da en la medida que la interacción de todas las partes realice de forma óptima con eficiencia y calidad los productos.

4.2. Compatibilidad de intereses: Función básica de integrar la diversidad de intereses de los componentes en una sola dirección.

4.3. Intercambio de información: Comunicación necesaria entre las personas y

grupos para lograr una acción coordinad.

4.4. Involucración al cambio: La actitud de promoción y compromiso ante las decisiones del cambio, su participación, aportes de sugerencias y adopción de nuevos hábitos, definen a las personas involucradas al cambio.

Para la calificación se construye una plantilla que lleva implícitas las respuestas correctas (sean V o F) de cómo debe ser percibido el clima ideal. Las respuestas correctas tienen el valor de un punto y las respuestas incorrectas se igualan a cero. Esto arroja un total de puntos por subvariables máximo de 5 puntos que sumado a las demás subvariables contenidas en cada área crítica alcanzarían el valor de 20. En total sumarían 80 puntos igual al número de reflexiones planteadas en el instrumento.

Para la operacionalización de las variables de calidad se construyó una plantilla en Excel que lleva el puntaje de las respuestas la calidad de los servicios de salud percibida por los clientes. Respecto al clima organizacional, las respuestas varían del 1 al 7 lo que nos dejara apreciar la percepción de los usuarios frente a la calidad de los servicios brindados por las instituciones de salud, posteriormente se realizaron las gráficas y análisis respectivo donde pudimos comparar con las gráficas de clima organizacional.

Tabla 7-4: Operacionalización de Variables de Liderazgo

DEFINICION CONCEPTUAL	INDICADOR	DIMENSIONES	DEFINICION OPERACIONAL	INDICADOR
Influencia que ejerce un individuo por medio de la capacidad de	Promedio de los resultados obtenidos en las	Dirección	Se entiende por dirección de nivel alto (satisfactorio) cuando se obtenga una calificación de	sumatoria de los resultados de los items
				Valor

AVISO DE CONFIDENCIALIDAD- Nota de Propiedad: La información y datos contenidos en todas las páginas de este documento elaborado por la Universidad Católica de Manizales, constituyen secretos comerciales o información confidencial y privilegiada de la UCM, y está sujeto a las más estrictas obligaciones de confidencialidad prohibiendo expresamente la publicación, divulgación y utilización de su contenido para fines propios o de terceros no autorizados sin el previo consentimiento expreso y por escrito de la Universidad Católica de Manizales.

orientar y convencer a los otros, para llevar a cabo eficientemente los objetivos de la institución y lograr resultados	cuatro dimensiones del liderazgo		4 a 5, nivel medio (poco satisfactorio) cuando se obtenga una calificación de 2.6 a 3.9 y nivel bajo (No satisfactorio) cuando se obtiene una calificación menor o igual a 2.5 en la dimensión de dirección de la variable liderazgo	No		
				Item	V	F
				1		
				14		
				33		
				51		
				67		
		Estímulo a la excelencia	Se entiende por estímulo de la excelencia de nivel alto (satisfactorio) cuando se obtiene una calificación de 4 a nivel medio (poco satisfactorio) cuando se obtenga una calificación de 2.6 a 3.9 y nivel bajo (No satisfactorio) cuando se obtiene	sumatoria de los resultados de los items		
				No	Valor	
				Item	V	F
				15		
				30		
				34		
				52		
				70		

			en equipo de la variable liderazgo			
		Solución de conflictos	Se entiende por solución de conflictos de nivel alto (satisfactorio) cuando se obtiene una calificación de 4 a 5, nivel medio (poco satisfactorio) cuando se obtiene una calificación de 2.6 a 3.9 y nivel bajo (no satisfactorio) cuando se obtiene una calificación menor o igual a 2.5 en la dimensión de solución de conflictos de la variable liderazgo	sumatoria de los resultados de los ítems		
				No	Valor	
				Ítems	V	F
				16		
				31		
				36		
				55		
						68
Tabla 7-5: Operacionalización de Variables de Motivación						
DEFINICION CONCEPTUAL	INDICADOR	DIMENSIONES	DEFINICION OPERACIONAL	INDICADOR		

AVISO DE CONFIDENCIALIDAD- Nota de Propiedad: La información y datos contenidos en todas las páginas de este documento elaborado por la Universidad Católica de Manizales, constituyen secretos comerciales o información confidencial y privilegiada de la UCM, y está sujeto a las más estrictas obligaciones de confidencialidad prohibiendo expresamente la publicación, divulgación y utilización de su contenido para fines propios o de terceros no autorizados sin el previo consentimiento expreso y por escrito de la Universidad Católica de Manizales.

Conjunto de reacciones y actitudes encaminadas a satisfacer las necesidades del trabajador en la institución.	Promedio de los resultados obtenidos en las cuatro dimensiones de la motivación	Realización personal	Se entenderá por realización personal de nivel alto (satisfactorio) cuando se obtenga una calificación de 4 a 5, nivel medio (poco satisfactorio) cuando se obtenga una calificación de 2.6 a 3.9 y nivel bajo (No satisfactorio) cuando se obtenga una calificación menor o igual a 2.5 en la dimensión de realización personal de la variable motivación	sumatoria de los resultados de los items		
			s	No	Valor	
					V	F
				3		
				18		
				37		
				49		
		74				
		Reconocimiento de la aportación	Se entenderá por reconocimiento de la aportación de nivel alto (satisfactorio)	sumatoria de los resultados de los items		
					Valor	

			cuando se obtenga una calificación de 4 a 5 en la dimensión de reconocimiento de la aportación, nivel medio (poco satisfactorio) cuando se obtenga una calificación de 2.6 a 3.9 y nivel bajo (No satisfactorio) cuando se obtenga una calificación menor o igual a 2.5 en la dimensión de reconocimiento de la aportación de la variable motivación	No Items	V	F
				19		
				32		
				40		
				56		
				69		
		Responsabilidad	Se entenderá por responsabilidad de nivel alto (satisfactorio) cuando se obtiene	sumatoria de los resultados de los items		
					Valor	

			una calificación de 4 a 5, nivel medio (poco satisfactorio) cuando se obtenga una calificación de 2.6 a 3.9 y nivel bajo (no satisfactorio) cuando se obtiene una calificación menor o igual a 2.5 en la dimensión de responsabilidad de la variable motivación	No Items	V	F
				4		
				20		
				43		
				57		
				75		
		Adecuación de las condiciones de trabajo	Se entiende por adecuación de las condiciones de trabajo de nivel alto (satisfactorio): cuando se obtiene una calificación de 4 a 5 nivel medio (poco satisfactorio)	sumatoria de los resultados de los items	No Items	Valor V F
				5		
				21		
				41		
				59		

			cuando se obtiene una calificación de 2.6 a 3.9 y nivel bajo (no satisfactorio) cuando se obtiene una calificación menor o igual a 2.5 en la dimensión de adecuación de las condiciones de trabajo	65		
Tabla 7-6: Operacionalización de Variables de Reciprocidad.						
DEFINICION CONCEPTUAL	INDICADOR	DIMENSIONES	DEFINICION OPERACIONAL	INDICADOR		
Relación mutua de dar y recibir entre el individuo y la organización.	Promedio de los resultados obtenidos en las cuatro dimensiones de la reciprocidad	Aplicación al trabajo	Se entiende por aplicación al trabajo de nivel alto (satisfactorio) cuando se obtiene una calificación de 4 a 5 , nivel medio (poco satisfactorio) cuando se obtiene una calificación de 2.6 a 3.9 y nivel bajo (sumatoria de los resultados de los items		
				No	Valor	
				Items	V	F
				6		
				22		
				42		
				58		
71						

AVISO DE CONFIDENCIALIDAD- Nota de Propiedad: La información y datos contenidos en todas las páginas de este documento elaborado por la Universidad Católica de Manizales, constituyen secretos comerciales o información confidencial y privilegiada de la UCM, y está sujeto a las más estrictas obligaciones de confidencialidad prohibiendo expresamente la publicación, divulgación y utilización de su contenido para fines propios o de terceros no autorizados sin el previo consentimiento expreso y por escrito de la Universidad Católica de Manizales.

			No satisfactorio) cuando se obtiene una calificación menor o igual a 2.5 en la dimensión de Aplicación al trabajo de la variable reciprocidad			
		Cuidado del patrimonio institucional	Se entiende por cuidado del patrimonio institucional de nivel alto (satisfactorio) cuando se obtiene una calificación de 4 a 5 , nivel medio (poco satisfactorio) cuando se obtiene una calificación de 2.6 a 3.9 y nivel bajo (No satisfactorio cuando se obtiene	sumatoria de los resultados de los items		
				No	Valor	
				Item	V	F
				s		
				7		
				23		
		44				
		60				
			72			

Tabla 7-7: Operacionalización de Variables de participación						
DEFINICION CONCEPTUAL	INDICADOR	DIMENSIONES	DEFINICION OPERACIONAL	INDICADOR		
Involucración de los trabajadores en la actividad de la institución aportando cada cual la parte que le corresponde para darle cumplimiento a los objetivos institucionales	Promedio de los resultados obtenidos en las cuatro dimensiones de la motivación.	Compromiso con la productividad	Se entiende por participación de nivel alto (satisfactorio)	sumatoria de los resultados de los ítems		
			cuando se obtiene una calificación de 4 a 5 , nivel medio (poco satisfactorio)	No	Valor	
			cuando se obtiene una calificación de 2.6 a 3.9 y nivel bajo (No satisfactorio)	Ítems	V	F
			cuando se obtiene una calificación menor o igual a 2.5 en la dimensión de compromiso por la productividad de la	10		
				26		
				46		
				61		
			77			

			información de nivel alto (satisfactorio) cuando se obtiene una calificación de 4 a 5, nivel medio (poco satisfactorio) cuando se obtiene una calificación de 2.6 a 3.9 y nivel bajo (No satisfactorio) cuando se obtiene una calificación menor o igual a 2.5 en la dimensión de intercambio de información de la variable participación	resultados de los ítems		
				No	Valor	
				Ítems	V	F
				12		
				28		
				48		
				63		
				79		
		involucración al cambio	Se entiende por involucramiento de nivel alto (satisfactorio) cuando se obtiene	sumatoria de los resultados de los ítems		
					Valor	

			una calificación de 4 a 5, nivel medio (poco satisfactorio) cuando se obtiene una calificación de 2.6 a 3.9 y nivel bajo (No satisfactorio) cuando se obtiene una calificación menor o igual a 2.5 en la dimensión de involucramiento en el cambio de la variable participación	No Items	V	F
				13		
				29		
				38		
				64		
				80		

Tabla 7-8: Operacionalización de las variables Calidad

CUESTIONARIO DE MEDICION		RESUESTAS						
CUESTIONARIO DE MEDICION 1. SERVICIO DESEADO		1	2	3	4	5	6	7
1. LAS INSTITUCIONES DE SALUD DEBEN TENER EQUIPOS MODERNOS								
2. LAS INSTALACIONES FISICAS DE LAS INSTITUCIONES DEBEN LUCIR ATRACTIVAS								

3. LOS EMPLEADOS DE LAS INSTITUCIONES DE SALUD DEBEN TENER BUENA APARIENCIA									
4. LOS MATERIALES ASOCIADOS CON EL SERVICIO (PANFLETOS, TARJETAS ETC.) DEBEN SER ATRACTIVOS A LA VISTA DE LAS INSTITUCIONES DE SALUD.									
5. CUANDO LAS INSTITUCIONES DE SALUD PROMETEN HACER ALGO EN UN CIERTO TIEMPO, LO DEBEN CUMPLIR									
6. CUANDO UN CLIENTE TENGA UN PROBLEMA, LAS INSTITUCIONES DE SALUD DEBEN MOSTRAR UN INTERÉS SINCERO EN RESOLVERLO									
7. LAS INSTITUCIONES DE SALUD DEBEN PRESTAR EL SERVICIO CORRECTO A LA PRIMERA.									
8. LAS INSTITUCIONES DE SALUD DEBEN PROVEER SUS SERVICIOS EN EL TIEMPO QUE ELLOS PROMETIERON HACERLO.									
9. LAS INSTITUCIONES DE SALUD DEBEN INSISTIR EN LLEVAR SUS REGISTROS Y DOCUMENTOS LIBRES DE ERRORES.									
10. LOS EMPLEADOS DE LA INSTITUCIÓN DE SALUD DEBEN INFORMAR EXACTAMENTE CUÁNDO SERÁN DESEMPEÑADOS LOS SERVICIOS									
11. LOS EMPLEADOS DE LA INSTITUCIÓN DE SALUD DEBEN DAR UN PRONTO SERVICIO A LOS CLIENTES.									
12. LOS EMPLEADOS DE LA INSTITUCIÓN DE SALUD SIEMPRE DEBEN ESTAR DISPUESTOS A AYUDAR A LOS CLIENTES.									

13. LOS EMPLEADOS DE LA INSTITUCIÓN DE SALUD NUNCA DEBEN ESTAR TAN OCUPADOS COMO PARA NO ATENDER A UN CLIENTE.									
14. EL COMPORTAMIENTO DE LOS EMPLEADOS DE LA INSTITUCIÓN DE SALUD DEBE INSPIRAR CONFIANZA.									
15. LOS CLIENTES DEBEN SENTIRSE SEGUROS EN SUS NEGOCIACIONES CON LA INSTITUCIÓN DE SALUD									
16. LOS EMPLEADOS DE LA INSTITUCIÓN DE SALUD DEBEN SER CONSISTENTEMENTE AMABLES CON LOS CLIENTES.									
17. LOS EMPLEADOS DE LAS INSTITUCIONES DE SALUD DEBERÁN ESTAR CAPACITADOS PARA RESPONDER A LAS PREGUNTAS DE LOS CLIENTES.									
18. LAS INSTITUCIONES DE SALUD DEBERÁN DAR A SUS CLIENTES ATENCIÓN INDIVIDUAL.									
19. LAS INSTITUCIONES DE SALUD DEBERÁN TENER HORARIOS CONVENIENTES PARA TODOS SUS CLIENTES.									
20. LAS INSTITUCIONES DE SALUD DEBEN TENER EMPLEADOS QUE DEN A LOS CLIENTES ATENCIÓN PERSONAL.									
21. LAS INSTITUCIONES DE SALUD EXCELENTES SE DEBEN PREOCUPAR POR CUIDAR LOS INTERESES DE SUS CLIENTES									
22. LOS EMPLEADOS DE LAS INSTITUCIONES DE SALUD DEBERÁN ENTENDER LAS NECESIDADES ESPECÍFICAS DE SUS CLIENTES.									

CUESTIONARIO DE MEDICIÓN 2. SERVICIO RECIBIDO	1	2	3	4	5	6	7
1. LA INSTITUCIÓN DE SALUD CUENTA CON EQUIPOS MODERNOS							
2. LAS INSTALACIONES FÍSICAS DE LA INSTITUCIÓN DE SALUD LUCEN ATRACTIVA.							
3. LOS EMPLEADOS DE LA INSTITUCIÓN DE SALUD CUENTAN CON BUENA APARIENCIA.							
4. LOS MATERIALES ASOCIADOS CON EL SERVICIO (PANFLETOS, TARJETAS, ETC.) SON ATRACTIVOS A LA VISTA.							
5. CUANDO ESTA INSTITUCIÓN DE SALUD PROMETE HACER ALGO EN UN CIERTO TIEMPO, LO HACE							
6. CUANDO TIENE UN PROBLEMA, LA INSTITUCIÓN DE SALUD MUESTRA INTERÉS SINCERO EN RESOLVERLO							
7. LA INSTITUCIÓN DE SALUD PRESTA EL SERVICIO CORRECTO A LA PRIMERA.							
8. LA INSTITUCIÓN DE SALUD PRESTA SUS SERVICIOS EN EL TIEMPO QUE PROMETE HACERLO							
9. LA INSTITUCIÓN DE SALUD LLEVA SUS REGISTROS Y DOCUMENTOS LIBRES DE ERRORES							
10. LOS EMPLEADOS DE LA INSTITUCIÓN DE SALUD LE INFORMAN EXACTAMENTE CUÁNDO SERÁN PRESTADOS LOS SERVICIOS							
11. LOS EMPLEADOS DE LAS INSTITUCIONES DE SALUD LE DAN UN PRONTO SERVICIO.							
12. LOS EMPLEADOS DE LAS INSTITUCIONES DE SALUD SIEMPRE ESTÁN DISPUESTOS A AYUDARLO.							

13. LOS EMPLEADOS DE LA INSTITUCIÓN DE SALUD NUNCA ESTUVIERON TAN OCUPADOS COMO PARA NO ATENDERLO.									
14. EL COMPORTAMIENTO DE LOS EMPLEADOS DE LA INSTITUCIÓN DE SALUD LE INSPIRA CONFIANZA.									
15. SE SIENTE SEGURO EN SUS NEGOCIACIONES CON LA INSTITUCIÓN DE SALUD (PAGOS, FACTURACIÓN)									
16. LOS EMPLEADOS DE LA INSTITUCION DE SALUD SON CONSISTENTEMENTE AMABLES CON USTED.									
17. LOS EMPLEADOS DE LA INSTITUCIÓN DE SALUD ESTÁN CAPACITADOS PARA RESPONDER A SUS PREGUNTAS.									
18. LA INSTITUCIÓN DE SALUD LE DA ATENCIÓN INDIVIDUAL.									
19. LA INSTITUCIÓN DE SALUD TIENE HORARIOS CONVENIENTES PARA TODOS LOS CLIENTES.									
20. LA INSTITUCIÓN DE SALUD TIENEN EMPLEADOS QUE DAN A LOS CLIENTES ATENCIÓN PERSONAL.									
21. LA INSTITUCIÓN DE SALUD SE PREOCUPA POR CUIDAR SUS INTERESES.									
22. LOS EMPLEADOS DE LA INSTITUCION DE SALUD ENTIENDEN SUS NECESIDADES ESPECÍFICAS.									

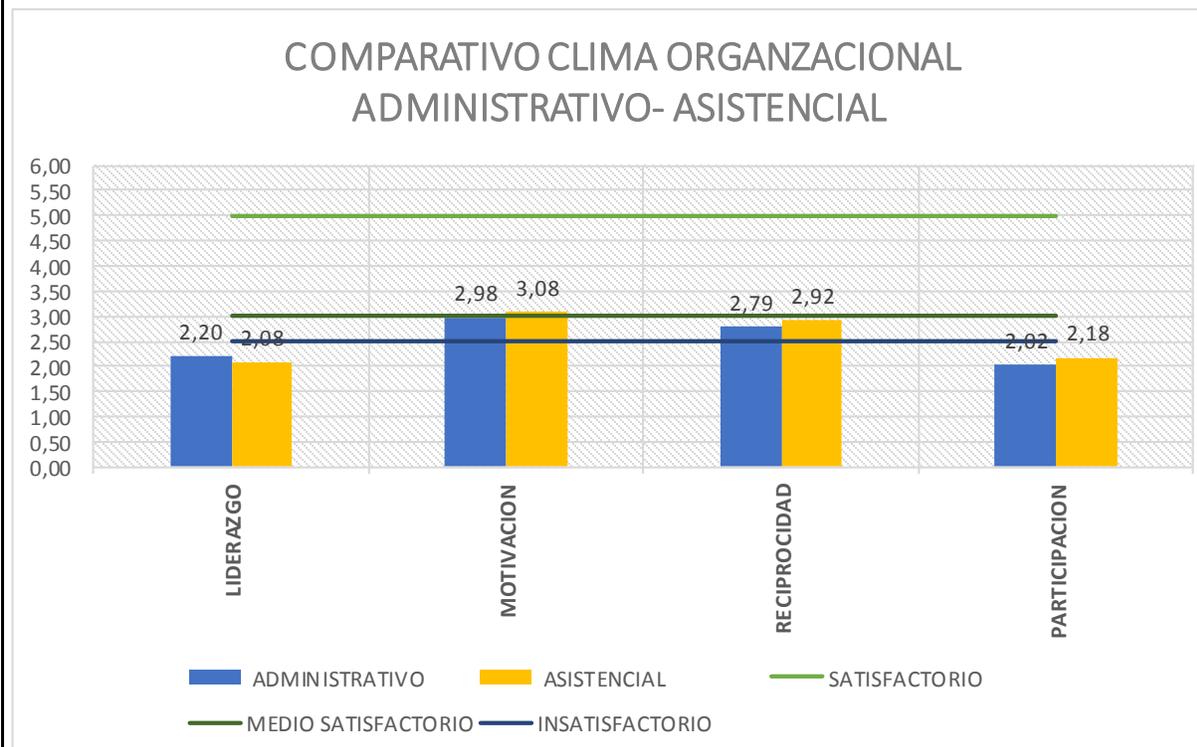
8. Resultados

Con los resultados presentados a continuación se pudo determinar la percepción de los colaboradores frente a las áreas críticas del clima organizacional en IPS Salud Integral en Casa, de igual manera se evidenció la percepción de los clientes frente las dimensiones de calidad. Así mismo, se pudo establecer la relación entre las áreas críticas del clima organizacional y las dimensiones de la calidad del servicio en salud percibido por los clientes de la IPS domiciliaria Atención Integral en Casa.

A partir de los resultados se realizó el planteamiento de estrategias de mejoramiento que llevará a la IPS al fortalecimiento de los procesos según las necesidades actuales de la misma y teniendo como herramienta principal los resultados obtenidos a continuación.

8.1 Clima organizacional

8.1.1 Comparativo Clima Organizacional Administrativo – Asistencial



Fuente: Elaboración propia

Análisis:

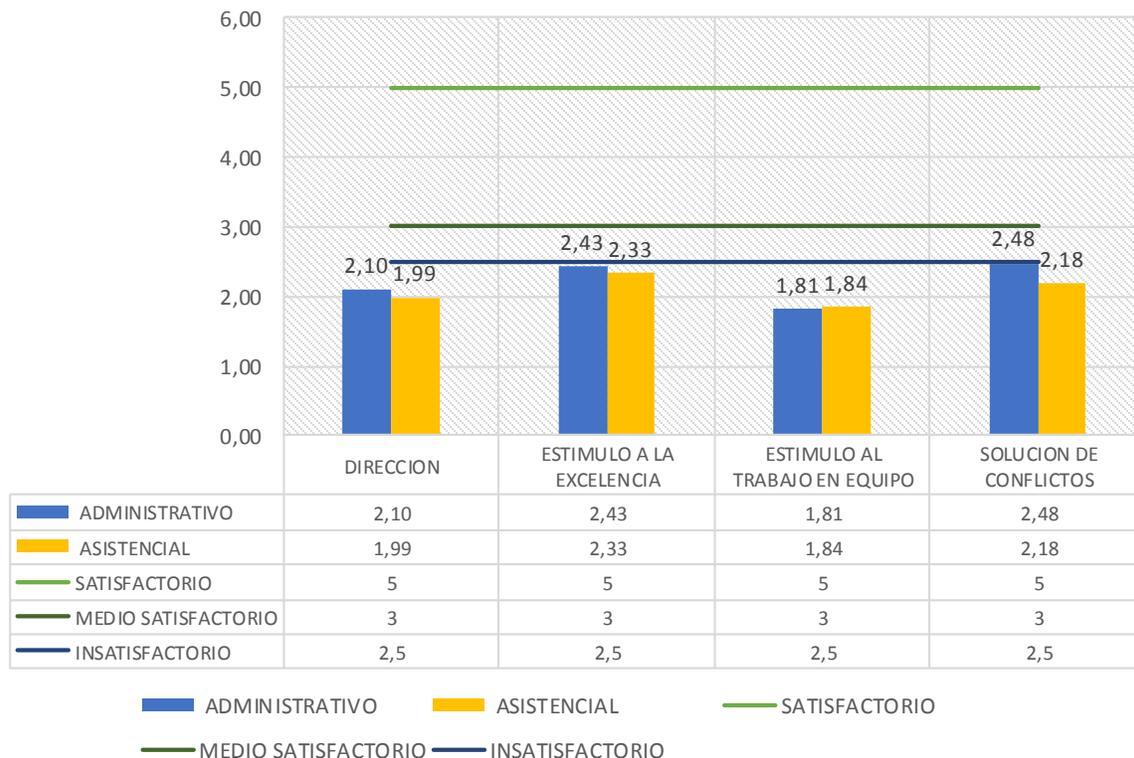
Se evidencia a nivel comparativo que la dimensión relacionada con el liderazgo tiene mayor calificación en el administrativo con una puntuación de 2,20 sobre el personal

AVISO DE CONFIDENCIALIDAD- Nota de Propiedad: La información y datos contenidos en todas las páginas de este documento elaborado por la Universidad Católica de Manizales, constituyen secretos comerciales o información confidencial y privilegiada de la UCM, y está sujeto a las más estrictas obligaciones de confidencialidad prohibiendo expresamente la publicación, divulgación y utilización de su contenido para fines propios o de terceros no autorizados sin el previo consentimiento expreso y prescrito de la Universidad Católica de Manizales.

asistencial con 2.08, lo cual se enmarca en un nivel insatisfactorio en ambos grupos. Seguido, se presenta la dimensión de motivación en la cual hay una puntuación del personal administrativo de 2.98 lo cual la deja en un rango de medianamente satisfactoria, y el personal asistencial con 3,08 calificándola como satisfactoria. Se continúa con la dimensión de reciprocidad en la que se demuestra que el personal asistencial puntúa más alto que el administrativo con 2,92 y 2,79 respectivamente, con una calificación de medianamente satisfactoria para ambas áreas. Por último, encontramos la dimensión de participación en la que se evidencia ambos personales (administrativo, asistencial) se encuentran en un nivel insatisfactorio, el personal administrativo con 2.02 y 2,18 el personal asistencial.

8.1.2 Comparativo Clima Organizacional Administrativo Asistencial (Variable Liderazgo)

COMPARATIVO CLIMA ORGANIZACIONAL ADMINISTRATIVO- ASISTENCIAL VARIABLE LIDERAZGO



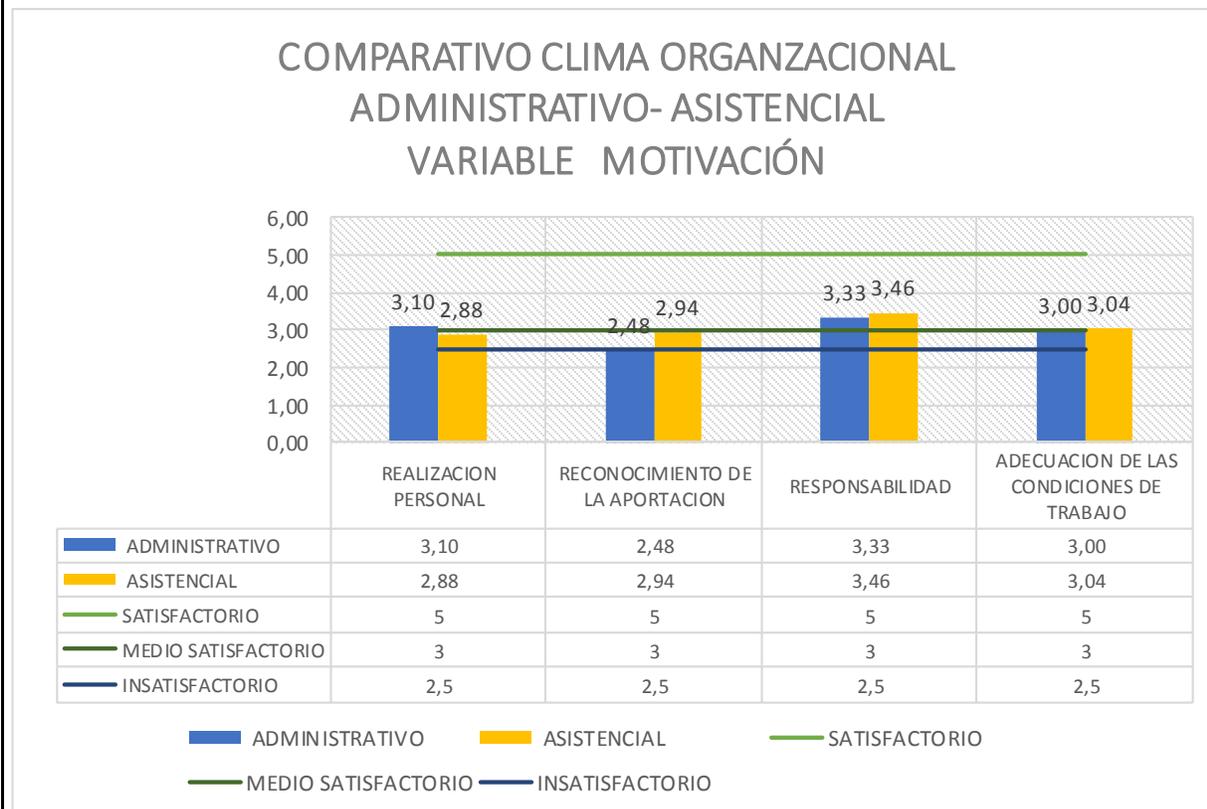
Fuente: Elaboración propia

Análisis:

Dentro de la variable liderazgo se encuentran las dimensiones de dirección, estímulo a la excelencia, estímulo al trabajo en equipo y solución de conflictos, las cuales de acuerdo con el análisis arrojan un resultado de insatisfactorio tanto del personal administrativo y asistencial. Cabe anotar, que, en las dimensiones de dirección, estímulo a la excelencia y solución de conflictos tiene mayor puntuación el personal

administrativo, mientras que en la dimensión estímulo al trabajo en equipo registra más al alto el personal asistencial.

8.1.3 Comparativo Clima Organizacional Administrativo- Asistencial (Variable Motivación)



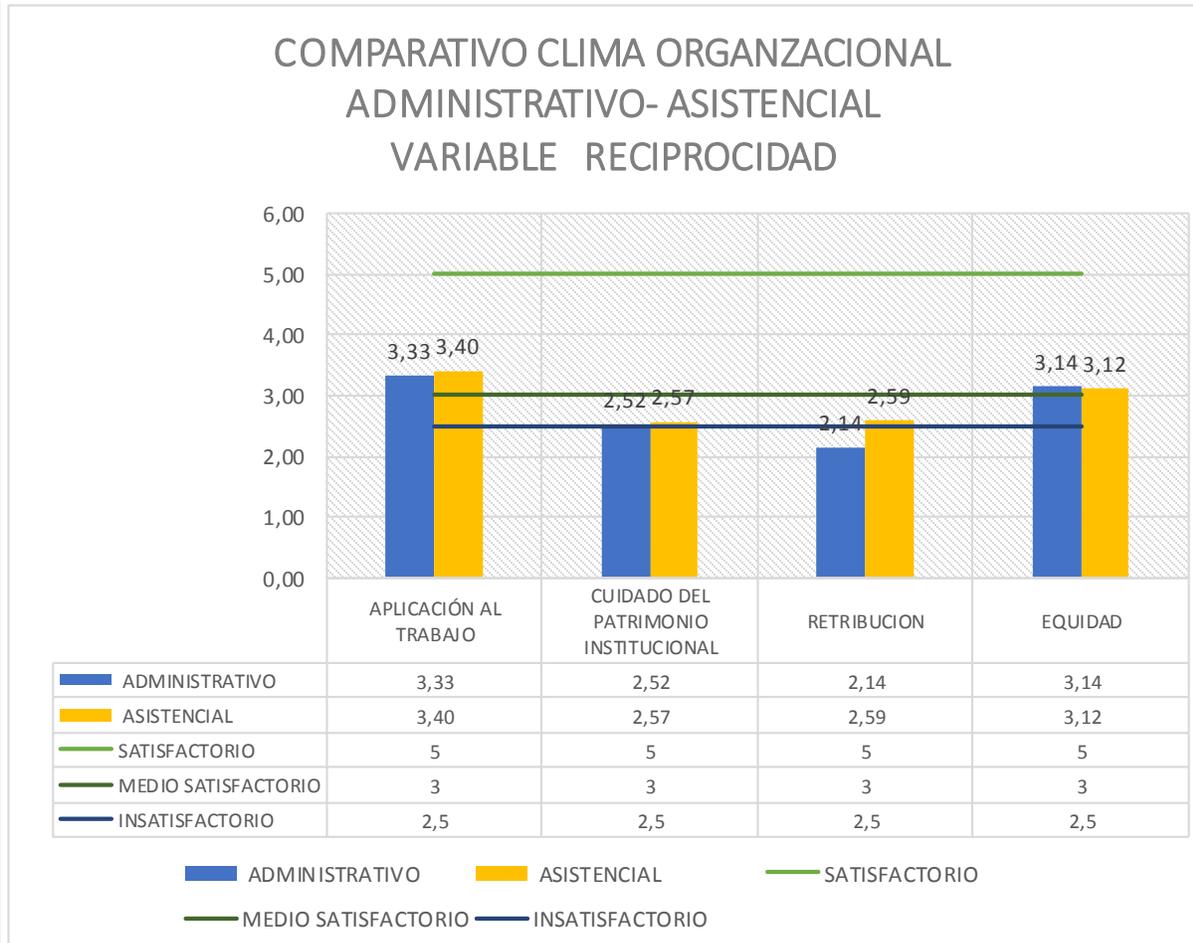
Fuente: Elaboración propia

Análisis:

La variable motivación presenta en su dimensión realización persona, una calificación de satisfactorio en el personal administrativo y medianamente satisfactorio en el personal asistencial con 3,10 del personal administrativo sobre 2,88 del personal asistencial. Seguido encontramos la dimensión reconocimiento de la aportación en el cual el personal asistencial puntúa con 2,94 lo que la ubica en medio satisfactorio a diferencia del 2,48 del personal administrativo el cual es insatisfactorio. En la variable de responsabilidad las dos áreas tienen un nivel satisfactorio con

puntuaciones de 3,33 (administrativos) y 3,46 (asistencial). Por último, encontramos la dimensión adecuación de las condiciones de trabajo que continua sobre un nivel medio satisfactorio registrando 3,00 del personal administrativo y 3,04 del personal asistencial, es satisfactorio.

8.1.4 Comparativo Clima Organizacional Administrativo- Asistencial (Variable Reciprocidad)



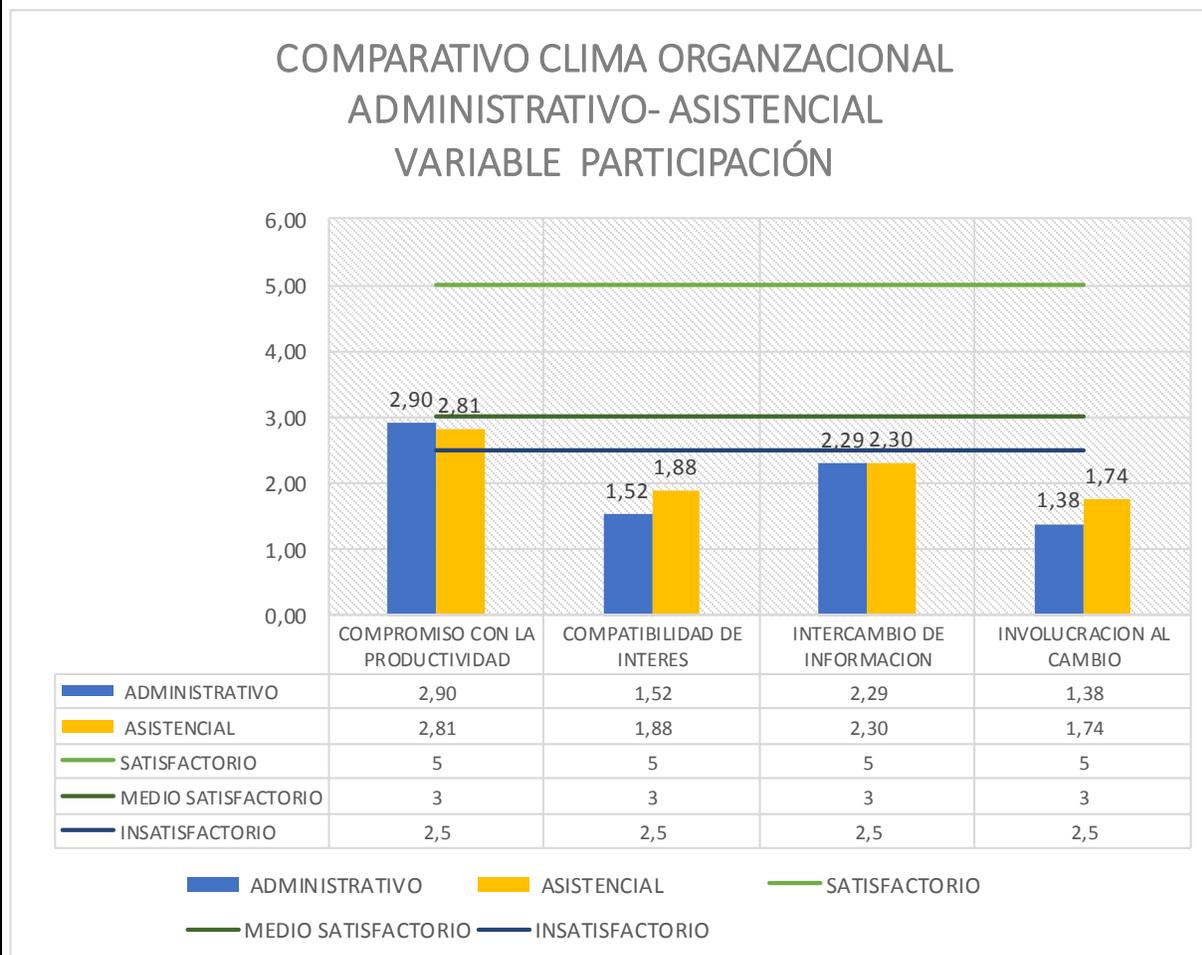
Fuente: Elaboración propia

Análisis:

Se encuentran dentro de la variable reciprocidad la dimensión de aplicación al trabajo la cual demuestra que los personales están en un nivel satisfactorio con puntuaciones de 3,40 (asistencial) sobre 3,33 (administrativo). Luego se evidencia la dimensión de cuidado del patrimonio institucional donde ambos estamentos se encuentran sobre un nivel medio satisfactorio, teniendo mayor puntuación el personal asistencial (2,57) sobre el personal administrativo (2,52). En la retribución encontramos el personal

administrativo con una puntuación de 2,14, mientras que el personal asistencial esta sobre el rango 2,59, lo cual califica esta variable en insatisfactoria para el personal administrativo y medianamente satisfactoria para la categoría asistencial. Para cerrar se encuentra la dimensión equidad, que presenta un nivel satisfactorio con una puntuación de 3,14 (administrativo) sobre 3,12 (asistencial).

8.1.5 Comparativo Clima Organizacional Administrativo- Asistencial (Variable Participación)

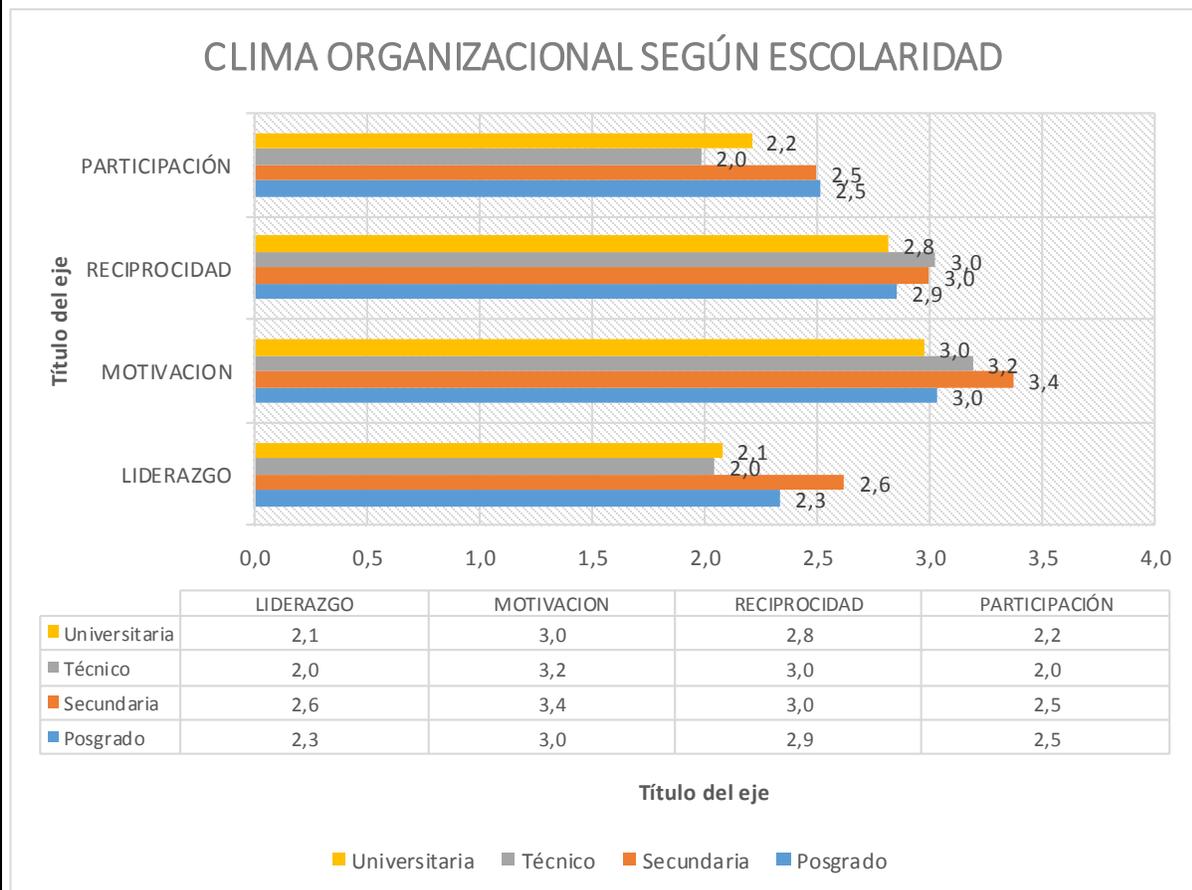


Fuente: Elaboración propia

Analisis:

La variable participacion enmarca cuatro dimensiones en las que se evidencia que la compatibilidad de intereses, intercambio de informacion e involucramiento al cambio estan en un nivel insatisfactorio. En estas variables el personal asistencial presenta una puntuacion mas alta de 1,88, 2,30 y 1,74 en comparacion con el personal administrativo con 1,52, 2,29 y 1,38. Ahora bien, en relacion a la dimension compromisos con la productividad se muestra que ambos personales estan en el nivel medio satisfactorio con puntuaciones de 2,90 de administrativos y 2,81 asistencial.

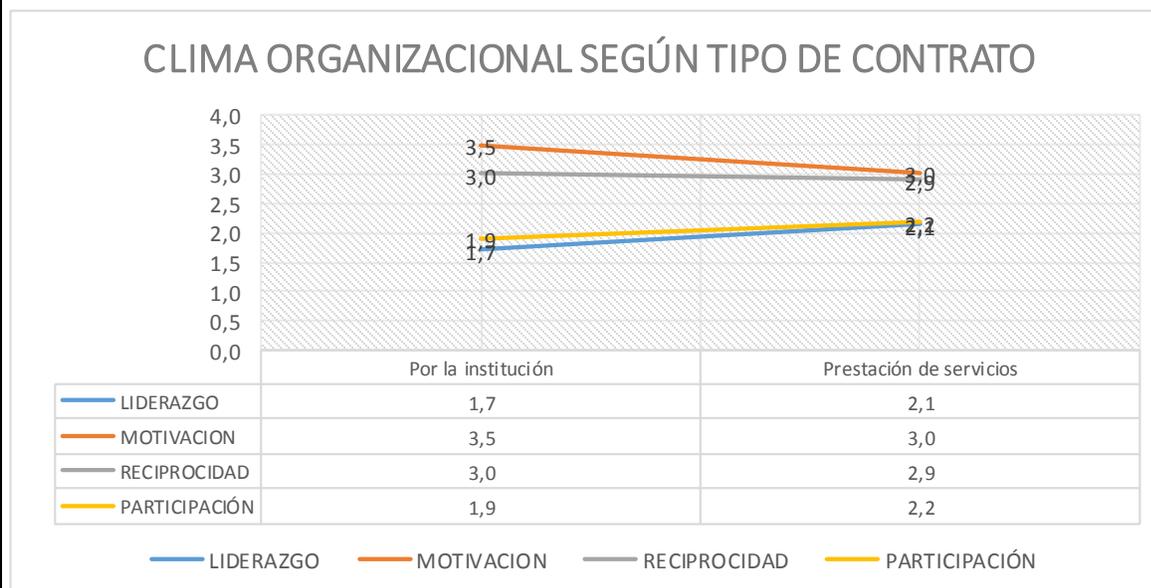
8.1.6 Clima Organizacional Según Escolaridad



Fuente: Elaboración propia

Analisis:

Cuando se analizan las dimensiones categorizandolas de acuerdo al nivel de escolaridad, se evidencia que en la variable liderazgo tiene una mayor puntuación el personal que tiene un grado de escolaridad de secundaria con 2,6, le sigue posgrado con 2,3, luego universitaria con 2,1 y por último técnico con la puntuación más baja con 2. Continuando con la variable motivación se muestra que el grado de escolaridad de secundaria presenta la puntuación más alta con 3,4, le sigue técnico con 3,2 y terminan posgrado y universitaria con la misma puntuación de 3. Siguiendo con la variable de reciprocidad se presenta que los grados de escolaridad con mayor puntuación son secundaria y técnico con 3, lo siguen posgrado con 2,9 y al final encontramos universitaria con 2,8. En relación a la variable participación se encuentra que tanto posgrado como secundaria tienen mayor puntuación con 2,5, lo sigue universitaria con 2,2 y termina técnico con 2.

8.1.7 Clima Organizacional Según Tipo de Contrato

Fuente: Elaboración propia

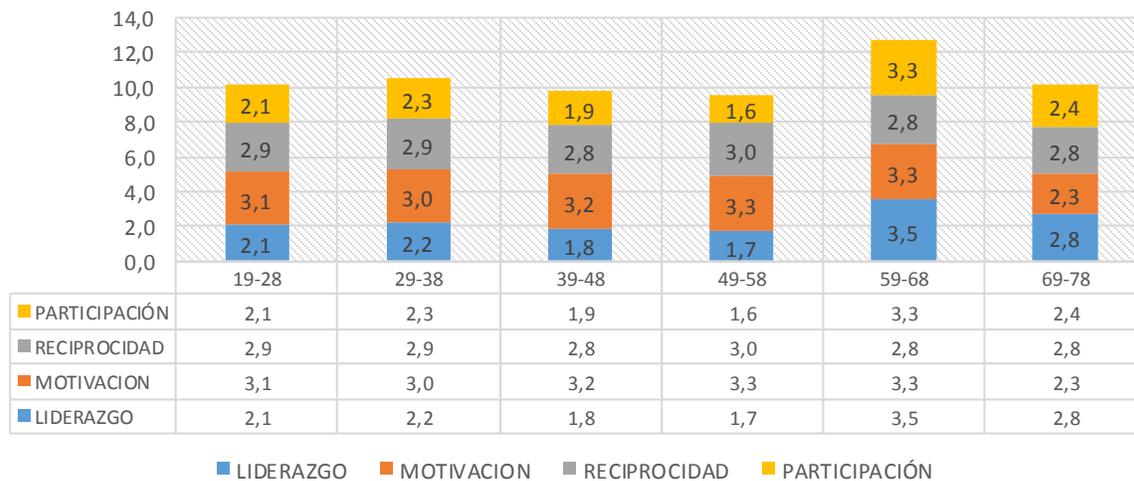
Analisis:

AVISO DE CONFIDENCIALIDAD- Nota de Propiedad: La información y datos contenidos en todas las páginas de este documento elaborado por la Universidad Católica de Manizales, constituyen secretos comerciales o información confidencial y privilegiada de la UCM, y está sujeto a las más estrictas obligaciones de confidencialidad prohibiendo expresamente la publicación, divulgación y utilización de su contenido para fines propios o de terceros no autorizados sin el previo consentimiento expreso y prescrito de la Universidad Católica de Manizales.

Se presenta que según el tipo de contrato los de prestación de servicio (PS) tienen una puntuación de 2,1 mayor que los de planta con 1,7 en relación a la variable de liderazgo, lo que indica que tiene una calificación insatisfactoria; seguido encontramos que en la variable de motivación, aunque se encuentra con una calificación de satisfactoria, cuando se mira por tipo de contrato, los empleados de planta presentan mayor puntuación con 3,5 sobre PS con 3. Así mismo, podemos evidenciar que de acuerdo a los puntajes obtenidos, la variable reciprocidad es mayor en los empleados de planta (por la institución) con una puntuación de 3 (satisfactoria) sobre los PS con 2,9 (medianamente satisfactoria). Por último, se presenta la variable de participación que muestra que los trabajadores de PS tienen una puntuación más alta con respecto a los de planta con un 2,2 sobre un 1,9. Lo que los ubica en rango insatisfactorio.

8.1.8 Clima Organizacional Según la Edad de los Trabajadores

CLIMA ORGANIZACIONAL SEGÚN LA EDAD DE LOS TRABAJADORES



Fuente: Elaboración propia

Analisis:

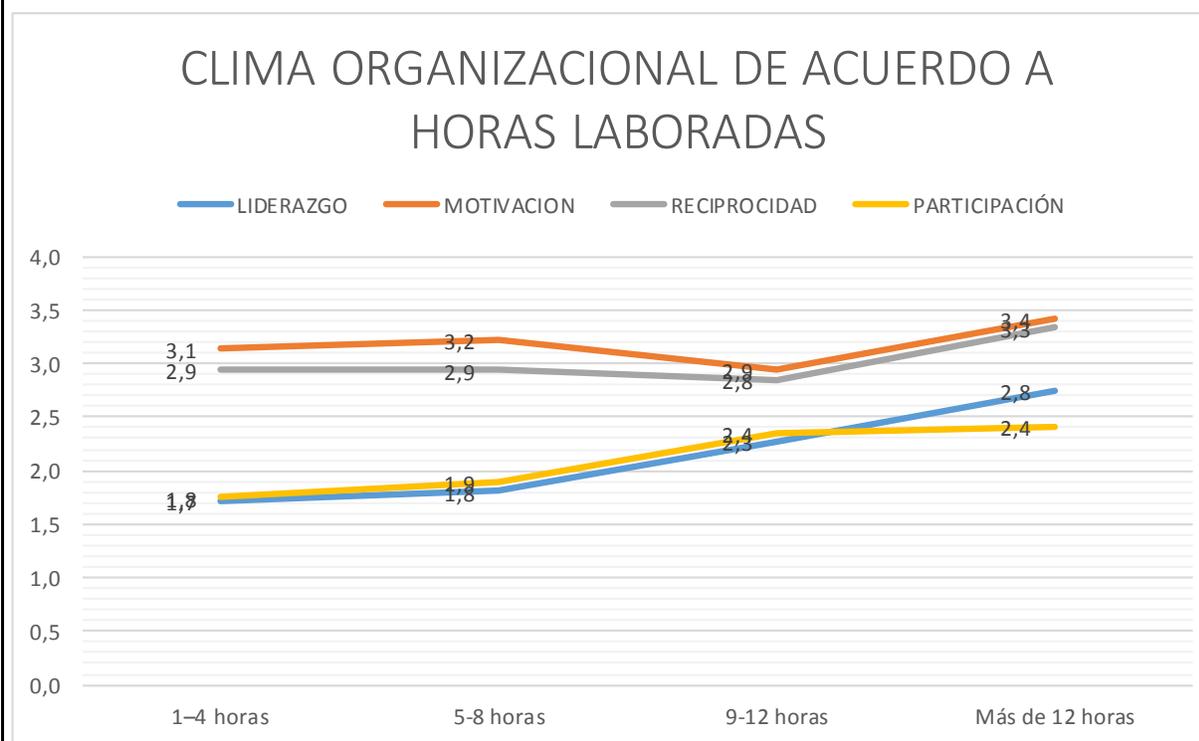
Se evidencia que en la variable de liderazgo el rango de edad que tuvo mayor puntuacion es 59-68 con 3,5, lo sigue el rango 69-78 con 2,8, luego 29-38 con 2,2, continua 19-28 con 2,1, despues 39-48 con 1,8 y de ultimo 49-58 con 1,7.

En relacion a la variable motivacion se encuentra que tuvieron mayor puntuacion los rangos 49-58 y 59-68 con una puntuacion de 3,3 lo sigue el rango 39-48 con 3,2, luego 19-28 con 3,1, continua 29-38 con 3 y por utlimo 69-78 con 2,3.

Continuando se muestra la variable reciprocidad la cual presenta que el rango 49-58 tuvo mayor puntuacion con 3, lo siguen los rangos 19-28 y 29-38 con 2,9 y continuan los rangos 39-48, 59-68 y 69-78 con 2,8.

Por ultimo, encontramos la variable participacion en la cual el rango de edad que tuvo mayor puntuacion es 59-68 con 3,3, lo sigue el rango 69-78 con 2,4, luego 29-38 con 2,3, continua 19-28 con 2,1, despues 39-48 con 1,9 y de ultimo 49-58 con 1,6.

8.1.9 Clima Organizacional de Acuerdo a Horas Laboradas



Fuente: Elaboración propia

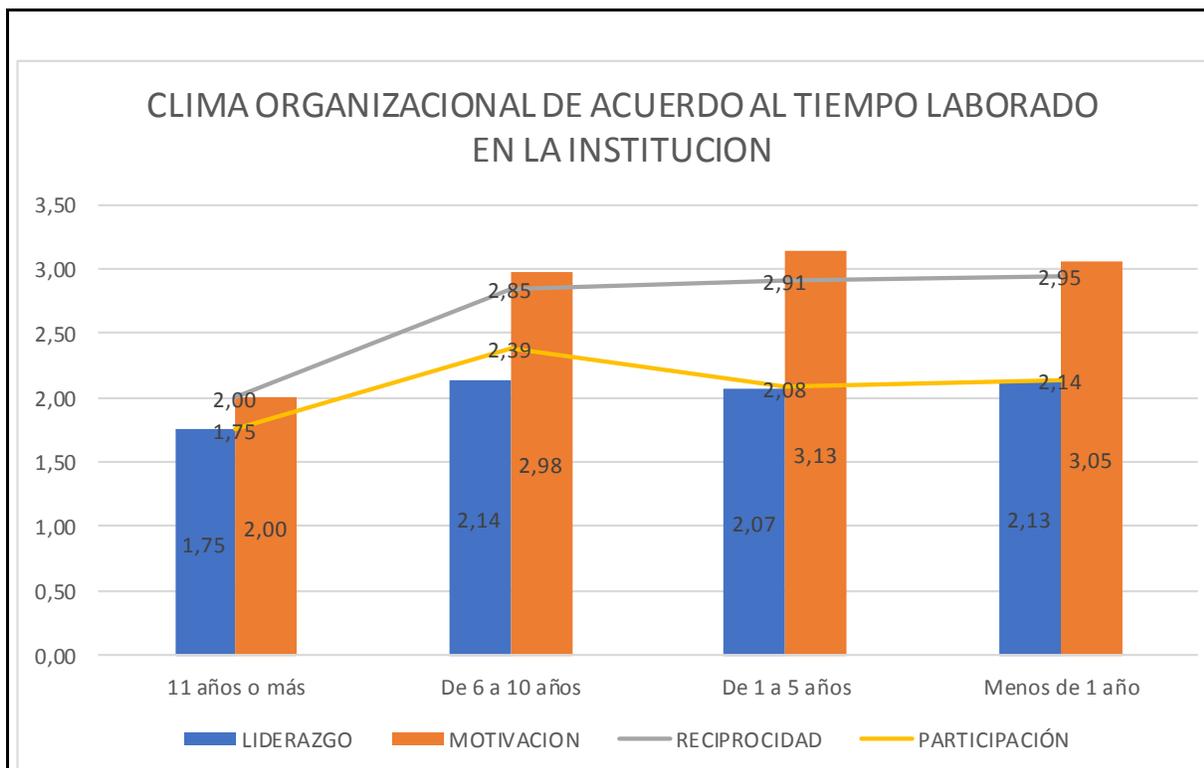
Analisis:

Según la grafica de acuerdo a la relación entre clima organizacional y las horas laboradas en la institución, podemos evidenciar el siguiente resultado en las variables evaluadas:

- Liderazgo:** Los empleados que trabajan en un rango de 1 a 4 horas, tienen un liderazgo del 1.7, mientras que los que trabajan de 5 a 8 horas muestran un 1.8, los que trabajan de 9 a 12 horas una puntuacion de 2.3 y los que laboran mas de 12 horas un 2.8, mostrando una mejor calificacion de esta variable en los trabajadores con una jornada laboral mas extensa con una calificacion de medianamente satisfactoria, a diferencia de los trabajadores que laboran menos de 12 horas, cuya calificacion es insatisfactoria.

- 2. Motivación:** Los empleados que trabajan en un rango de 1 a 4 horas muestran una calificación de 3.1, mientras que los que trabajan de 5 a 8 horas muestran un puntaje de 3.2, los que trabajan de 9 a 12 horas una puntuación de 2.9, y los que trabajan más de 12 horas muestran una calificación de 3.4. En general la calificación se encuentra en un rango de satisfactorio, excepto en los empleados que trabajan de 9 a 12 horas los cuales tienen una calificación de medianamente satisfactoria.
- 3. Reciprocidad:** Los empleados que trabajan en un rango de 1 a 4 horas muestran una calificación de esta dimensión de 2.9, al igual que los que trabajan de 5 a 8 horas. Los empleados que laboran de 9 a 12 horas muestran una calificación de 2,8 y los empleados de más de 12 horas tienen una puntuación de 3.3. Los trabajadores de menos de 12 horas tienen una calificación de esta variable de medianamente satisfactoria, y los de 12 horas tienen una calificación de satisfactoria.
- 4. Participación:** : Los empleados que trabajan en un rango de 1 a 4 horas califican esta variable en 1.8 (insatisfactoria), mientras que los que trabajan de 5 a 8 horas tienen una puntuación de 1.9 (insatisfactoria), los trabajadores que laboran de 9 a 12 horas están en 2.4 (insatisfactoria) y los que trabajan más de 12 horas muestran una puntuación de 2.4 (insatisfactoria).

8.1.10 Clima Organizacional de Acuerdo al Tiempo Laborado En La Institución



Fuente: Elaboración propia

Analisis:

Según la grafica, la relación entre clima organizacional de acuerdo al tiempo laborado en la institución, podemos evidenciar la siguiente calificación en las variables evaluadas:

- Liderazgo:** Se evidencia que los trabajadores que llevan en la institución menos de un año, presentan una calificación de la variable liderazgo de 2.13, los trabajadores de 1 a 5 años una motivación de 2.07, lo que llevan de 6 a 10 años 2.14 y los mas antiguos de 11 años o mas 1.75. Se muestra que entre mas tiempo laborado en la empresa, la calificación va disminuyendo, sin

embargo, la calificación en esta variable independiente del tiempo de vinculación con la empresa, es insatisfactoria.

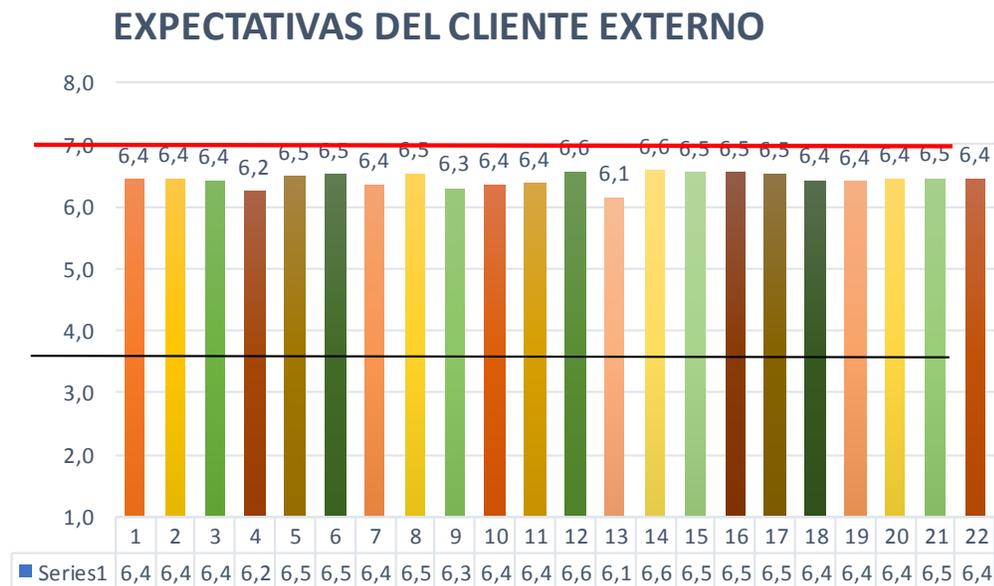
2. Motivación: Se evidencia que los trabajadores que llevan en la institución menos de un año la calificación es de 3.05, de 1 a 5 años de 3.13, de 6 a 10 años de 2.98 y más de 11 años de 2.00. Se evidencia una tendencia a la disminución en la calificación, a medida que transcurre el tiempo de vinculación en la empresa, pasando de satisfactorio a insatisfactorio.

3. Reciprocidad: Los trabajadores que llevan en la institución menos de un año tienen una puntuación en esta variable de 2.95, de 1 a 5 años 2.91, de 6 a 10 años de 2.85, y más a 11 años de 2.0. Al igual que en las variables anteriores, a medida que aumenta el tiempo laborado en la institución, esta variable obtiene una menor calificación. Teniendo una calificación de medianamente satisfactorio, excepto en la población que lleva más de 11 años de vinculación con la empresa, los cuales presentan una calificación de insatisfactorio.

4. Participación: Se evidencia que los trabajadores que llevan en la institución menos de un año tienen una calificación de 2.14, de 1 a 5 años 2.08, de 6 a 10 años de 2.39, y más a 11 años de 1.75. Mostrando que los trabajadores de 6 a 10 años son los que presentan la calificación más alta. A pesar de esto, en todos los rangos, la calificación de esta variable es de insatisfactoria.

8.2 SERVIQUAL

8.2.1 Expectativas del Cliente Externo



Fuente: Elaboración propia

Analisis:

Según las expectativas del cliente externo en las 22 preguntas evaluadas podemos evidenciar lo siguiente:

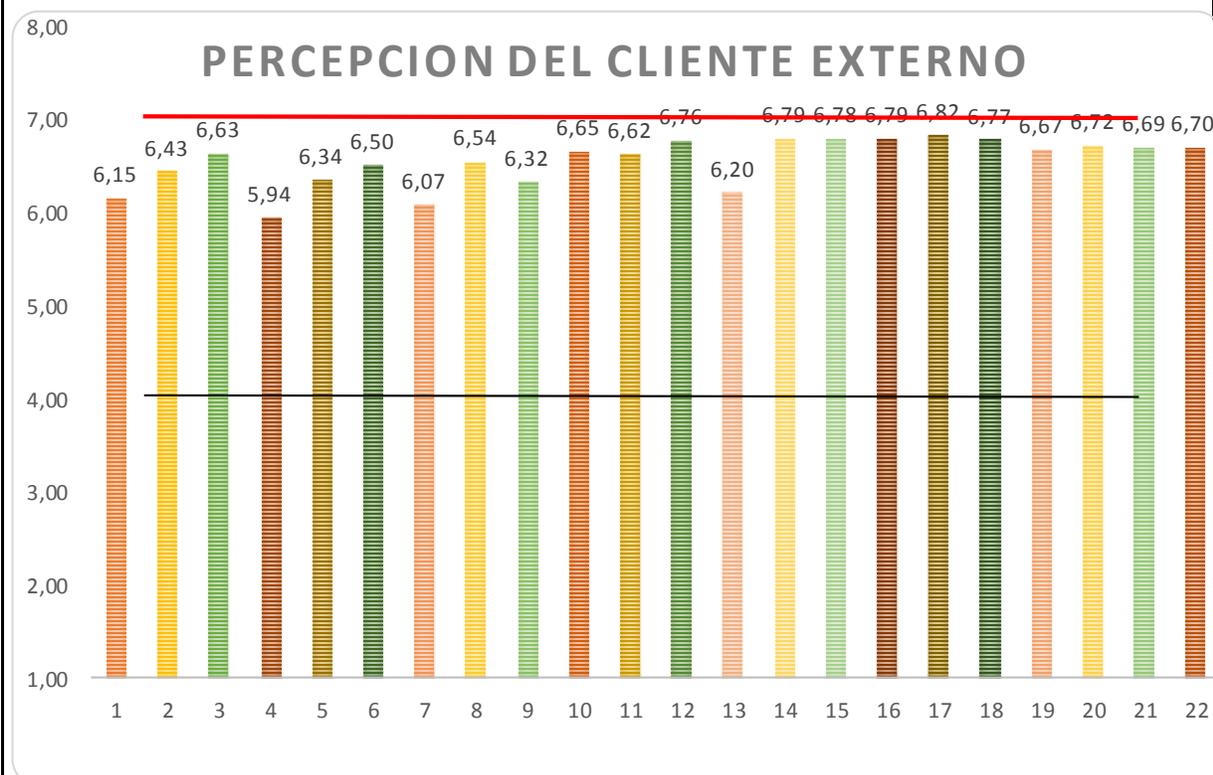
1. Las instituciones de salud deben tener equipos modernos con un promedio de 6.4, según la caracterización de expectativas satisfactorio.
2. Las instalaciones físicas de las instituciones de salud deben lucir atractivas con un promedio de 6.4, según la caracterización de expectativas satisfactorio.
3. Los empleados de las instituciones de salud deben tener buena apariencia con un promedio de 6.4, según la caracterización de expectativas satisfactorio.
4. Los materiales asociados con el servicio (panfletos, tarjetas, etc.) deben ser atractivos a la vista en las instituciones de salud con un promedio de 6.2, según la caracterización de expectativas satisfactorio.

5. Cuando las instituciones de salud prometen hacer algo en un cierto tiempo, lo deben cumplir con un promedio de 6.5, según la caracterización de expectativas satisfactorio.
6. Cuando un cliente tenga un problema, las instituciones de salud deben mostrar un interés sincero en resolverlo con un promedio de 6.5, según la caracterización de expectativas satisfactorio.
7. Las instituciones de salud deben prestar el servicio correcto a la primera con un promedio 6.4, según la caracterización de expectativas satisfactorio.
8. Las instituciones de salud deben proveer sus servicios en el tiempo que ellos prometieron hacerlo con un promedio de 6.5, según la caracterización de expectativas satisfactorio.
9. Las instituciones de salud deben insistir en llevar sus registros y documentos libres de errores con un promedio de 6.3, según la caracterización de expectativas satisfactorio.
10. Los empleados de la institución de salud deben informar exactamente cuándo serán desempeñados los servicios con un promedio de 6.4, según la caracterización de expectativas satisfactorio.
11. Los empleados de la institución de salud deben dar un pronto servicio a los clientes con un promedio de 6.4, según la caracterización de expectativas satisfactorio.
12. Los empleados de la institución de salud siempre deben estar dispuestos a ayudar a los clientes con un promedio de 6.6, según la caracterización de expectativas satisfactorio.
13. Los empleados de la institución de salud nunca deben estar tan ocupados como para no atender a un cliente con un promedio de 6.1, según la caracterización de expectativas satisfactorio.

- 14.** El comportamiento de los empleados de la institución de salud debe inspirar confianza con un promedio de 6.6, según la caracterización de expectativas satisfactorio.
- 15.** Los clientes deben sentirse seguros en sus negociaciones con la institución de salud con un promedio de 6.5, según la caracterización de expectativas satisfactorio.
- 16.** Los empleados de la institución de salud deben ser consistentemente amables con los clientes con un promedio de 6.5, según la caracterización de expectativas satisfactorio.
- 17.** Los empleados de las instituciones de salud deberán estar capacitados para responder a las preguntas de los clientes con un promedio de 6.5, según la caracterización de expectativas satisfactorio.
- 18.** Las instituciones de salud deberán dar a sus clientes atención individual con un promedio de 6.4, según la caracterización de expectativas satisfactorio.
- 19.** Las instituciones de salud deberán tener horarios convenientes para todos sus clientes con un promedio de 6.4 , según la caracterización de expectativas satisfactorio.
- 20.** Las instituciones de salud deben tener empleados que den a los clientes atención personal con un promedio de 6.4, según la caracterización de expectativas satisfactorio.
- 21.** Las instituciones de salud excelentes se deben preocupar por cuidar los intereses de sus clientes con un promedio de 6.5, según la caracterización de expectativas satisfactorio.
- 22.** Los empleados de las instituciones de salud deberán entender las necesidades específicas de sus clientes, con un promedio de 6.4, según la caracterización de expectativas satisfactorio.

La grafica anterior arroja un promedio general entre las 22 variables evaluadas de 6.4, lo que según la categorización de expectativas de los usuarios, nos muestra un balance satisfactorio en la totalidad de las variables.

8.2.2 Expectativas del Cliente Externo



Fuente: Elaboración propia

Analisis:

Según la percepción del cliente externo en las 22 preguntas evaluadas podemos evidenciar lo siguiente:

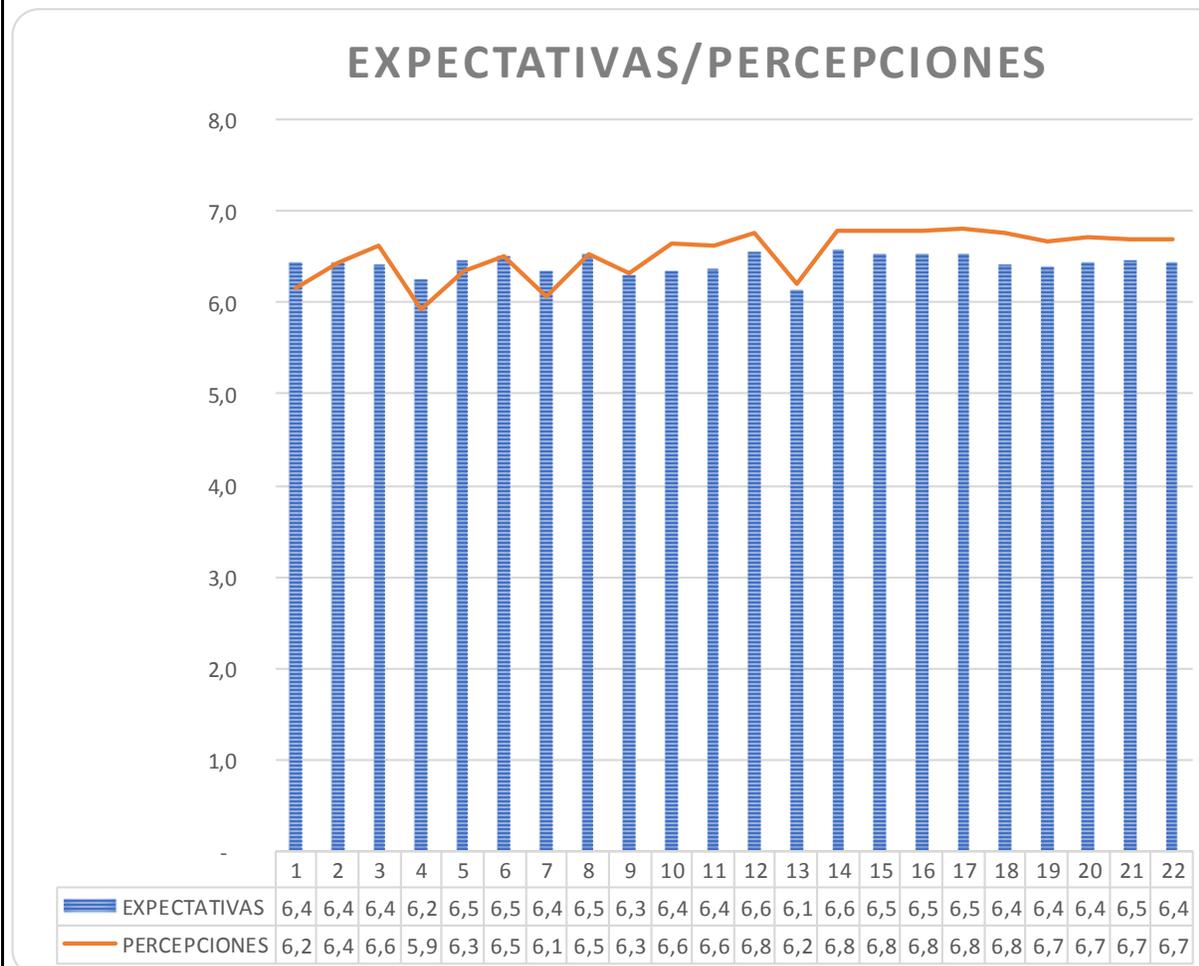
1. La institución de salud cuenta con equipos modernos, arroja un promedio de 6.15, mostrándonos una tendencia satisfactoria.

2. Las instalaciones físicas de la institución de salud lucen atractiva con un promedio de 6.43, mostrándonos una tendencia satisfactoria.
3. Los empleados de la institución de salud cuentan con buena apariencia con un promedio 6.63, mostrándonos una tendencia satisfactoria.
4. Los materiales asociados con el servicio (panfletos, tarjetas, etc.) son atractivos a la vista con un promedio 5.94, mostrándonos una tendencia satisfactoria.
5. Cuando esta institución de salud promete hacer algo en un cierto tiempo, lo hace con un promedio 6.34, mostrándonos una tendencia satisfactoria.
6. Cuando tiene un problema, la institución de salud muestra interés sincero en resolverlo 6.50, mostrándonos una tendencia satisfactoria.
7. La institución de salud presta el servicio correcto a la primera, con un promedio 6.07, mostrándonos una tendencia satisfactoria.
8. La institución de salud presta sus servicios en el tiempo que promete hacerlo, con un promedio de 6.54, mostrándonos una tendencia satisfactoria.
9. La institución de salud lleva sus registros y documentos libres de errores con un promedio de 6.32, mostrándonos una tendencia satisfactoria.
10. Los empleados de la institución de salud le informan exactamente cuándo serán prestados los servicios con un promedio de 6.65, mostrándonos una tendencia satisfactoria.
11. Los empleados de las instituciones de salud le dan un pronto servicio con un promedio de 6.62, mostrándonos una tendencia satisfactoria.
12. Los empleados de las instituciones de salud siempre están dispuestos a ayudarlo con un promedio de 6.76, mostrándonos una tendencia satisfactoria.
13. Los empleados de la institución de salud nunca estuvieron tan ocupados como para no atenderlo con un promedio de 6.20, mostrándonos una tendencia satisfactoria.

14. El comportamiento de los empleados de la institución de salud le inspira confianza con un promedio de 6.79, mostrándonos una tendencia satisfactoria.
15. Se siente seguro en sus negociaciones con la institución de salud (pagos, facturación) con un promedio de 6.78, mostrándonos una tendencia satisfactoria.
16. Los empleados de la institución de salud son consistentemente amables con usted con un promedio de 6.79, mostrándonos una tendencia satisfactoria.
17. Los empleados de las instituciones de salud deberán estar capacitados para responder a las preguntas de los clientes con un promedio de 4.82, siendo la variable con mayor puntaje arrojado según la evaluación de los usuarios, nos muestra una tendencia satisfactoria.
18. La institución de salud le da atención individual con un promedio de 6.77, nos muestra una tendencia satisfactoria.
19. La institución de salud tiene horarios convenientes para todos los clientes con un promedio 6.67, nos muestra una tendencia satisfactoria.
20. La institución de salud tienen empleados que dan a los clientes atención personal, con un promedio de 6.72, nos muestra una tendencia satisfactoria.
21. La institución de salud se preocupa por cuidar sus intereses, con un promedio de 6.69, nos muestra una tendencia satisfactoria.
22. Los empleados de la institución de salud entienden sus necesidades específicas con un promedio de 6.70, nos muestra una tendencia satisfactoria.

La grafica anterior arroja un promedio general entre las 22 variables evaluadas de 6.54, lo que según la categorización de percepción de los usuarios, nos muestra un balance satisfactorio en la totalidad de las variables.

8.2.3 Expectativas/Percepciones



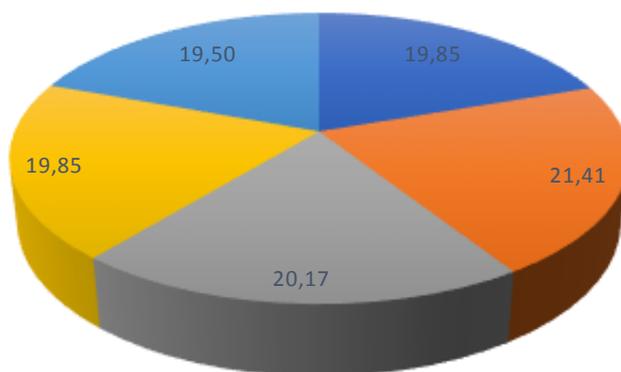
Fuente: Elaboración propia

Analisis:

En relación las expectativas y las percepciones en los usuarios, se evidencia un promedio de 6.4 para las expectativas y un 6.5 para las percepciones, lo que nos muestra una relación estrecha de ambas variables ya que solo hay 1 punto de diferencia lo que nos da a conocer una tendencia satisfactoria sobre la atención de la IPS.

8.2.4 Características de Servicios de Salud Según Importancia

CARACTERÍSTICAS DE SERVICIOS DE SALUD SEGÚN IMPORTANCIA



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

Fuente: Elaboración propia

Análisis:

1. La apariencia de las instalaciones, equipo, personal y materiales de comunicación, representa para los clientes externos una importancia del 19,85% de las 5 variables analizadas.
2. La habilidad de la institución de salud para desempeñar el servicio prometido confiable y correctamente, representa para los clientes externos la mayor relevancia de las 5 variables analizadas con un 21.41%.

3. La disponibilidad de la institución de salud para ayudar a los clientes y proveer un pronto servicio representa para los usuarios el segundo porcentaje más alto con un 20.17%.
4. El conocimiento y cortesía de sus empleados y su habilidad para inspirar confianza representa para los clientes externos una importancia de 19.85%.
5. El cuidado y la atención personalizada que la institución de salud brinda a sus clientes representa para los usuarios entre las 5 variables evaluadas la de menos relevancia con un 19.50%.

9. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

Ante el cuestionamiento general del presente trabajo de cómo era el clima organizacional y ante el objetivo general de determinar la relación entre clima organizacional y la percepción de la calidad de los servicios de salud en la IPS Salud Integral en Casa en el 2019, el cual nos permitió identificar la calidad y funcionamiento de los procesos integrales de salud en la institución según las variables evaluadas para ello, se tuvo en cuenta dos grandes grupos de variables, que corresponden a las expectativas y percepciones de calidad en los servicios de salud y al clima laboral identificado; el primero, con datos del cliente externo (usuarios en los diferentes programas de la institución), y el segundo del cliente interno (personal empleado de la institución con un tiempo mayor a seis meses en la misma).

1. Se evidenció a nivel comparativo que la dimensión relacionada con el liderazgo tiene mayor prevalencia en administrativos, lo cual se enmarca en un nivel insatisfactorio. Seguido, se presenta la dimensión de motivación en la cual hubo una mayor puntuación del personal asistencial con una calificación medianamente satisfactoria, el personal administrativo, presentó una puntuación satisfactoria. Se continúa con la dimensión de reciprocidad en la que se demostró que el personal asistencial puntúo más alto que el administrativo; cabe anotar que en esta dimensión el personal asistencial alcanzó un nivel medio satisfactorio, al contrario del personal administrativo el cual obtuvo una calificación de insatisfactorio. Por último, encontramos la dimensión de participación en la que se evidencia ambos personales (administrativo, asistencial) se encontraron en un nivel insatisfactorio.
2. Según el comparativo clima organizacional administrativo/asistencial en relación con la variable motivación, el personal administrativo alcanzó un nivel

satisfactorio en las dimensiones de realización personal, responsabilidad y medianamente satisfactorio en la adecuación de las condiciones de trabajo e insatisfactorio en el reconocimiento a la aportación. Mientras que el personal asistencial tuvo una calificación de medianamente satisfactoria en realización personal y reconocimiento a la aportación, y satisfactoria en responsabilidad y condiciones de trabajo.

3. La calificación de clima organizacional administrativo/asistencial en la dimensión crítica de participación, se encontró en un nivel insatisfactorio. Cuando se analizan variables se encuentra el compromiso a la productividad con una calificación medianamente satisfactoria, al contrario de las subvariables de compatibilidad de intereses, intercambio de información, involucración en el cambio que arrojaron un resultado insatisfactorio.

En general la calificación de las dimensiones críticas, independiente del área de trabajo, tuvieron una calificación de insatisfactorio en liderazgo, satisfactorio en motivación, medianamente satisfactorio en reciprocidad e insatisfactorio en participación.

4. Dentro de la relación del clima organizacional y la escolaridad se evidencia que en la dimensión de liderazgo, tiene una calificación insatisfactoria en todos los niveles de escolaridad, en motivación la calificación fue satisfactoria, siendo los más motivados los de secundaria, en reciprocidad los de secundaria y técnicos tienen una puntuación satisfactoria, mientras los de universidad y posgrado se encontraron medianamente satisfactorios en este ítem. Y finalmente en la dimensión de participación, todos los trabajadores independiente del grado de escolaridad se encuentran insatisfechos.

5. En la relacion del clima laboral con el tipo de contrato se aprecia que el personal contratado por la institucion tiene mayor motivacion y reciprocidad logrando una puntuacion de satisfactorio en las dos menciones. En el personal por prestacion de servicios tiene mayor calificacion el liderazgo y participaci3n, sin embargo, la calificacion en estas dimensiones fue insatisfactoria, pese a tener un mayor puntaje.
6. El clima organizacional segun el rango de edades de 59 a 68 mostr3 una tendencia mayor en las variables de participacion, motivacion y liderazgo, mientras que en la variable de reciprocidad los de 49 a 58 estan por encima de los demas rangos.
7. En el cruce del clima laboral de acuerdo a las horas laboradas, se evidenci3 una tendencia mas alta en todas las dimenciones en los trabajan mas de 12 horas.
8. Segun el clima organizacional relacionado con el tiempo laborado en la institucion se resalta que entre menor es el tiempo de labor mayor es la motivacion, el liderazgo la reciprocidad y participaci3n.
9. Las expectativas del cliente externo podemos mencionar que comportamiento de los empleados de la instituci3n de salud debe inspirar confianza con un promedio de 6.6, segun la caracterizacion de expectativas.
10. La percepcion del cliente externo nos muestra que el item con mayor puntuaci3n fue los empleados de las instituciones de salud deber3n estar capacitados para responder a las preguntas de los clientes con un promedio de 4.82.

11. Las expectativas de los usuarios vs las percepciones En relación las expectativas y las percepciones en los usuarios, se evidencia un promedio de 6.4 para las expectativas y un 6.5 para las percepciones, lo que nos muestra una relación estrecha de ambas variables ya que solo hay 1 punto de diferencia lo que nos da a conocer una tendencia satisfactoria sobre la atención de la IPS.

12. Para los usuarios en las características de los sistemas de salud la variable con más relevancia es La habilidad de la institución de salud para desempeñar el servicio prometido confiable y correctamente, representa para los clientes externos la mayor relevancia de las 5 variables analizadas con un 21.41%. Para terminar de manera concluyente y analítica los resultados obtenidos en esta actividad exploratoria y diagnóstica para comprobar el clima organizacional de la institución objeto de estudio y la calidad en la prestación de servicios de salud en Atención Integral en Casa se evidenciaron unos resultados de tipo cuantitativos y cualitativos de insatisfacción en gran parte por sus clientes internos y satisfacción por parte de sus clientes externos y nos da a conocer la necesidad del plan de mejoramiento el cual debe ser instaurado en la institución de manera inmediata para el mejoramiento de los procesos.

10. DISCUSION

Como ya lo hemos mencionado anteriormente, lograr la satisfacción de los usuarios cumpliendo con las expectativas del servicio, es un desafío para las instituciones prestadoras del servicio, debido al dinamismo de nuestro sistema de salud y al esfuerzo constante para lograr un punto de equilibrio teniendo en cuenta las dificultades económicas que se afrontan en los diferentes niveles de atención.

Diferentes estudios como el Estudio sobre clima y satisfacción laboral en una empresa comercializadora, Modelo de ecuaciones estructurales para las relaciones entre el clima organizacional y la productividad y en el artículo El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: diseño de un modelo teórico; muestra como el clima organizacional influye en la productividad del personal y esto influye en la percepción de la calidad del servicio por parte de los usuarios.

Para el caso de la IPS Atención Integral en Casa, el clima organizacional mostró una calificación insatisfactoria en las dimensiones de liderazgo y participación con una calificación de 2,20 para el área administrativa y 2,08 en el área asistencial; y la calificación de 2,02 en el área administrativa y 2,18 en el área asistencial respectivamente. La dimensión de motivación tuvo una calificación satisfactorio en el área administrativa y en el área asistencial con un 3,08. Y la dimensión de reciprocidad muestra una calificación de medianamente satisfactorio tanto en el personal administrativo como asistencial. Cuando se analizó por tipo de contrato, se veía que los que tenían contrato por nomina, que corresponden al personal administrativo en su mayoría, eran los que mostraban el cumplimiento más bajo en las variables de liderazgo y participación. Sin embargo, en la dimensión de motivación, hubo una diferencia importante entre el personal de contrato por nómina y prestación de servicio de 3,5 a 3 respectivamente. En la variable de reciprocidad no hubo una diferencia importante, calificando en medianamente satisfactorio esta

dimensión independientemente del tipo de contrato. El personal administrativo, que es el que tenía contrato por nomina, es el personal encargado de la logística y de garantizar que el servicio sea prestado de manera oportuna. Adicionalmente este personal administrativo, es el que tenía el mayor tiempo de vinculación con la empresa, razón por la cual tenía mayores expectativas en cuanto a la participación y eran más exigentes en subvariables como involucración en el cambio y compatibilidad de intereses. Así mismo, aunque la dimensión de liderazgo a nivel general tenía una percepción insatisfactoria, el personal operativo mostraba la mayor insatisfacción. Se puede pensar que a medida que el trabajador tenga más tiempo laborando en la organización, espera que los procesos tiendan al mejoramiento continuo, lo que se ve representado en el mejoramiento de condiciones para el personal y por el establecimiento de procesos claros. Dentro de las recomendaciones que había realizado el personal operativo, estaba el de afinar los procesos de selección, y el cambio de contratación en el personal asistencial, para evitar el desgaste de reprogramar al personal, por las ausencias repetitivas en manera importante de los auxiliares de enfermería. Esta solicitud no había tenido el respaldo de las directivas acarreado sobrecargas en este personal.

Los usuarios de la IPS Atención Integral en casa se encontraban satisfechos con la prestación de los servicios. Dentro de las características del servicio en orden de importancia se encontró la habilidad de la institución de salud para desempeñar el servicio prometido confiable y correctamente y en segunda medida, la disponibilidad de la institución de salud para ayudar a los clientes y proveer un pronto servicio. El cumplimiento de estas características del servicio, estaban a cargo del personal operativo, el cual presentó la mayor motivación y conocimiento de los procesos ya que son los trabajadores que tenían el mayor tiempo de vinculación con la empresa. Estas particularidades permitieron garantizar el cumplimiento del servicio prometido y de manera oportuna.

11. RECOMENDACIONES

Este proyecto de investigación, nos permitió determinar que el clima organizacional no está fluyendo de manera adecuada ya que los empleados en su gran mayoría se encuentran insatisfechos con sus condiciones y entorno laboral, aunque esto no ha influido directamente en la percepción de la calidad de los servicios por parte de los usuarios, esta si mejoraría y brindaría a los pacientes la confianza de recomendar los servicios de la IPS, a muchas otras personas lo que aumentaría el mercado potencial de la organización.

para ello la IPS Atención Integral en Casa podría fomentar el trabajo en equipo y tomar las decisiones necesarias para, mejorar el clima organizacional.

evitando la sobre carga laboral en los empleados de la institución, ya que esto ocasiona estrés, bajo ánimo para el desarrollo de las actividades y mala actitud frente a usuarios y compañeros de trabajo.

En lo posible aumentar el pie de fuerza en el área administrativa la cual en el momento requiere de más apoyo para los procesos dentro de la IPS, dar mejores garantías laborales al menos a un 70% de los empleados, esto aumenta el sentido de pertenencia, ayuda a disminuir la rotación en los servicios y brinda mayor confianza en los usuarios.

Buscar alternativas que aumenten la sensación de estabilidad laboral una buena alternativa para ellos podría ser un fondo de empleados que permita a los trabajadores acceder a beneficios como créditos, subsidios y ahorro.

Hacer públicas las convocatorias de vacantes, teniendo como primera opción los empleados más antiguos dentro de la institución, fomentando en ellos su crecimiento personal y profesional, seleccionando las personas idóneas para cada cargo.

Realizar capacitaciones no solo al personal de la empresa sino también a los usuarios del servicio, que permita crear una cultura de humanización en ambas vías y buscando además crear conciencia de la enfermedad, sus cuidados y el uso y no abuso de los insumos médicos que se disponen para cada paciente esto ayuda tanto a los pacientes y sus familiares como a la empresa buscando menos desperdicios, mayor empatía y mejor calidad de los servicios.

Buscar espacios propicios para crear mejores vínculos interpersonales entre el equipo de trabajo, que los lleven a conocerse mejor y desempeñar mejor su labor en conjunto.

Trabajar en equipo para aumentar las ventas del servicio voz a voz, que se hacen con una adecuada atención al paciente y sus familias, buscando su bienestar, y superar sus expectativas del servicio que harán que estos recomienden los servicios de AIC.



AVISO DE CONFIDENCIALIDAD- Nota de Propiedad: La información y datos contenidos en todas las páginas de este documento elaborado por la Universidad Católica de Manizales, constituyen secretos comerciales o información confidencial y privilegiada de la UCM, y está sujeto a las más estrictas obligaciones de confidencialidad prohibiendo expresamente la publicación, divulgación y utilización de su contenido para fines propios o de terceros no autorizados sin el previo consentimiento expreso y por escrito de la Universidad Católica de Manizales.

12. PLAN DE MEJORAMIENTO						
VARIABLE	SUB VARIABLE	¿Que?	¿Cómo?	Indicador	Unidad de medida	Meta
LIDERAZGO	DIRECCION	Determinar las funciones que cada uno debe desempeñar	creación de manual de funciones por cargo	Número de puestos de trabajo con manual de funciones/total de puestos de trabajo	Porcentaje	100 %
		Facilitar un espacio donde se realice la retroalimentación de los resultados de los procesos, ni el aporte de ideas por parte de los trabajadores asistenciales.	creación del comité operativo	Numero de comités realizados en el año/ Numero de comités programados en el año	Porcentaje	100 %
	ESTIMULO AL TRABAJO	Favorecer equitativamente a los trabajadores al momento de acceder a los programas de capacitación.	Desarrollar un cronograma de capacitación anual para todo el personal	creación de cronograma de capacitación	Cualitativa	SI
			Implementar una plataforma donde se pueda acceder a la parte teórica del programa y realizar una programación para el desarrollo práctico de algunos contenidos temáticos.	creación de plataforma virtual de capacitaciones	Cualitativa	SI
	ESTIMULO A LA EXCELENCIA	Reconocer al personal cuando se destaca por sus aportes en su área de trabajo.	Implementar reconocimiento de manera mensual al trabajador que mejor se destaque por sus aportes en el área y capacitar en la misma para que	medición del cumplimiento de metas por trabajador para generar reconocimiento	Porcentaje	100 %

AVISO DE CONFIDENCIALIDAD- Nota de Propiedad: La información y datos contenidos en todas las páginas de este documento elaborado por la Universidad Católica de Manizales, constituyen secretos comerciales o información confidencial y privilegiada de la UCM, y está sujeto a las más estrictas obligaciones de confidencialidad prohibiendo expresamente la publicación, divulgación y utilización de su contenido para fines propios o de terceros no autorizados sin el previo consentimiento expreso y por escrito de la Universidad Católica de Manizales.

			se motive y aplique sus conocimientos en el cargo.			
	SOLUCION DE CONFLICTOS	Promover las buenas relaciones entre los trabajadores de las diferentes áreas	Realizar de manera periódica evaluaciones del clima con el fin de realizar intervenciones oportunas y planes de mejoramiento socializados con el personal.	creación de evaluación del clima	Porcentaje	100 %
MOTIVACION	REALIZACION DEL PERSONAL	Crear plan de estudios y capacitaciones con el personal asistencial y administrativo.	Generar plan de becas educativas, bonos, matriculas parciales con el personal administrativo y asistencial.	evaluación de requisitos para los beneficiarios de los planes de estudios de la IPS.	Cualitativa	si
	RECONOCIMIENTO A LA APORTACIÓN	Reconocer al personal cuando se destaca por su trabajo y compromiso	Implementar reconocimiento de manera mensual al trabajador que mejor se destaque es sus metas del mes tanto asistencial como administrativo	medición del cumplimiento de metas por trabajador para generar reconocimiento	Porcentaje	100 %
	RESPONSABILIDAD	Incentivar al personal al cumplimiento de sus responsabilidades y funciones según su cargo	Aplicación de evaluaciones de desempeño, para verificar la adaptabilidad de los empleados a sus cargos y funciones.	Evaluaciones de desempeño periódicas	Cualitativa	si
	ADECUACION A LAS CONDICIONES DE TRABAJO	Adecuar cada puesto de trabajo con todo lo necesario para el cumplimiento de las funciones de cada cargo	Realizar evaluación de las necesidades de cada puesto manifestada por los trabajadores para el cumplimiento de las funciones	Lista de chequeo de herramientas necesarias por cargo	Cualitativa	si

AVISO DE CONFIDENCIALIDAD- Nota de Propiedad: La información y datos contenidos en todas las páginas de este documento elaborado por la Universidad Católica de Manizales, constituyen secretos comerciales o información confidencial y privilegiada de la UCM, y está sujeto a las más estrictas obligaciones de confidencialidad prohibiendo expresamente la publicación, divulgación y utilización de su contenido para fines propios o de terceros no autorizados sin el previo consentimiento expreso y por escrito de la Universidad Católica de Manizales.

RECIPROCIDAD	APLICACION AL TRABAJO	Reconocer a los empleados cuando tienen un buen desempeño en sus cargos y son innovadores.	Planes de incentivos a los trabajadores con alto rendimiento	Evaluaciones de desempeño periódicas	Cualitativa	si
	CUIDADO AL PATRIMONIO INSTITUCIONAL	Incentivar en el personal el sentido de pertenencia y cuidado de los bienes de la institución	chequeo del estado de los equipos entregados a los colaboradores	Estado de los equipos	Cualitativa	si
	RETRIBUCION	Retribuir a los trabajadores con buen desempeño, sentido de pertenencia y antigüedad en la empresa.	estímulos económicos, días compensatorios ETC.	Trabajadores con más de 5 años en la empresa con buen rendimiento en su puesto de trabajo	Cualitativa	si
	EQUIDAD	Brindar igualdad en los beneficios de los trabajadores tanto asistenciales como administrativos	Igualdad en tipo de contratación para el personal	cambio de contratos de manera gradual	Porcentaje	100 %
PARTICIPACION	PROMEDIO DE INTERCAMBIO DE INFORMACION	Propender por que la información llegue a todos los niveles de la empresa	envío de información de importancia general para todos los trabajadores por medio de canales no presenciales	utilización de canales no presenciales para el envío de información de interés general	Cualitativa	SI
	INVOLUCRACION EN EL CAMBIO	Presentar los requerimientos de los empleados a los niveles gerenciales en aras de buscar aprobación.	Los líderes de los procesos se encargarán de presentar mensualmente a la gerencia los requerimientos que nacen de los trabajadores y que representen un beneficio a la hora de alcanzar los objetivos	Comité de Gerencia realizados/comités de gerencia programados	Porcentaje	100 %

AVISO DE CONFIDENCIALIDAD- Nota de Propiedad: La información y datos contenidos en todas las páginas de este documento elaborado por la Universidad Católica de Manizales, constituyen secretos comerciales o información confidencial y privilegiada de la UCM, y está sujeto a las más estrictas obligaciones de confidencialidad prohibiendo expresamente la publicación, divulgación y utilización de su contenido para fines propios o de terceros no autorizados sin el previo consentimiento expreso y por escrito de la Universidad Católica de Manizales.

			estratégicos de la organización.			
	COMPROMISO CON LA PRODUCTIVIDAD	Garantizar la interacción de forma óptima de todas las partes para que realicen con eficiencia y calidad los productos.	Nombrar líderes en cada proceso que garanticen la revisión del producto en cada fase del proceso para obtener los mejores resultados	Revisión por medio de flujogramas que el proceso se lleve a cabo de la mejor manera	Cualitativa	si
	COMPATIBILIDAD DE INTERESES	Mostrar a los trabajadores los beneficios de trabajar todos por el mismo objetivo	Incentivar a los trabajadores para el cumplimiento de los objetivos institucionales	Estabilidad laboral	Cualitativa	si

13. CONCLUSIONES

Vemos a lo largo de las teorías de investigación que el clima organizacional influye considerablemente en la percepción que tienen los usuarios sobre la calidad de los servicios, caso opuesto ocurre dentro de esta investigación donde encontramos a los pacientes satisfechos con la calidad de los servicios que presta Atención Integral en Casa, aunque los empleados no se encuentren satisfechos con el entorno laboral, podríamos afirmar que esto sucede debido al tipo de servicio que ofrece la organización ya que el servicio va en busca del usuario, cosa contraria ocurre en las IPS con servicios ambulatorios u hospitalarios, donde el usuario busca acceder al servicio y se encuentra con barreras de accesibilidad, falta de oportunidad y largas horas de espera en salas de puntos de atención.

Los colaboradores en su gran mayoría se encuentran insatisfechos frente a varias áreas como son motivación, liderazgo, dirección, estímulo a la excelencia, estímulo al trabajo en equipo, solución de conflictos, compatibilidad de intereses, intercambio de información, involucración al cambio.

Todo esto se da según lo indagado entre los colaboradores por falta de garantías laborales, contratación superior al 70% por prestación de servicios. Lo que aumenta la rotación en los servicios, falta de incentivos y de protección laboral, poco conocimiento de la institución, reflejado ampliamente en el personal que trabaja de forma extramural, lo que ocasiona carencia de unión y poco trabajo en equipo, amplios errores en la contratación de personal que no se encuentra capacitado para ejercer las funciones, carencia de capacitación al personal tanto administrativo como asistencial en humanización del servicio, y otros temas de interés que permitan a los empleados estar al día de lo que sucede dentro de la organización y cuáles son los objetivos a seguir para encajar dentro del proceso de crecimiento de la empresa.

Sobre carga laboral a falta de personal administrativo, que de apoyo a los procesos internos de la IPS.

Los usuarios de la IPS Atención Integral en casa se encuentran satisfechos con la prestación de los servicios que le son brindados y para ellos es totalmente relevante la rotación del personal asistencial, ya que su salud está siendo cubierta de forma regular y necesaria.

Mientras en las relaciones laborales se siente diariamente la presión del trabajo en equipo, la recarga laboral y el cumplir con las labores a pesar de la falta de personal, dentro de este tipo de servicio, el usuario no percibe las falencias ni la baja calidad ya que el servicio no es prestado en las instalaciones donde fluye el clima laboral, su servicio es prestado directamente en la comodidad de sus casas y eso baja en gran medida la insatisfacción por el servicio, el paciente no se casa con un mismo prestador ya que él, está viendo el valor agregado de este servicio que llega hasta su morada, y para él es indiferente la rotación de los médicos u enfermeras que atienden sus problemas de salud, su único interés es recibir este servicio sin desplazarse, y con la frecuencia que corresponda para su recuperación, para él es indiferente el ambiente en el que se desenvuelve el empleado, quien solo está en su casa por un par de minutos.

14. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. I. Bernal González. El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: diseño de un modelo teórico Centro Universitario Adolfo López Mateos, C.P. 87149, Victoria, Tamaulipas, México. Correo electrónico: ibernal@uat.edu.mx (I. Bernal González).
2. Ortiz Serrano, Pilar, & Cruz García, Lirios. (2008). Estudio sobre clima y satisfacción laboral en una empresa comercializadora. *Psicología para América Latina*.
3. SANTA EULALIA MAINEGRA, José Marcos y SAMPEDRO DIAZ, Betty Alicia. Clima organizacional en instituciones de atención primaria de salud. *Rev. Med. Electrón.* [online]. 2012, vol.34, n.5, pp.606-619. ISSN 1684-1824.
4. Aguirre, H. Evaluación de la calidad de la atención médica. Expectativas de los pacientes y de los trabajadores de las unidades médicas. *Salud Pública de México* [Internet]. 1990;32(2):170-180. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=10632208>.
5. Constitución política de Colombia. 1991. Gaceta Constitucional No. 116 de 20 de julio de 1991.titulo 2 De los derechos, garantías y deberes. Capitulo 1: De los derechos fundamentales. Artículo 25.
6. JURIDICO A. Leyes desde 1992 - Vigencia expresa y control de constitucionalidad [CODIGO_SUSTANTIVO_TRABAJO_PR017] [Internet]. Secretariassenado.gov.co. 2019 [cited 10 July 2019]. Available from: http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/codigo_sustantivo_trabajo_pr017.html.
7. Resolucion 4886 DE 2018 [Internet]. Minsalud.gov.co. 2018 [citado 10 June 2019]. Disponible en: <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/resolucion-4886-de-2018.pdf>
8. GIRALDO HURTADO L, MORALES BALLESTEROS N, VILLAZOS DE ARMAS C, LORDUY LORDUY L. LEY 10 DE 1990 [Internet].

Minsalud.gov.co. 1990 [cited 10 May 2019]. Available from:

https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/LEY%200010%20DE%201990.pdf.

9. Asesora E. Ley 489 de 1998 - Gestor Normativo Función Pública [Internet]. Funcionpublica.gov.co. 2019 [cited 10 June 2019]. Available from: <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=186>
10. Resolución 1016 de Marzo 31 de 1989 [Internet]. Copaso.upbbga.edu.co. 2019 [cited 10 June 2019]. Available from: <http://copaso.upbbga.edu.co/legislacion/Resolucion%201016%20de%2089.%20Progrmas%20de%20Salud%20Ocupacional.pdf>
11. Ministerio del trabajo. Decreto 614 de 1984 [Internet]. Alcaldiabogota.gov.co. 1984 [citado 10 May 2019]. Available from: <https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjurMantenimiento/normas/Norma1.jsp?i=1357>
12. Resolución 2646 de 2008 Factores de riesgo psicosocial en el trabajo y determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional. | Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital [Internet]. Serviciocivil.gov.co. 2019 [cited 10 August 2019]. Available from: <https://www.serviciocivil.gov.co/portal/transparencia/marco-legal/normatividad/resoluci%C3%B3n-2646-de-2008-factores-de-riesgo-psicosocial>.
13. Asesora E. Decreto 2482 de 2012 - Gestor Normativo Función Pública [Internet]. Funcionpublica.gov.co. 2012 [cited 10 July 2019]. Available from: <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=50803>
14. Decreto numero 1011 de 2006 [Internet]. Minsalud.gov.co. 2006 [citado 15 May 2019]. Available from: https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/DECRETO%201011%20DE%202006.

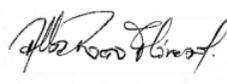
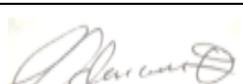
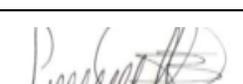
15. Manual de estándares del sistema único de acreditación. Resolución 1445 de 2006. [Internet]. Minsalud.gov.co. 2006 [consultado el 10 de julio de 2019]. Disponible en: <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/VS/PSA/Manual-Estandares-Sistema-Acreditacion-Resolucion-1445-2006.pdf>
16. Rangel, C. (2019). *Atención integral en casa. Plataforma estratégica*. [online] [Atencionintegralencasa.com.co](http://atencionintegralencasa.com.co). Disponible at: <http://atencionintegralencasa.com.co/> [Accessed 10 Jun. 2019].
17. Lewin, K. (1951). *Teoría de campo en ciencias sociales: trabajos teóricos seleccionados* (editado por Dorwin Cartwright). Oxford, Inglaterra: Harpers.
18. Santana, P (2007) *Clima y cultura organizacional: ¿ dos constructos para explicar un mismo fenómeno?.*, pp 297
19. Litwin, G. y Stinger, H, «Clima organizacional», Simon & Schuster, N.Y, 1978
20. Ortiz Serrano, Pilar, & Cruz García, Lirios. (2008). *Estudio sobre clima y satisfacción laboral en una empresa comercializadora. Psicología para América Latina*.
21. Domínguez Aguirre, Luis Roberto; Sánchez Garza, Jaime Alfonso; Torres Hernández, Zacarías *Modelo de ecuaciones estructurales para las relaciones entre el clima organizacional y la productividad Investigación y Ciencia*, vol. 18, núm. 50, septiembre-diciembre, 2010, pp. 24-32 Universidad Autónoma de Aguascalientes Aguas calientes, México.
22. SANTA EULALIA MAINEGRA, José Marcos y SAMPEDRO DIAZ, Betty Alicia. *Clima organizacional en instituciones de atención primaria de salud. Rev. Med. Electrón.* [online]. 2012, vol.34, n.5, pp.606-619. ISSN 1684-1824.
23. López Chanez F, Casique Guerrero A. Díaz Acevedo N. *Estudio de Clima Laboral en Instituciones de Salud Pública*. Research Gate [Internet]. 2011. <https://ideas.repec.org/a/cey/panora/v4y2010i2p69-87.html> (ultimo acceso 10 septiembre 2016)

- 24.** Bustamante Ubilla MA, Grandón Avendaño ML, Lapo Maza MC. Caracterización del clima organizacional en hospitales de alta complejidad en Chile. Estudios Gerenciales, [S.l.], p. 432-440, ene. 2016. ISSN 01235923. <https://www.icesi.edu.co/revistas/index.php/>
- 25.** I. Bernal González. El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: diseño de un modelo teórico Centro Universitario Adolfo López Mateos, C.P. 87149, Victoria, Tamaulipas, México. Correo electrónico: iberna@uat.edu.mx (I. Bernal González).
- 26.** Aguirre, H. Evaluación de la calidad de la atención médica. Expectativas de los pacientes y de los trabajadores de las unidades médicas. Salud Pública de México [Internet]. 1990;32(2):170-180. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=10632208>.
- 27.** Alvarez S. La Cultura y el clima organizacional como factores relevantes en la eficacia del Instituto de Oftalmología, abril-agosto 2001. Lima, 2002. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Facultad de Letras y Ciencias Humanas. EAP. de Comunicación Social, 2002
- 28.** HERNANDEZ JUNCO, Varna et al. Motivación, satisfacción laboral, liderazgo y su relación con la calidad del servicio. Rev Cub Med Mil [online]. 2009, vol.38, n.1.
- 29.** Zuluaga, M., Giraldo, M. (2001). Clima Organizacional Departamento Administrativa de la Función Pública
- 30.** Chiavenato, I. (2011). Administración de Recursos Humanos. México: McGraw Hill. Pág. 74.
- 31.** MÜNCH, L. (2011). Liderazgo y Dirección, El Liderazgo del siglo XXI. México: Trillas. Pág. 145.
- 32.** Warren, Bennis, Perspectivas del desarrollo organizacional, Addison Wesley, México, 1970. Citado por: Münch, L. (2011). Liderazgo y Dirección, El Liderazgo del siglo XXI. México: Trillas. Págs. 152, 154.

- 33.** Sánchez Murillo, Antonio J. PETER DRUCKER, INNOVADOR MAESTRO DE LA ADMINISTRACION DE EMPRESAS Cuadernos Latinoamericanos de Administración, vol. II, núm. 2, enero-junio, 2006, pp. 69-89 Universidad El Bosque Bogotá, Colombia
- 34.** Galarsi, Maria Fernanda; Marrau, Cristina La Influencia del Entorno Laboral en el Personal no Docente de la Universidad Nacional de San Luis Fundamentos en Humanidades, vol. VIII, núm. 16, 2007, pp. 165-182 Universidad Nacional de San Luis San Luis, Argentina
- 35.** Idolina Bernal González, Norma Angélica Pedraza Melo y Mónica Lorena Sánchez Limón. 2015. El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: diseño de un modelo teórico.
- 36.** Mora Contreras, Cesar Enrique LA CALIDAD DEL SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DEL CONSUMIDOR Revista Brasileira de Marketing, vol. 10, núm. 2, mayo-agosto, 2011, pp. 146-162 Universidade Nove de Julho São Paulo, Brasil.

Anexos

ACTA SOCIALIZACION PLAN DE MEJORAMIENTO

 A.I.C ATENCION INTEGRAL EN CASA S.A.S		
FORMATO ACTA DE REUNIÓN		FAR01
FECHA REUNIÓN	1/04/2020	LUGAR VIDEO/CONFERENCIA
TEMA REUNIÓN	JUNTA DIRECTIVA	
PUNTOS A TRATAR		
1.	SOCIALIZACIÓN RESULTADOS OBTENIDOS INVESTIGACION CLIMA ORGANIZACIONAL Y PERCEPCION DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE SALUD EN UNA IPS DOMICILIARIA 2020	
2.	SOCIALIZACION PLAN DE MEJORAMIENTO AIC	
3.		
COMPROMISO		RESPONSABLE
FECHA		
Socializar plan de mejoramiento con las diferentes areas para su ajuste y aplicación en las mismas según las necesidades actuales de la IPS		coordinadora asistencial
Realizar intervencion al area de talento humano para el cronograma de capacitaciones del personal según la evolucion del COVID-19		Director administrativo
Verificar los costos y la posibilidad de cambios de contrato en el personal asistencial de manera graddual		Talento humano
Socializar con el personal los resultados de la investigación		Talento humano
FIRMAS Y NOMBRES ASISTENTES A REUNIÓN		
PAOLA ANDREA JEJEN RIVAS	ASISTENTE DE INVESTIGACION	
DIEGO FERNANDO BELALCAZAR	DIRECTOR MEDICO	
ALBA ROCIO FLOREZ	GERENTE	
CARLOE EMILIO RANGEL	DIRECTOR ADMINISTRATIVO	
ADRIANA PATRICIA VASQUEZ	ASISTENTE DE INVESTIGACION	
LORENA TORRES BAUTISTA	ASISTENTE DE INVESTIGACION	

AVISO DE CONFIDENCIALIDAD- Nota de Propiedad: La información y datos contenidos en todas las páginas de este documento elaborado por la Universidad Católica de Manizales, constituyen secretos comerciales o información confidencial y privilegiada de la UCM, y está sujeto a las más estrictas obligaciones de confidencialidad prohibiendo expresamente la publicación, divulgación y utilización de su contenido para fines propios o de terceros no autorizados sin el previo consentimiento expreso y por escrito de la Universidad Católica de Manizales.

Anexo

HOJAS DE VIDA INVESTIGADORES

 <p>Universidad Católica de Manizales Vicerrectoría Académica Centro Institucional de Investigación, Proyección y Desarrollo</p>	
Hoja de Vida (Resumen)	
Identificación del Investigador principal o coinvestigador	
Nombres: Paola Andrea	Apellidos: Jejen Rivas
Fecha de Nacimiento: 07/07/1990	Nacionalidad: colombiana
Documento de Identidad: 1113646693	
Correo Electrónico: paola.jejen@gmail.com Dirección residencia: Calle 32 #38 a 33 santa bárbara, Palmira Valle	
Teléfono:	Celular: 3144599554
Cargo o Posición Actual	
Coordinadora Asistencial Atención Integral en Casa	
Títulos Académicos Obtenidos (área, disciplina, universidad, año)	
SALUD, ENFERMERA, UNIVERSIDAD SANTIAGO DE CALI, 2014	
Cargos desempeñados:	
Coordinadora Asistencial Atención Integral en Casa	
Publicaciones recientes: (las 5 más importantes en los últimos 5 años)	
Ninguna	
Patentes, Prototipos u otro tipo de productos tecnológicos o de investigación obtenidos en los últimos 5 años.	
Ninguno	

Anexo

HOJAS DE VIDA INVESTIGADORES

 <p>Universidad Católica de Manizales Vicerrectoría Académica Centro Institucional de Investigación, Proyección y Desarrollo</p>	
Hoja de Vida (Resumen)	
Identificación del Investigador principal o coinvestigador	
Nombres: Adriana Patricia	Apellidos: Vázquez Cuellar
Fecha de Nacimiento: 07/03/1984	Nacionalidad: colombiana
Documento de Identidad: 24586690	
Correo Electrónico: adrianap_vasquez@yahoo.es Dirección residencia: Mz 7 cs 1 Balcones viejos Calarcá Quindío	
Teléfono:	Celular: 31133224662
Cargo o Posición Actual Auxiliar Administrativa Christus Sinergia Salud	
Títulos Académicos Obtenidos (área, disciplina, universidad, año) Administración, Administradora de empresas, Corporación Unificada Nacional, 2011	
Cargos desempeñados: Auxiliar Administrativa Christus Sinergia Salud	
Publicaciones recientes: (las 5 más importantes en los últimos 5 años) Ninguna	
Patentes, Prototipos u otro tipo de productos tecnológicos o de investigación obtenidos en los últimos 5 años. Ninguno	

Anexo
HOJAS DE VIDA INVESTIGADORES

 <p style="text-align: center;">Universidad Católica de Manizales Vicerrectoría Académica Centro Institucional de Investigación, Proyección y Desarrollo</p>	
Hoja de Vida (Resumen)	
Identificación del Investigador principal o coinvestigador	
Nombres: Deisy Lorena	Apellidos: Torres Bautista
Fecha de Nacimiento: 04/07/1984	Nacionalidad: colombiana
Documento de Identidad: 37393266	
Correo Electrónico:	lorena.torres3112@gmail.com
Dirección residencia: Calle 25 #39-128	
Teléfono:	Celular: 3102384383
Cargo o Posición Actual	
Coordinadora de Enfermería Angiografía de Occidente.	
Títulos Académicos Obtenidos (área, disciplina, universidad, año)	
Profesional de Enfermería, Universidad de Caldas, 2007.	
Cargos desempeñados: Enfermera asistencial en PyP, Coordinadora Enfermería, Jefe Zonal de promoción y prevención.	
Publicaciones recientes: (las 5 más importantes en los últimos 5 años)	
Ninguna	
Patentes, Prototipos u otro tipo de productos tecnológicos o de investigación obtenidos en los últimos 5 años.	
Ninguno	