

**CLIMA ORGANIZACIONAL Y PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE LOS
SERVICIOS DE SALUD EN LA IPS CLÍNICA ODONTOLÓGICA SERVISALUD E.U.
EN EL MUNICIPIO DE TULUÁ 2019.**

**JORGE IVAN CASTELLANOS GUTIERREZ
MARIA ALEJANDRA LARA GUTIERREZ
HECTOR FABIO MONTOYA CRUZ
XIMENA ISABEL VARELA HINCAPIE**

**UNIVERSIDAD CATÓLICA DE MANIZALES
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA DE ADMINISTRACION EN SALUD
MANIZALES**

AGRADECIMIENTOS

Agradecimientos primero a Dios todo poderoso por la vida y las bendiciones necesarias para el logro de nuestras metas.

Agradecimientos a los formadores personas de gran sabiduría, quienes se han tomado el arduo trabajo de transmitir sus diversos conocimientos especialmente del campo y los temas que corresponden a la profesión.

Agradecimientos especiales a la Universidad Católica de Manizales, la cual nos abrió sus puertas para formarnos profesionalmente.

Agradecimientos a nuestros padres, que han sido pilar fundamental en nuestra formación como profesional, por brindarnos la confianza, consejos, oportunidad y recursos para lograrlo.

TABLA DE CONTENIDO

AGRADECIMIENTOS.....	2
TABLAS Y GRAFICOS.....	4
INFORMACIÓN GENERAL DEL PROYECTO	6
INTRODUCCIÓN	7
OBJETIVOS	9
OBJETIVO GENERAL	9
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	9
REFERENTE TEÓRICO.....	9
MARCO TEÓRICO.....	10
METODOLOGÍA	21
RESULTADOS O DISCUSIÓN	44
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	78
CONCLUSIONES.....	78
RECOMENDACIONES	79
REFERENCIAS BIBLIOGRAFÍAS	80

TABLAS Y GRAFICOS

Figura 1. Genero de los usuarios de la IPS Clínica Odontológica Servisalud E.U municipio de Tuluá 2020.....	45
Figura 2. Área de prestación del servicio de la IPS Clínica Odontológica Servisalud E.U municipio de Tuluá 2020	46
Figura 3. Edad de los pacientes de la IPS Clínica Odontológica Servisalud E.U municipio de Tuluá 2020.....	47
Figura 4. Escolaridad de los usuarios de la IPS Clínica Odontológica Servisalud E.U municipio de Tuluá 2020.....	48
Figura 5. Gráfico comparativo expectativas y percepción de la calidad usuarios de la IPS Clínica Odontológica Servisalud E.U municipio de Tuluá 2020	49
Figura 6. Expectativa y percepción variable elementos tangibles de la IPS Clínica Odontológica Servisalud E.U municipio de Tuluá 2020	50
Figura 7. Expectativa y percepción variable fiabilidad de la IPS Clínica Odontológica Servisalud E.U municipio de Tuluá 2020.....	51
Figura 8. Expectativa y percepción variable sensibilidad de la IPS Clínica Odontológica Servisalud E.U municipio de Tuluá 2020	52
Figura 9. Expectativa y percepción variable seguridad de la IPS Clínica Odontológica Servisalud E.U municipio de Tuluá 2020.....	53
Figura 10. Expectativa y percepción variable Empatía de la IPS Clínica Odontológica Servisalud E.U municipio de Tuluá 2020.....	54
Figura 11. Brecha comparativa entre expectativas y percepción de la calidad usuarios de la IPS Clínica Odontológica Servisalud E.U municipio de Tuluá 2020	55
Figura 12 características de los servicios (La apariencia de las instalaciones, equipo, personal y materiales de comunicación) de la IPS Clínica Odontológica Servisalud E.U municipio de Tuluá 2020	56
Figura 13 características de los servicios (La habilidad de la institución de salud para desempeñar el servicio prometido confiable y correctamente) de la IPS Clínica Odontológica Servisalud E.U municipio de Tuluá 2020	57
Figura 14 características de los servicios (La disponibilidad de la institución de salud para ayudar a los clientes y proveer un pronto servicio) de la IPS Clínica Odontológica Servisalud E.U municipio de Tuluá 2020.....	58
Figura 15 características de los servicios (El conocimiento y cortesía de los empleados y su habilidad para inspirar confianza) de la IPS Clínica Odontológica Servisalud E.U municipio de Tuluá 2020.....	59
Figura 16 características de los servicios (El cuidado y la atención personalizada que la institución de salud brinda a sus clientes) de la IPS Clínica Odontológica Servisalud E.U municipio de Tuluá 2020.....	60
Figura 17 Proporción de funcionario según el sexo de la IPS Clínica Odontológica Servisalud E.U municipio de Tuluá 2020.....	62
Figura 18. Proporción de funcionarios según el área de trabajo de la IPS Clínica Odontológica Servisalud E.U municipio de Tuluá 2020.....	63

Figura 19. Proporción según la distribución de área de la IPS Clínica Odontológica Servisalud E.U municipio de Tuluá 2020.....	64
Figura 20. Proporción de funcionarios según la formación académica de la IPS Clínica Odontológica Servisalud E.U municipio de Tuluá 2020	65
Figura 21. Proporción de funcionarios según el tipo de contrato de la IPS Clínica Odontológica Servisalud E.U municipio de Tuluá 2020.....	66
Figura 22. Área Crítica Liderazgo de la IPS Clínica Odontológica Servisalud E.U municipio de Tuluá 2020.....	68
Figura 23. Área crítica Motivación de la IPS Clínica Odontológica Servisalud E.U municipio de Tuluá 2020.....	69
Figura 24. Área Crítica Reciprocidad de la IPS Clínica Odontológica Servisalud E.U municipio de Tuluá 2020.....	70
Figura 25. Área Crítica Participación de la IPS Clínica Odontológica Servisalud E.U municipio de Tuluá 2020.....	71
Figura 26. Áreas críticas cuestionario sobre mi trabajo de la IPS Clínica Odontológica Servisalud E.U municipio de Tuluá 2020.....	72



Universidad
Católica
de Manizales

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

2. INFORMACION GENERAL DEL PROYECTO

Título: Clima organizacional y Percepción de la calidad de los servicios de salud la IPS Clínica odontológica Servisalud E.U. en el municipio de Tuluá 2019.

Investigador Principal: **RUBÉN DARÍO AGUDELO LOAIZA**

Coinvestigador: **PAULA ANDREA
PEÑA LÓPEZ**

Dedicación: TC TP MT

Coinvestigador: **FELIPE GALLEGO**

Dedicación: TC TP MT

Asistente de Investigación: **JORGE
IVAN CASTELLANÓS GUTIERREZ**

Asistente de Investigación: **MARIA
ALEJANDRA LARA GUTIERREZ**

Trabajo de Grado
Semillero

Asistente de Investigación: **HECTOR
FABIO MONTOYA CRUZ**

Trabajo de Grado
Semillero

Asistente de investigación: **XIMENA
ISABEL VARELA HINCAPIE**

Línea de Investigación: Gestión de la calidad

Área de conocimiento a la que aplica: Facultad de Salud

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

Lugar de Ejecución del Proyecto:

Ciudad: **Tuluá**

Departamento: **Valle del cauca**

Duración del Proyecto (periodos académicos): 2

3. INTRODUCCIÓN

Uno de los derechos fundamentales y constitucionales son el acceso a la salud los cuales se deben velar porque dichos servicios sean prestados de una manera digna eficiente e integral el cual todos los habitantes del territorio colombiano debemos gozar dado que éste tiene gran influencia en el bienestar del individuo tanto emocional como físico, la percepción de la calidad en los servicios, así como el clima organizacional de las instituciones prestadoras de salud desempeña una función esencial en el sistema de salud, sin embargo, estos componentes se han visto afectados por múltiples factores tanto internos como externos.

El presente trabajo hace referencia al ejercicio de investigación que se realizó dentro de la formación en la especialización administración en salud , en el cual se realiza la aplicación de dos instrumentos (encuestas) para evaluar el clima laboral, y la percepción de calidad de los servicios de salud en la Institución prestadora de Salud SERVISALUD EU de la Ciudad de Tuluá Valle, con el objetivo de construir una tabulación de la información, un análisis de resultados y proponer estrategias de mejoramiento y fortalecimiento de cada aspecto y variable evaluada, así como proponer intervenciones certeras en la estructura organizacional, planificación estratégica, cambios en el entorno organizacional, mejoras en el sistema de comunicación interno y mejora de procesos productivos.

El logro de un buen clima laboral dentro de una organización compone uno de los grandes retos para directivos y coordinadores de las Instituciones Prestadoras de Salud, teniendo en cuenta que un ambiente laboral, agradable crea gran satisfacción y a mayor satisfacción del cliente interno, mejores resultados empresariales, ya que permite evaluar de manera global una organización, ya sea de tipo pública o privada.

Durante el desarrollo de este estudio se realizó una descripción de la relación que existe entre clima organizacional y la percepción de la calidad del cliente externo, teniendo en cuenta que esta institución, pertenece a la red de servicios de salud y de prestación complementaria, donde su principal fuente de ingreso son los usuarios, esta cuenta con una amplia infraestructura, la cual permite a la población del municipio de Tuluá facilidad la accesibilidad de la prestación de servicios de baja y mediana complejidad.

La Institución Prestadora de Salud Servisalud E.U, presta servicios odontológicos de primer y segundo nivel a pacientes del régimen contributivo y subsidiado, somos una institución que sirve en formación de salud modalidad no formal con el convenio docente-asistencial, lo cual es un trabajo en

conjunto desde el área administrativa y asistencial, manejando canales de comunicación eficientes con las diferentes aseguradoras.

Identificar la percepción de clima organizacional y de calidad, permite el crecimiento de las instituciones de salud, La Calidad de Vida en el Trabajo representa el grado de satisfacción de las necesidades de los miembros de la empresa mediante su actividad en ella, en el trabajo la calidad de vida va a determinarse por la satisfacción que el empleado siente con relación a las circunstancias que rodean sus actividades laborales, es decir, un colaborador que tenga satisfechas sus necesidades, estará en capacidad de satisfacer las necesidades de sus clientes, en este caso, pacientes con necesidades de salud.¹

En la actualidad los estándares de calidad han ido aumentando y se han vuelto más estrictos y exigentes con las entidades prestadoras de servicios de salud con el fin de garantizar una prestación de servicios con calidad, razón por la cual se realizó este proyecto investigativo en aras de identificar por medio de encuestas preestablecidas, como lo son la diseñada Servqual la percepción externa de los servicios de salud que reciben los pacientes y la calidad del clima organizacional bajo el cual se desempeñan diariamente en sus labores las personas que hacen parte del recurso humano de la Institución Prestadora de Salud SERVISALUD EU.

Para el continuo crecimiento objetivo de una Institución Prestadora de Salud, se deben realizar mediciones que permitan evaluar el clima organizacional y la percepción de la calidad, trabajando de este modo sobre el cliente interno y externo de la institución.

La percepción de la calidad de los usuarios es un factor fundamental en la gestión y desarrollo de las instituciones, durante el desarrollo de este estudio se realizó una descripción de la relación que existe entre clima organizacional, percepción de la calidad y satisfacción del cliente externo, teniendo en cuenta que esta institución, pertenece a la red de servicios de salud y de prestación complementaria, donde su principal fuente de ingreso son los usuarios, esta cuenta con una amplia infraestructura, la cual permite a la población del municipio de Tuluá facilidad la accesibilidad de la prestación de servicios de baja y mediana complejidad.

No obstante, existen otros factores que influyen en el Clima organizacional, como factores estructurales, sociales, económicos, liderazgo, motivación, reciprocidad y participación. Es un proceso continuo y cíclico que se tienen en cuenta múltiples componentes teniendo en cuenta las grandes necesidades de los clientes por obtener un estado máximo de salud a través de servicios de

forma oportuna, confiable y eficaz.

4. OBJETIVOS

4.1. OBJETIVO GENERAL

Determinar la relación entre el clima organizacional y la percepción de la calidad de los servicios de salud en la IPS Clínica odontológica Servisalud E.U. en el municipio de Tuluá 2019 II – 2020 I.

4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Medir la percepción de los colaboradores frente a las áreas críticas del clima organizacional de la IPS CLINICA ODONTOLOGICA SERVISALUD E.U.
- Describir la percepción de los clientes frente a las dimensiones de calidad en la IPS CLINICA ODONTOLOGICA SERVISALUD E.U.
- 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 CLINICA ODONTOLOGICA SERVISALUD E.U.

5. REFERENTE TEORICO

5.1 MARCO TEÓRICO

ANTECEDENTES

Álvarez et al. (2009) “mencionan que detectar las necesidades de los usuarios, de los trabajadores y de la institución en general es determinante para el logro de los objetivos organizacionales y representa un área de oportunidad para aquellas técnicas y procedimientos susceptibles de mejora. Por ello, se destaca como requisito indispensable para el desarrollo y bienestar de los centros médicos realizar evaluaciones periódicas que permitan determinar las percepciones que tanto los usuarios como los propios empleados tienen del proceso y de las condiciones en que se prestan los servicios de salud, con el objetivo fundamental de identificar los elementos que contribuyen u obstaculizan el cumplimiento de las metas institucionales”.² Con este argumento se evidencia la necesidad en el ámbito de salud hospitalaria, de desarrollar procesos evaluativos de forma continua con el fin de conocer e identificar las interpretaciones personales tanto de los usuarios como de los funcionarios sobre los elementos que componen la atención en salud de esta manera se puede analizar las variables que intervienen en los objetivos primarios de la empresa realizando los ajustes pertinentes con el fin de mejorar la calidad en la prestación de servicios.

Según la investigación realizada por Bernal González I. et al. Desarrollado en la Universidad Autónoma de Tamaulipas - México, cuyos objetivos fundamentales eran examinar la multidimensionalidad y las características fundamentales de las variables de clima organizacional y la calidad de los servicios públicos; Así como, el de diseñar un modelo teórico sobre la relación que existe entre estas dos variables mediante la exploración de 83 investigaciones teóricas y empíricas publicadas en países de Latinoamérica durante el siglo XXI, este trabajo pretende 2 objetivos principales. Primero, examinar la multidimensionalidad y las características fundamentales de las variables de clima organizacional y calidad de los servicios públicos de salud; segundo, diseñar un modelo teórico sobre la relación que existe entre estas 2 variables. El estudio se efectuó mediante la estrategia de investigación documental, método de análisis que comprende la revisión de literatura, detección, consulta, extracción/recopilación e integración de datos. Del análisis realizado se infiere teóricamente que existe una relación entre el clima organizacional y la calidad de los servicios públicos de salud; sin embargo, se recomienda realizar estudios empíricos que refuercen la perspectiva teórica analizada.³

La salud como un derecho fundamental para todos los seres humano y es considerado un factor importante que influye en el bienestar social de las personas, en el desarrollo, la economía y la educación aspectos que obligan a las instituciones hospitalarias a ofrecer atención médica oportuna, aceptable, asequible y de calidad

satisfactoria.

Raúl Urquiza en su revisión documental acerca de las teorías de la satisfacción laboral y su relación con la calidad de los servicios de salud, menciona algunos factores relacionados con la satisfacción laboral, teniendo en cuenta que ésta podría tener relación con el clima laboral toda vez que este aspecto es de fundamental análisis para identificar la influencia de tales factores en la situación individual y en la interacción grupal de cada individuo, a saber: promoción y desarrollo profesional, reconocimiento, retribución, relación jerárquica, clima de trabajo, comunicación interna.⁴

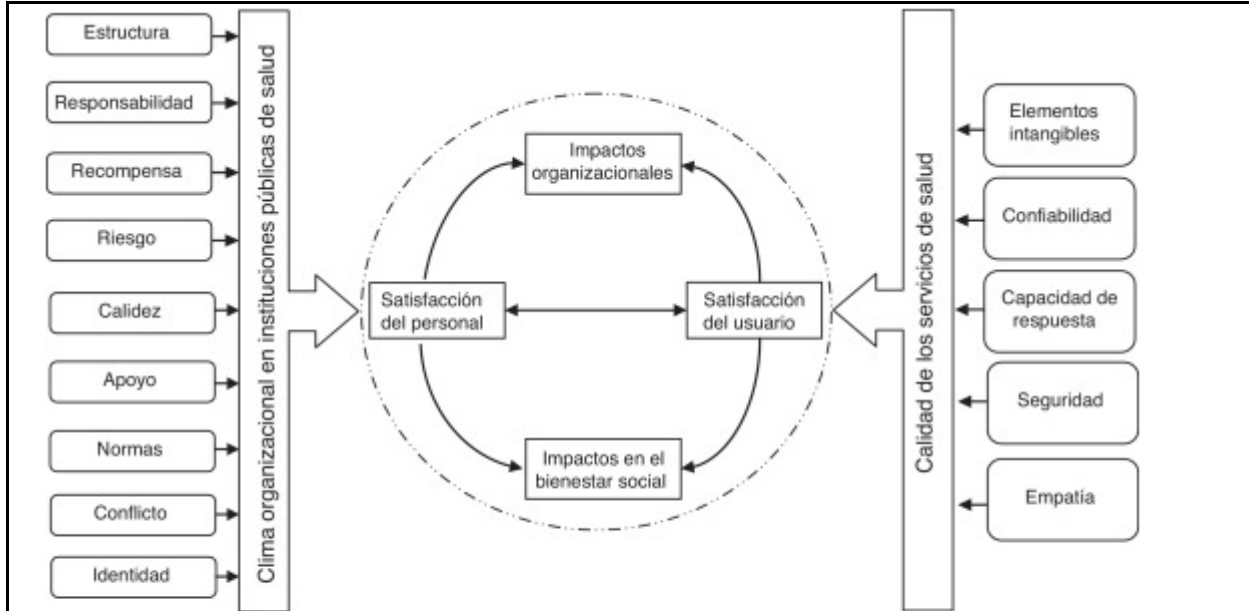
Actualmente en salud pública estudiar el clima organizacional es una de las herramientas estratégicas que influyen al mejoramiento continuo de una organización puesto que a través de su estudio se logran identificar elementos clave que permiten llevar a cabo la calidad de vida laboral a los trabajadores, lo que conlleva a que los servicios médicos se brinden con calidad para ser brindados a la población, esto debido a la influencia que este fenómeno tiene sobre la motivación y el desempeño de los empleados, lo cual trae consigo consecuencias notables en la productividad, satisfacción, compromiso y calidad del trabajo.

Se encontró que Restrepo C., expone en su investigación desarrollada en Cauca, Antioquia, cuyo objetivo fue describir la relación existente entre el clima organizacional la IPS Clínica Pajonal y el grado de satisfacción de los usuarios de esta institución, empleando una metodología con enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo no experimental. Para lo cual tomó una muestra de 130 funcionarios de forma aleatoria, los cuales se reunieron en grupos de 10 y 15 personas, y se desempeñaban en diferentes áreas de servicios de la IPS. Así mismo, una muestra de 130 usuarios que utilizaron los servicios de salud ofrecidos por la Institución y se recolectaron los datos correspondientes de la encuesta de satisfacción llevada por la IPS. La recolección de datos fue de tipo numérica y se analizaron estadísticamente los resultados con el fin de establecer patrones de comportamientos. La investigadora indica que haber realizado el ejercicio investigativo le permitió evidenciar la importancia del clima laboral, para evaluar el rendimiento laboral y la satisfacción de los usuarios.⁵

La satisfacción del trabajador es uno de los factores determinantes que influye en el bienestar que un individuo experimenta en su trabajo y se ve reflejado en la atención que brinda a los usuarios las variables tales como comunicación, integración y colaboración, condiciones físicas del trabajo se hacen necesarias intervenir y fortalecer en su desempeño laboral, de modo que a medida en que el empleado se sienta a gusto en su sitio de trabajo, mejor será su atención y mayor la satisfacción de los usuarios.

Grupo de Trabajo de la Fundación Mexicana para la Salud señalan “que las condiciones de salud en el corto y mediano plazo exigen la ejecución de nuevas reformas de gestión, a fin de mejorar las condiciones de las unidades de atención médica para responder eficientemente a las demandas de la comunidad y avanzar en la universalidad de los servicios de salud, considerando estratégicamente los elementos básicos del concepto de la calidad en la prestación de los servicios médicos”.⁶ El aporte principal que se resalta de esta investigación, es que es imperante la necesidad de mejorar las condiciones para brindar servicios en salud, desde los recursos de gestión clínica para satisfacer las necesidades de los usuarios y aseguren la calidad de la atención.

“El clima organizacional en las unidades hospitalarias del sector público, de acuerdo a la literatura revisada, se analiza principalmente a través de las dimensiones de estructura, responsabilidad, recompensa, riesgo, calidez, apoyo, normas, conflicto e identidad; las mismas que, dependiendo de la forma en cómo se experimenten, determinan la satisfacción de los trabajadores en relación con su ambiente de trabajo, lo cual genera efectos dentro y fuera de la organización e incide directamente en la satisfacción de los usuarios en términos de calidad de los servicios, principalmente sobre aspectos como la capacidad de respuesta en la atención médica, la empatía del personal, los elementos tangibles con que cuenta la institución hospitalaria, la confiabilidad del servicio y la seguridad en los procesos de salud, concluyendo de esta manera que existe una relación importante entre el clima organizacional y la calidad de los servicios públicos de salud”.⁷ La idea central es que un ambiente laboral positivo donde se tenga en cuenta las dimensiones abordadas en lo que corresponde a clima organizacional y a través de la evaluación y análisis de sus criterios dentro de una institución de esta manera con el uso de herramientas administrativas como el ciclo PHVA, con el fin de intervenir en las falencias evidenciadas en el proceso buscando la satisfacción de los empleados que a su vez influyen de forma directa sobre la percepción de calidad en los usuarios logrando su aprobación.



[Download full-size image](#)

Figura 3. Modelo relacional del clima organizacional y la calidad de los servicios públicos de salud.

Se infiere que el clima organizacional influye de manera significativa en la calidad de los servicios. Evidencia de ello son las recientes investigaciones realizadas en distintas unidades hospitalarias del sector público, en donde se ha determinado que el ambiente de trabajo produce resultados en el rendimiento y satisfacción del personal y en el nivel de calidad de los servicios sanitarios.

En el estudio relación entre clima organizacional y la percepción externa de la calidad de los servicios de salud en el “hospital San Antonio de Villamaria Caldas (2019) “los resultados permitieron identificar que en el área administrativa se percibe un mejor clima organizacional que en el área asistencial, aparte de ello entre más años se lleve laborando en la institución menos liderazgo se tiene”⁸ a diferencia del estudio clima organizacional y percepción de la calidad del servicio de urgencias de una IPS de III nivel de la ciudad de armenia, Quindío (2019) en el cual se concluyó “La variable de liderazgo fue la única que logro una calificación de satisfacción en la dimensión de estímulo al trabajo”⁹ con base a estos estudios se evidencia la importancia del liderazgo en los equipos de trabajo conformados como un factor influyente a la hora de establecer un buen clima organizacional dentro de una institución. También se observa que el área de trabajo donde se desempeñe el personal siendo este de carácter administrativo o asistencial y de acuerdo a su dinámica funcional, esto se va a ver directamente relacionado con un entorno laboral

estresante o por el contrario determinará un ambiente laboral apropiado

RESEÑA HISTORICA

La IPS fue creada desde febrero del año 1999 con una capitación de 2500 usuario, debido al crecimiento en el número de capitados se decide crear la IPS Clínica Odontológica la cual nace en la carrera 32ª No 20-05.

En el año 2002 debido a un nuevo incremento de la población, y para suplir cabalmente sus necesidades nos trasladamos a la carrera 33 No 22-25 donde funciona actualmente, creciendo en su infraestructura humana y técnica.

En octubre del año 2008 se cambia de razón social la I.P.S CLINICA ODONTOLOGICA SERVISALUD ALVERNIA con Nit 16.357.468-4; por I.P.S CLINICA ODONTOLOGICA SERVISALUD E.U. con Nit 900249405-4 ubicada en la carrera 33 No 22-25 Tuluá (Valle).¹⁰

PORTAFOLIO DE SERVICIOS

CONSULTA ESPECIALIZADA	CONSULTA GENERAL
Rehabilitación oral	Odontología General
Cirugía Oral	Higiene Oral
Endodoncia	Radiografía periapical
Periodoncia	Atención SOAT odontológico por accidente de tránsito
Ortodoncia y ortopedia	
Odontopediatría	

MARCO LEGAL

“La Ley 100 de 1993, en su artículo 153 sobre el tema de la calidad, prevé que el Sistema General de Seguridad Social debe establecer mecanismos de control de los servicios para garantizar a los usuarios la calidad en la atención”.¹¹ por lo cual se justifica que la prestación de servicios de salud en Colombia debe cumplir con criterios de calidad tales como el acceso y la oportunidad en la atención, brindar un trato humanizado, asegurar la integralidad en todos los procesos de atención, que sea continua a través de lineamientos médicos aprobados en la práctica clínica.

“La calidad y el control (numeral 9 artículo 153 ley 100, artículo 39 ley 1122) El sistema establecerá mecanismos de control a los servicios para garantizar a los usuarios la calidad en la atención oportuna, personalizada, humanizada, integral, continua y de acuerdo con estándares aceptados en procedimientos y prácticas profesionales. De acuerdo con la reglamentación que expida el Gobierno, las instituciones prestadoras deberán estar acreditadas ante las entidades de vigilancia”.¹² se debe realizar un mecanismo operativo de monitorización del nivel de calidad obtenido frente a una atención. No puede haber control sin hechos, sin datos, sin números. Es la esencia misma del control. Eso hace pensar un sistema explícito de indicadores de monitorización de unos niveles de calidad que deben estar perfectamente definidos de antemano.

la Ley 100 en el artículo 186: “El gobierno nacional propiciará la conformación de un sistema de acreditación de las instituciones prestadoras de servicios de salud, para brindar información a los usuarios sobre su calidad y promover su mejoramiento”. Dos ideas que llaman la atención en la descripción del artículo en mención: la acreditación como un mecanismo de información para los usuarios de la calidad de las instituciones y la acreditación como un mecanismo de promoción del mejoramiento.

LEY 10 DE 1990

Por la cual se reorganiza el Sistema Nacional de Salud y se dictan otras disposiciones.

Artículo 1 “Servicio público de salud. En uno de sus puntos menciona establecer un sistema de fijación de normas de calidad de los servicios de salud y los mecanismos para controlar y vigilar su cumplimiento”.¹³ resalta los lineamientos de calidad insustituibles para brindar servicios de salud; así mismo define las formas de seguimiento y verificación en cuanto a la aplicabilidad de dichos parámetros.

Artículo 3 Principios básicos. El servicio público de salud se regirá por los siguientes

principios básicos:

“Participación ciudadana. Es deber de todos los ciudadanos, propender la conservación de la salud personal, familiar y comunitaria y contribuir a la planeación y gestión de los respectivos servicios en salud”.

“Participación comunitaria. La comunidad tiene derecho a participar en los procesos de diagnóstico, formulación y elaboración de planes, programas y proyectos, toma de decisiones, administración y gestión, relacionados con los servicios de salud, en las condiciones establecidas en esta ley y en sus reglamentos”.¹⁴

En la búsqueda de mejorar la prestación de servicios de salud, la participación de los usuarios es importante a través de la evaluación de sus percepciones y vivencias obtenidas de la atención, él es un componente que contribuye a la medición de calidad desde el punto de vista ciudadano. La elaboración de planes de gestión y toma de decisiones en una organización debe comprender el componente comunidad a partir del análisis de sus necesidades como punto de partida para el mejoramiento de la calidad.

Artículo 9 Funciones de la Dirección Nacional del Sistema de Salud. La Dirección Nacional del Sistema de Salud, corresponderá al Ministerio de Salud, que cumplirá las siguientes funciones, específicas:

“Dictar las normas científicas que regulan la calidad de los servicios y el control de los factores de riesgo, que son de obligatorio cumplimiento por todas las entidades e instituciones del sistema de salud”.¹⁵ El ministerio de salud dentro de sus funciones establece los criterios y lineamientos componentes de la calidad de los servicios y determina mecanismos de vigilancia para asegurar el cumplimiento de los mismos. Del mismo modo se encarga de formular los criterios tendientes a la evaluación de la eficiencia en la gestión de las entidades.

LEY 489 DE 1998

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.

Artículo 3 “Principios de la función administrativa. La función administrativa se desarrollará conforme a los principios constitucionales, en particular los atinentes a la buena fe, igualdad, moralidad, celeridad, economía, imparcialidad, eficacia, eficiencia, participación, publicidad, responsabilidad y transparencia”.¹⁶

Con base a estos principios se rige el desarrollo de las funciones de carácter administrativo buscando a través de la buena actuación, transparencia y la moralidad

en cada uno de sus procesos, la pertinencia de las acciones, teniendo en cuenta el factor de sostenibilidad financiera para la empresa, la eficacia y eficiencia de los procesos inherentes a la atención de salud, la participación como factor fundamental tanto la ciudadana en la construcción de un sistema de salud conforme a sus necesidades, así como del equipo de salud quien genera los resultados a partir de su labor.

Artículo 4 Finalidades de la función administrativa. “La función administrativa del Estado busca la satisfacción de las necesidades generales de todos los habitantes, de conformidad con los principios, finalidades y cometidos consagrados en la Constitución Política”.¹⁷ En este artículo se especifica que el estado en sus funciones administrativas debe velar por conseguir el bienestar de los habitantes a través de la atención a sus necesidades básicas y primordiales como es mantener su estado de salud.

“Los organismos, entidades y personas encargadas, de manera permanente o transitoria, del ejercicio de funciones administrativas deben ejercerlas consultando el interés general”.¹⁸ Para dicho fin es imperante resaltar la necesidad de conocer las expectativas de los usuarios en cuanto a los objetivos de salud que consideren importantes desde su perspectiva íntima y personal.

RESOLUCIÓN 1016 DE MARZO 31 DE 1989

“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”.¹⁹ La resolución dispone las normas para la implementación del programa de seguridad y salud en el trabajo, sus funciones y necesidad de analizar los riesgos laborales inherentes a las actividades laborales según el perfil ocupacional de cada individuo.

Artículo 2 “El Programa de Salud Ocupacional consiste en la planeación, organización, ejecución y evaluación de las actividades de Medicina Preventiva, Medicina del Trabajo, Higiene industrial y seguridad industrial, tendientes a preservar, mantener y mejorar la salud individual y colectiva de los trabajadores en sus ocupaciones y que deben ser desarrolladas en sus sitios de trabajo en forma integral e interdisciplinaria”.²⁰ En el campo de la salud es imperante evaluar y analizar las expectativas de los trabajadores entendiendo todas las dimensiones del ser, no solo se debe examinar los riesgos físicos o biológicos si no también riesgos psicosociales presentes en el entorno laboral que se ve influenciado notoriamente por el tipo de clima organizacional de la empresa.

DECRETO 614 DE 1984

Artículo 1 “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”.²¹ Con el establecimiento de dicho programa se busca prevenir los accidentes, así como las enfermedades laborales provocadas por las inadecuadas condiciones en el trabajo.

Artículo 2 “Objeto de la Salud Ocupacional.

- a) Propender por el mejoramiento y mantenimiento de las condiciones de vida y salud de la población trabajadora;
- b) Prevenir todo daño para la salud de las personas, derivado de las condiciones de trabajo;
- c) Proteger a la persona contra los riesgos relacionados con agentes físicos, químicos, biológicos, psicosociales, mecánicos, eléctricos y otros derivados de la organización laboral que puedan afectar la salud individual o colectiva en los lugares de trabajo;
- d) Eliminar o controlar los agentes nocivos para la salud integral del trabajador en los lugares de trabajo;
- e) Proteger la salud de los trabajadores y de la población contra los riesgos causados por las radiaciones;
- f) Proteger a los trabajadores y a la población contra los riesgos para la salud provenientes de la producción, almacenamiento, transporte, expendio, uso o disposición de sustancias peligrosas para la salud pública”.²²

Los objetivos del programa de seguridad y salud en el trabajo buscan mejorar las condiciones de operación, así como también preservar la salud de los empleados a partir de actividades de análisis del entorno laboral, evaluación de los riesgos relacionados enteramente con el lugar de trabajo, actividades de prevención. en el ámbito de salud es sumamente importante evaluar no solo los componentes del entorno laboral que representan un riesgo, además se debe analizar la dimensión emocional y motivacional de los trabajadores explorando así las necesidades de los mismos de acuerdo a sus percepciones y vivencias de esta manera buscando el equilibrio para lograr los mejores resultados de productividad.

RESOLUCIÓN 2646 DE 2008

“por la cual se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del

origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional”. Por medio de esta resolución se determina la responsabilidad por la ejecución adecuada del programa de salud ocupacional interviniendo eficazmente en la prevención de riesgos para la salud de los trabajadores

Artículo 5 “Factores psicosociales. Comprenden los aspectos intra laborales, los extra laborales o externos a la organización y las condiciones individuales o características intrínsecas del trabajador, los cuales, en una interrelación dinámica, mediante percepciones y experiencias, influyen en la salud y el desempeño de las personas”.²³ Se incluye el componente psicosocial a través de las expectativas y vivencias de los trabajadores como aspecto fundamental que afecta el desempeño y productividad laboral.

Artículo 6 “Factores psicosociales intra laborales que deben evaluar los empleadores. “La evaluación de los factores psicosociales del trabajo comprende la identificación tanto de los factores de riesgo como de los factores protectores, con el fin de establecer acciones de promoción de la salud y prevención de la enfermedad en la población trabajadora”.²⁴ La evaluación de los componentes psicosociales contribuye a reconocer eficazmente los factores de riesgo de cada individuo objetos de intervención, así como también ayuda a identificar factores protectores que disminuyan la probabilidad de que se altere el estado de salud de una persona a través de actividades de protección específica y detección temprana y atención de las enfermedades.

DECRETO 2482 DE 2012 Derogado por el Decreto 1083 de 2015

“Por el cual se establecen los lineamientos generales para la integración de la planeación y la gestión

Artículo 2 Objeto. Adoptar el Modelo Integrado de Planeación y Gestión como instrumento de articulación y reporte de la planeación, el cual comprende:

- Referentes: Punto de partida para la construcción de la planeación, incluyen las metas de Gobierno establecidas en el Plan Nacional de Desarrollo, las competencias normativas asignadas a cada entidad y el marco fiscal.
- Políticas de Desarrollo Administrativo: Conjunto de lineamientos que orientan a las entidades en el mejoramiento de su gestión para el cumplimiento de las metas institucionales y de Gobierno, a través de la simplificación de procesos y procedimientos internos, el aprovechamiento del talento humano y el uso eficiente de los recursos administrativos, financieros y tecnológicos.
- Metodología: Esquema de planeación articulado que facilita la implementación de las políticas e iniciativas gubernamentales que estén orientadas a fortalecer el desempeño institucional, en procura del cumplimiento de las metas institucionales y

de Gobierno para la prestación de un mejor servicio al ciudadano.

- Instancias: Responsables de liderar, coordinar y facilitar la implementación del modelo a nivel sectorial e institucional.
- Formulario Único Reporte de Avances de la Gestión: Herramienta en línea de reporte de avances de la gestión, como insumo para el monitoreo, evaluación y control de los resultados institucionales y sectoriales”.

Este decreto tiene como objetivo establecer el Modelo Integrado de Planeación y Gestión como instrumento de articulación y reporte de la planeación, herramienta necesaria para mejorar los procesos de calidad en una institución, tomando como punto de partida las metas instauradas en el plan nacional de desarrollo, los lineamientos orientados al mejoramiento de la gestión para el cumplimiento de las metas institucionales y gubernamentales, así mismo busca la simplificación de los procesos institucionales, la disposición adecuada del recurso humano y uso eficaz de los recursos existentes. Implementando la metodología adecuada para la adopción de las políticas orientadas al fortalecimiento del desempeño empresarial con su finalidad de mejorar los servicios de salud brindados a la población; y realizando el reporte de la gestión a través de un formato que retroalimenta y contribuye al monitoreo y análisis de los resultados para el sector salud.

DEFINICIONES BASICAS

Definición de Términos Básicos Según el estudio que se va a realizar, son:

- Elementos tangibles: Referido al aspecto de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.
- Confiabilidad: Capacidad para prestar el servicio de forma fiable y precisa.
- Capacidad de respuesta: Definida como la voluntad de ayudar a los clientes y prestar el servicio oportuno.
- Seguridad: Referido al conocimiento y cortesía de los empleados y su capacidad para transmitir confianza y seguridad.
- Empatía: Relacionada con el cuidado y atención personalizada proporcionada a los clientes.²⁵
- Clima laboral: Es el conjunto de percepciones que cada trabajador tiene con respecto a todas las variables de su entorno interno y cómo influye en el comportamiento de estos.

- Percepción: Interpretación del individuo referente a la realidad
- Comunicación: Es la forma de manifestar una idea y la vez como es interpretada.
- Motivación: Conjunto de reacciones y actitudes encaminadas a satisfacer las necesidades del trabajador en la institución.
- 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
- Paciente: es la persona que concurre a cualquier establecimiento para recibir un servicio de salud.
- Calidad percibida del servicio: viene dada por las expectativas generadas por aspectos propios del consumidor (nivel de conocimiento en torno al tipo de producto o servicio y las necesidades propias del consumidor) y elementos externos a el (Comunicaciones de Marketing, boca a boca e imagen
- Servicio: Es un conjunto de actividades realizadas para brindar un beneficio o satisfacer una necesidad.
- Satisfacción: Es un sentimiento de bienestar cuando una necesidad ha sido cubierta.
- Reciprocidad: Relación mutua de dar y recibir entre el individuo y la organización.
- 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

6. METODOLOGÍA

El tipo de estudio realizado es de tipo cuantitativo, porque se considera el de mayor eficacia en la recolección de datos además permite recolectar información de un determinado grupo poblacional y convertirlo en datos numéricos.

Analítico transversal, porque la población que se estudió fue el cliente interno y externo de la Clínica odontológica Servisalud E.U, Tuluá valle del cauca, durante un

periodo de tiempo determinado.

Se evaluó:

- 1.Liderazgo
- 2.Motivacion
- 3.Reciprocidad
- 4.Participación

1. Elementos tangibles
- 2.Confiabilidad
- 3.Velocidad de respuesta
- 4.Aseguramiento
- 5.Empatia

La población estudio fueron los empleados que hacen parte del IPS Odontológica Servisalud del municipio de Tuluá valle, la cual consta de 15 personas laborando actualmente, siendo de esta cantidad 10 personas asistenciales y 6 personas que laboran de manera administrativa. Por otra parte, de los 330 clientes que recibieron atención mensual, se tomó una muestra de 178 usuarios siendo estos pertenecientes a la percepción de la calidad.

El universo de la población está conformado de la siguiente manera

POBLACION ASISTENCIAL	11
POBLACION ADMINISTRATIVA	4
POBLACION TOTAL	15

Se aplicará la encuesta al total de los colaboradores.

Este estudio se realizó por medio de 2 encuestas las cuales fueron **Cuestionario sobre mi trabajo** y **Cuestionario SERVQUAL**, donde se midieron diferentes variables y se obtuvo un preponderado que fue analizado teniendo en cuenta los siguientes criterios.

Criterios de inclusión y exclusión

Inclusión:

- Colaboradores que lleve más de seis meses de labores
- Personal asistencial y administrativo
- Colaboradores que acepten participar voluntariamente en la investigación.
- Clientes que hayan recibido servicios en salud y acepten participar voluntariamente de la investigación.
- Usuarios mayores de 18 años

Exclusión:

- Colaboradores que tenga menos de seis meses de labores en la institución
- Colaboradores que se encuentre de vacaciones en el periodo de aplicación del instrumento.
- Colaboradores que se encuentre fuera de la institución en el momento de la aplicación.
- Clientes con presencia de patologías mentales o alteraciones de conciencia.
- Asistentes de investigación participantes en la realización de la investigación.

El instrumento utilizado, fue un instrumento diseñado por la Organización Panamericana de la Salud (OPS) para evaluar el clima organizacional. 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 las mismas y por cada subvariable existen 5 afirmaciones.

“CUESTIONARIO SOBRE MI TRABAJO”.

Estamos realizando una investigación el clima organizacional en la institución. 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

ÍTEMES 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 toma decisiones de cómo realizar su propio trabajo.		
5	El ambiente que se respira en esta institución es tenso.		
6	La gente se esfuerza por cumplir a cabalidad con sus obligaciones		
7	Con frecuencia nuestros compañeros hablan mal de la		

	institución		
8	Esta institución ofrece buenas oportunidades de capacitación		
9	Aquí las promociones carecen de objetividad		
10	Los problemas que surgen entre los grupos de trabajo se resuelven de manera óptima para la institución.		
11	Los objetivos de los departamentos son congruentes con los objetivos de la organización.		
12	La información requerida por los diferentes grupos fluye lentamente.		
13	La adopción de nuevas tecnologías se mira con recelos.		
14	Ocurre con frecuencia que cuando se presenta un problema especial no se sabe 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 lo que quiere oír.		
32	En este departamento se reconoce lo valioso de los trabajadores.		
33	No existe una determinación clara de las funciones que cada uno debe desempeñar.		
34	Casi nadie ahorra esfuerzo en el cumplimiento de sus obligaciones.		

35	Cuando uno no sabe 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 mediocrementemente.		
42	Casi todos hacen su trabajo como mejor le parece.		
43	Realmente nos preocupa el prestigio de la empresa.		
44	La eficiencia en el trabajo no implica reconocimiento de ninguna clase.		
45	Aquí cada departamento trabaja por su lado.		
46	Aquí el poder este 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 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.		

Tabla 1. Operacionalización de Variables de Liderazgo.

DEFINICION CONCEPTUAL	INDICADOR	DIMENSIONES	DEFINICION OPERACIONAL	INDICADOR				
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	Promedio de los resultados obtenidos en las cuatro dimensiones del liderazgo	Dirección	Se entiende por dirección 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 obtiene una calificación menor o igual a 2.5 en la dimensión de dirección de la variable liderazgo	sumatoria de los resultados de los ítems				
				No ítems	Valor			
					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 una calificación menor o	sumatoria de los resultados de los ítems		
						No ítems	Valor	
V	F							
15								
30								
34								
52								
70								

			igual a 2.5 en la dimensión de estímulo de la excelencia de la variable liderazgo			
		Estímulo al trabajo en equipo	Se entiende por estímulo de trabajo en equipo 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 estímulo de trabajo en equipo de la variable liderazgo	sumatoria de los resultados de los ítems		
				No ítems	Valor	
					V	F
				2		
				17		
				35		
			50			
				73		
		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 ítems	Valor	
					V	F
				16		
				31		
				36		
			55			
				68		

Tabla 2. Operacionalización de Variables de Motivación.

DEFINICION CONCEPTUAL	INDICADOR	DIMENSIONES	DEFINICION OPERACIONAL	INDICADOR				
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 ítems				
				No ítems	Valor			
					V	F		
				3				
				18				
		37						
		49						
		74						
		Reconocimiento de la aportación			Se entenderá por reconocimiento de la aportación de nivel alto (satisfactorio) 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	sumatoria de los resultados de los ítems		
						No ítems	Valor	
V	F							
19								
32								
40								
56								
69								

			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			
		Responsabilidad	Se entenderá por responsabilidad de nivel alto (satisfactorio) cuando se obtiene 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	sumatoria de los resultados de los ítems		
				No ítems	Valor	
					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) cuando se obtiene una calificación de 2.6 a 3.9 y nivel bajo (no satisfactorio) cuando se obtiene una calificación menor	sumatoria de los resultados de los ítems		
				No ítems	Valor	
					V	F
				5		
				21		
		41				
		59				
				65		

			o igual a 2.5 en la dimensión de adecuación de las condiciones de trabajo			
--	--	--	---	--	--	--

Tabla 3. 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 (No satisfactorio) cuando se obtiene una calificación menor o igual a 2.5 en la dimensión de Aplicación al trabajo de la variable reciprocidad	sumatoria de los resultados de los ítems				
				No ítems	Valor			
					V	F		
				6				
				22				
		42						
		58						
		71						
		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	sumatoria de los resultados de los ítems		
						No ítems	Valor	
V	F							
7								
23								
44								

			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 Cuidado del patrimonio institucional de la variable reciprocidad	60		
				72		
		Retribución	Se entiende por retribución 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 obtiene una calificación menor o igual a 2.5 en la dimensión de retribución de la variable reciprocidad	sumatoria de los resultados de los ítems		
				No ítems	Valor	
					V	F
				8		
				24		
				39		
			54			
				66		
		Equidad	Nivel alto (satisfactorio): obtener una calificación de 4 a 5 en la dimensión de equidad de la variable reciprocidad Nivel medio (poco satisfactorio): obtener una calificación de 2.6 a 3.9 en la dimensión de equidad de la variable reciprocidad y nivel bajo (No	sumatoria de los resultados de los ítems		
				No ítems	Valor	
					V	F
				9		
				25		
				45		
			53			
				76		

			satisfactorio): obtener una calificación menor a 2.5 en la dimensión de equidad de la variable reciprocidad			
--	--	--	---	--	--	--

Tabla 4. 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) 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 compromiso por la productividad de la variable participación	sumatoria de los resultados de los ítems				
				No ítems	Valor			
					V	F		
				10				
				26				
				46				
			61					
			77					
				Compatibilidad e intereses	Se entiende por compatibilidad de intereses de nivel alto (satisfactorio) cuando se obtiene una	sumatoria de los resultados de los ítems		
						No ítems	Valor	
					V	F		

			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 compatibilidad de intereses de la variable participación	11		
				27		
				47		
				62		
				78		
		Intercambio de información	Se entiende por intercambio de 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	sumatoria de los resultados de los ítems		
				No ítems	Valor	
					V	F
				12		
				28		
				48		
		63				
				79		
				sumatoria de los resultados de los ítems		

			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	
--	--	--	---	--

ANÁLISIS ESTADÍSTICO

Se realizó un primer análisis de 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.

En un segundo análisis realizado a las áreas críticas y el análisis de los ítems clima organizacional se construyen gráficos por cada área crítica, donde el eje de las X se colocaría las subvariables y en el eje de las Y los valores alcanzados por éstas, entre 0 y 5. Se reúnen los puntos de los valores alcanzados con una línea de manera que quedó establecido el perfil que representa como se percibe el clima en esa área. Si el valor alcanzado por la subvariables es menor que 2,5 entonces el clima en dicha subvariable es insatisfactorio, entre 2,5 y 3.9 es nivel medio (medianamente satisfactorio) y entre el rango de 4 a 5 satisfactorio.

RANGO	CATEGORIA
calificación de 4 a 5	nivel alto (satisfactorio)
calificación de 2.6 a 3.9	nivel medio (poco satisfactorio)
calificación menor o igual a 2.5	nivel bajo (No satisfactorio)

CUESTIONARIO SERVQUAL

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 ____

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.

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 la institución.

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

ANALISIS ESTADISTICO

Se realiza un análisis en lo relación con las expectativas del servicio deseado o que se espera debe ser recibido en comparación con las percepciones objetivas de los usuario respecto al servicio recibido l se construyen gráficos por cada área crítica, donde el eje de las X se colocaría las características del servicio como son elementos tangibles, fiabilidad, sensibilidad, seguridad y empatía y en el eje de las Y los valores alcanzados por éstas, entre 0 y 7. El nivel de satisfacción del usuario se determinó calculando la diferencia entre las respuestas brindadas para las expectativas y las percepciones; posteriormente fue interpretada según lo siguientes

parámetros: una medida de resultados que van de 0 (mínima calificación de la calidad en relación con las expectativas); y el valor de 7 (máxima calificación de la calidad que indica que la percepción frente a la calidad de la atención recibida se acerca o alcanza el nivel de las expectativas o frente a lo que el usuario esperaba como se muestra en la siguiente tabla

RANGO	CATEGORIA
1	Muy Malo
2	Malo
3	Regular
4	Bueno
5	Sobresaliente
6	Excelente
7	Muy excelente

7. RESULTADOS O DISCUSION

Es sumamente importante conocer el grado de influencia que puede representar el clima organizacional de la corporación a través de la evaluación de las áreas críticas percibidas por los colaboradores, y relacionando como estos criterios atribuyen y son consecuentes con la percepción de los usuarios en cuanto a las dimensiones de calidad en la prestación de los servicios, la cual es medible por medio del impacto que se genera con la atención brindada al usuario. Podría afirmarse que no hay estado de dependencia entre sí, a partir de la relación de las variables evaluadas, es decir cómo afecta los criterios de las áreas críticas del clima laboral con relación a las dimensiones de calidad percibidas y que a través de la utilización de técnicas de evaluación específicas se estudia la relación.

CARACTERIZACION DE LOS USUARIOS ENCUESTADA SERVQUAL

Es importante tener en cuenta la caracterización de la población estudiada, ya que permite comprender sus expectativas de manera general.

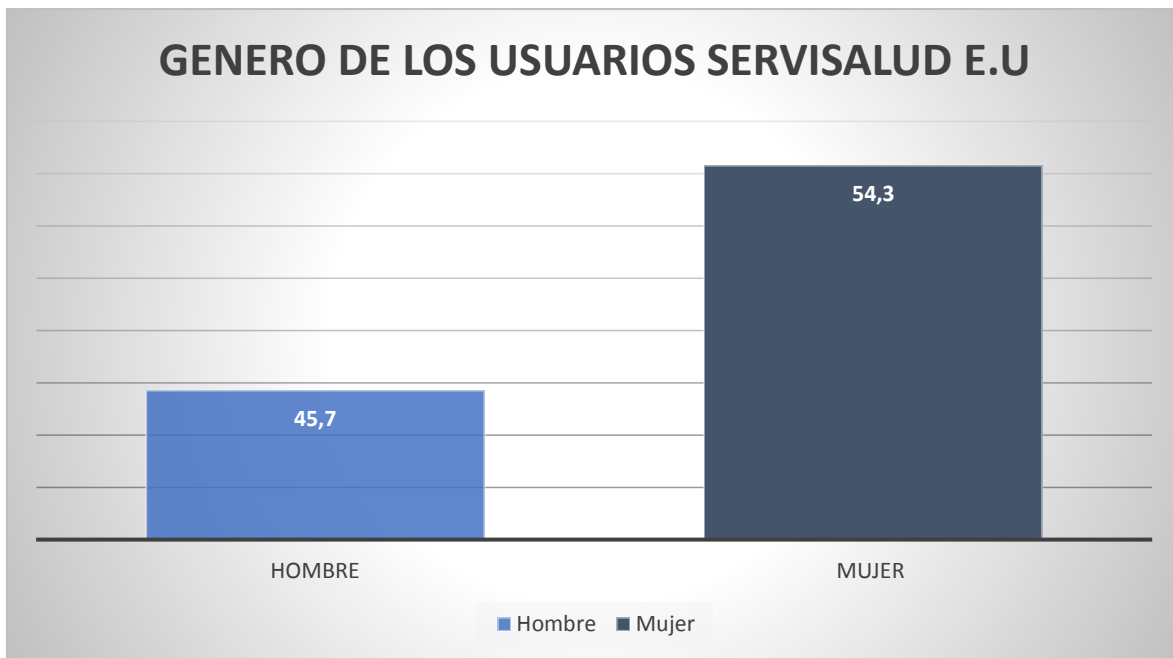


Figura 1. Genero de los usuarios de la IPS Clínica Odontológica Servisalud E.U municipio de Tuluá 2020

Como se observa en la figura 1, el 54,3% de la población encuestada son mujeres, siendo el grupo más representativo comparado con los hombres, quienes fueron el 45,7% de los pacientes encuestados, concluyendo así, la importancia de crear programas que sean más atractivos para esta población y de este modo, poder aumentar la participación de usuarios de género masculino a la Clínica Servisalud.

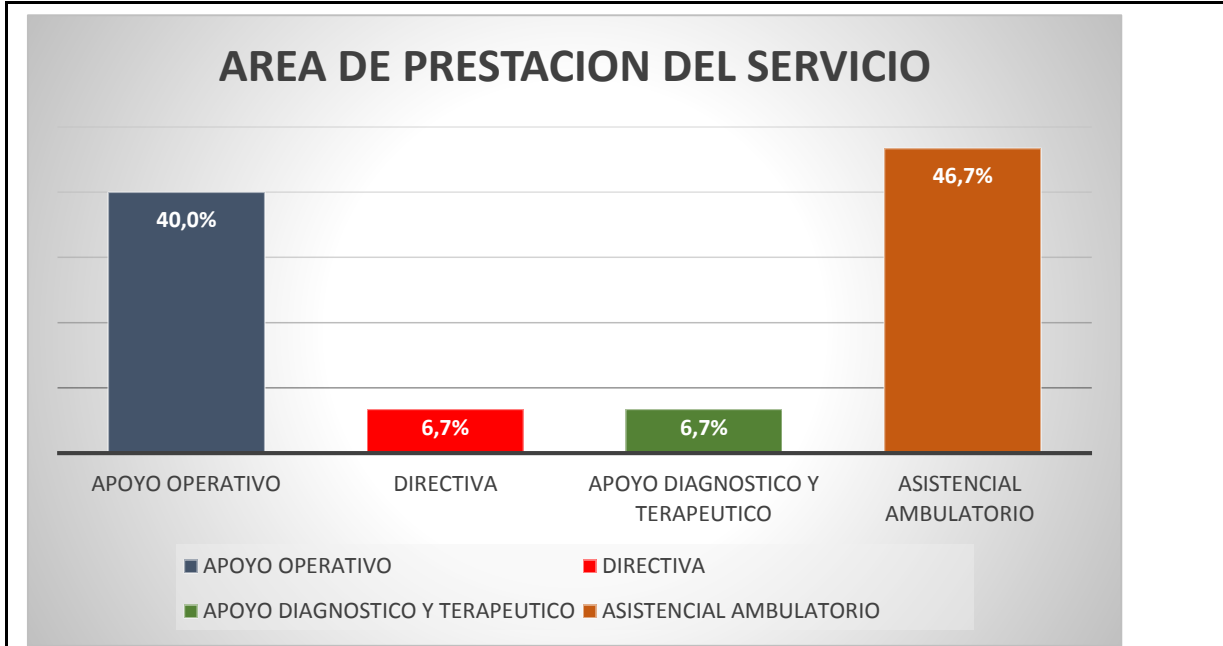


Figura 2. Área de prestación del servicio de la IPS Clínica Odontológica Servisalud E.U municipio de Tuluá 2020

En la figura 2, con respecto a las áreas donde se encuestaron los pacientes, el área más representativa fue Asistencial ambulatorio con un 46,7% de la población encuestada; el área de apoyo diagnóstico y terapéutico con un porcentaje de 6,7%, un área directiva con 6,7% y apoyo operativo con un 40,0%. Es importante destacar que a pesar de que Servisalud ofrece servicios de apoyo diagnóstico y terapéutico solo el 6,7% de la población utiliza este servicio siendo este un indicador de vital importancia para verificar procesos inadecuados y poder así mejorarlos.

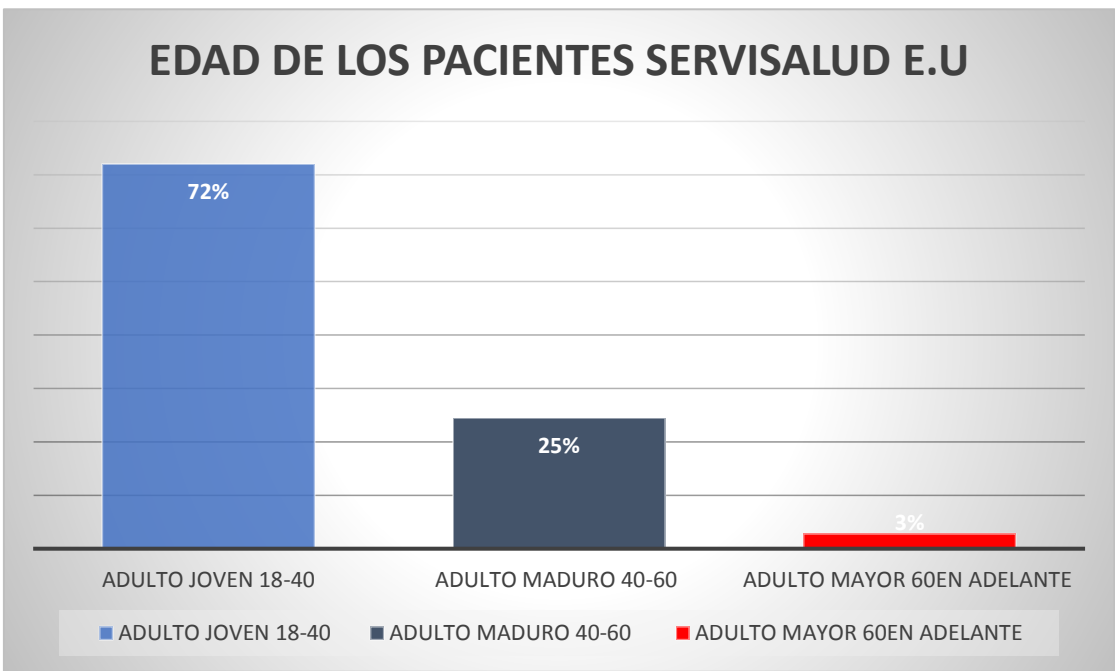


Figura 3. Edad de los pacientes de la IPS Clínica Odontológica Servisalud E.U municipio de Tuluá 2020

En la figura 3, para evidenciar la edad de los usuarios, donde de manera más representativa, se realizó una clasificación por grupo de ciclo vital, encontrándose que el ciclo vital con mayor número de población encuestada es el de adulto joven con un 72% seguido de adulto maduro con un 25% y adulto mayor siendo este de un 3%, concluyendo de este modo que la calidad y procesos brindados deben ir encaminados en una mayor instancia en la población adulto joven ya que esta abarca el 72% de los usuarios que la Clínica Odontológica recibe, sin descuidar los otros ciclos vitales que son de igual importancia.

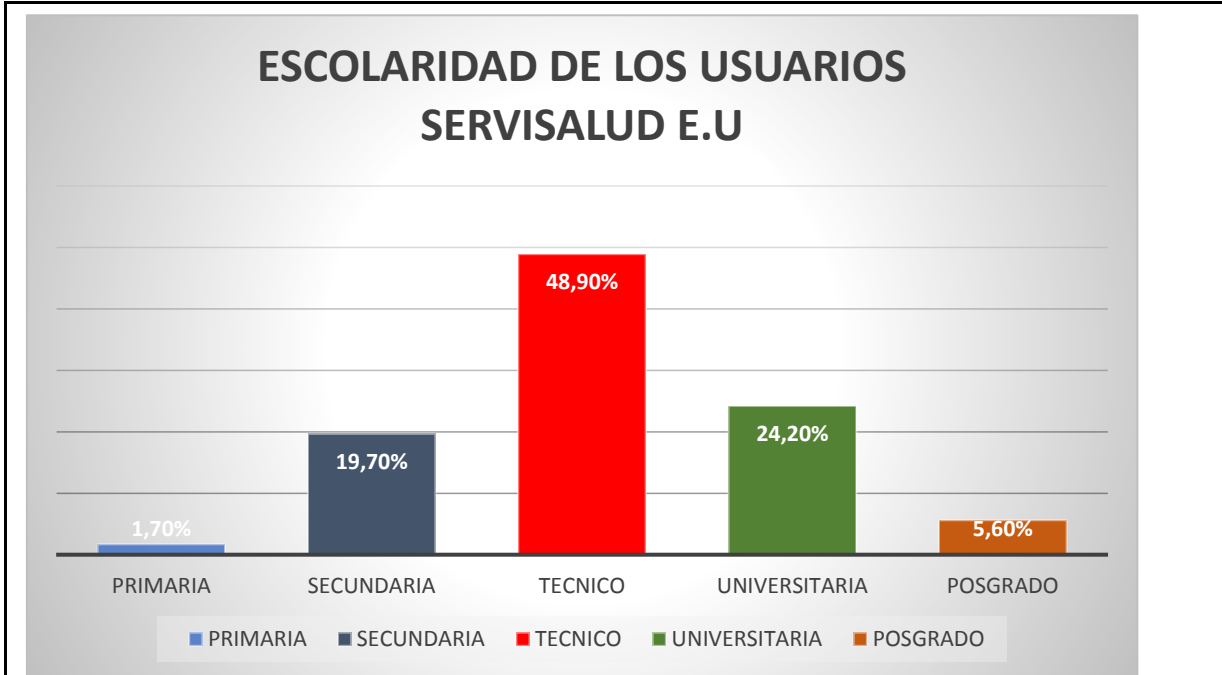


Figura 4. Escolaridad de los usuarios de la IPS Clínica Odontológica Servisalud E.U municipio de Tuluá 2020

En la figura 4, se observa que la mayoría de los usuarios tienen un nivel de escolaridad técnica en un 48.9%, seguido de un 24.2% que realizaron educación universitaria y otro 19.7% los cuales eran de educación secundaria. Es importante resaltar estos porcentajes, ya que al contar con una población que tiene un nivel de escolaridad amplio, se va a tener pacientes con un mayor pensamiento crítico sobre la atención recibida. Es decir, que la clínica tiene una población con expectativas de recibir servicios de alta calidad.

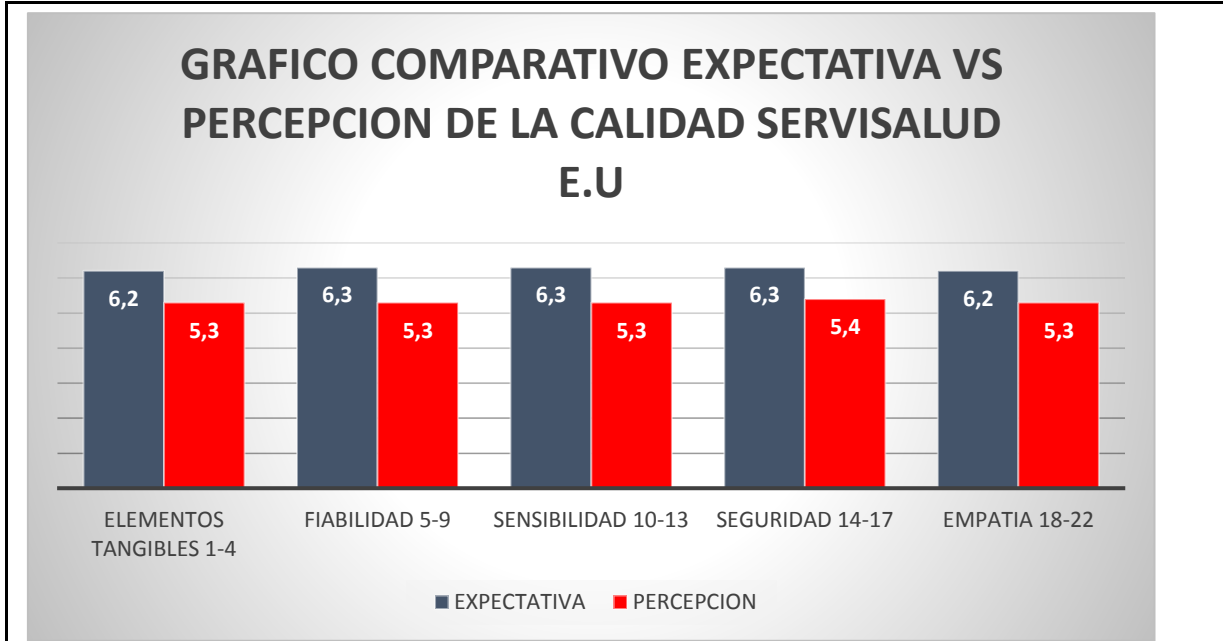


Figura 5. Gráfico comparativo expectativas y percepción de la calidad usuarios de la IPS Clínica Odontológica Servisalud E.U municipio de Tuluá 2020

Se observa en la figura 5, con respecto a las expectativas en las 5 variables los usuarios esperaban recibir un servicio de excelente calidad con una calificación en promedio de mayor a 6, evidenciándose que se contrasta de manera leve con la percepción de los servicios recibidos donde en la gran mayoría de casos la calificación fue de un servicio sobresaliente con una calificación de 5.

Lo anterior nos indica que se ofertan servicios de muy buena calidad en casi todas sus variables pero que, aun así, pueden mejorar y deben trabajar aún más, ya que en la mayoría de calificaciones se encuentran en el extremo inferior, esto quiere decir que existe la posibilidad de pasar de brindar un servicio sobresaliente a un servicio calificado únicamente como bueno.



Figura 6. Expectativa y percepción variable elementos tangibles de la IPS Clínica Odontológica Servisalud E.U municipio de Tuluá 2020

En la figura 6, respecto a las expectativas que tenían los usuarios, en la variable de elementos tangibles, la calificación más alta esperada hace énfasis a encontrar buena apariencia de la clínica con un puntaje de 6,4, mientras que esta variable en la percepción dio como resultado una calificación de 5,5. La brecha más grande que se observa entre la expectativa y la percepción es la de materiales informativos donde obtuvo una calificación en cuanto a expectativa de 6,0 a una percepción de 5,0. Podemos concluir que en los elementos tangibles la Clínica Servisalud debe trabajar más en la creación de materiales informativos que brinda a sus usuarios y hacerlos más atractivos a la vista ya que encontramos la mínima calificación posible para un servicio sobresaliente.

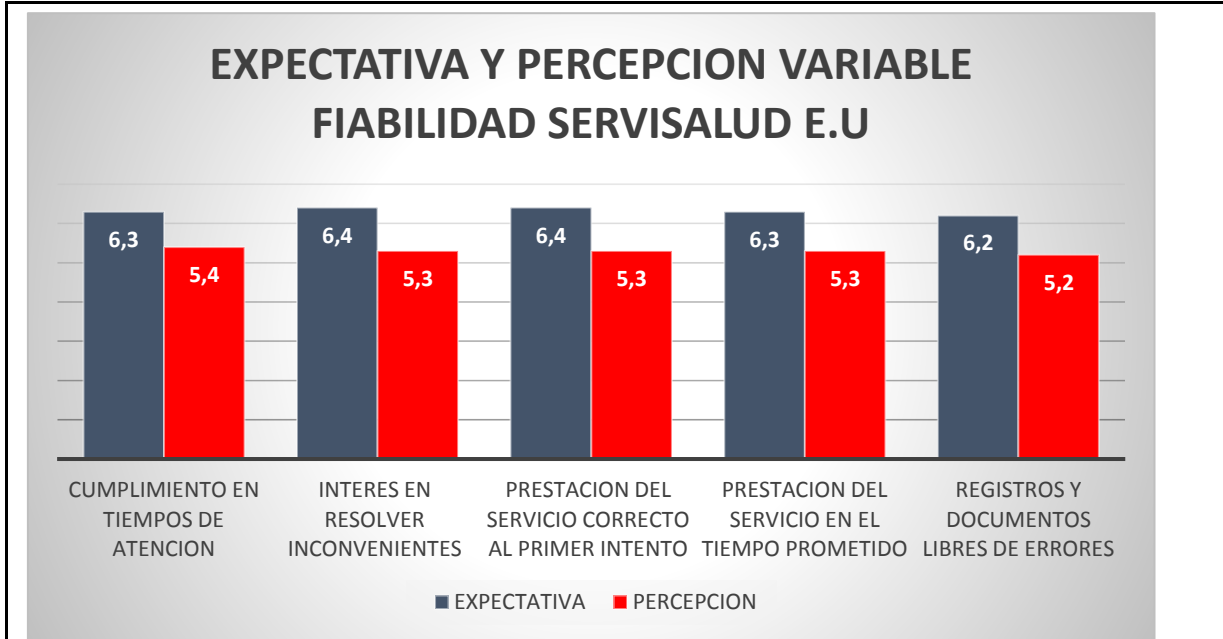


Figura 7. Expectativa y percepción variable fiabilidad de la IPS Clínica Odontológica Servisalud E.U municipio de Tuluá 2020

Teniendo en cuenta la figura 7, se puede decir que los pacientes tenían una expectativa de recibir un servicio de excelente calidad en 5 de las 5 subvariables de fiabilidad. Sin embargo, en las 5 subvariables la percepción fue de sobresaliente con una calificación en promedio de 5,3.

La variable que menor calificación obtuvo fue la de registros y documentos libres de errores, donde se concluye que se debe prestar un especial cuidado, ya que está afectando de manera directa a los mismos usuarios.

En general se observa que la variable fiabilidad cuenta con una buena percepción por parte de sus usuarios, no obstante, no se debe dejar de trabajar para que este avance aún más llevando así, a brindar un servicio de muy excelente calidad y no solo brindar un servicio sobresaliente a sus usuarios.

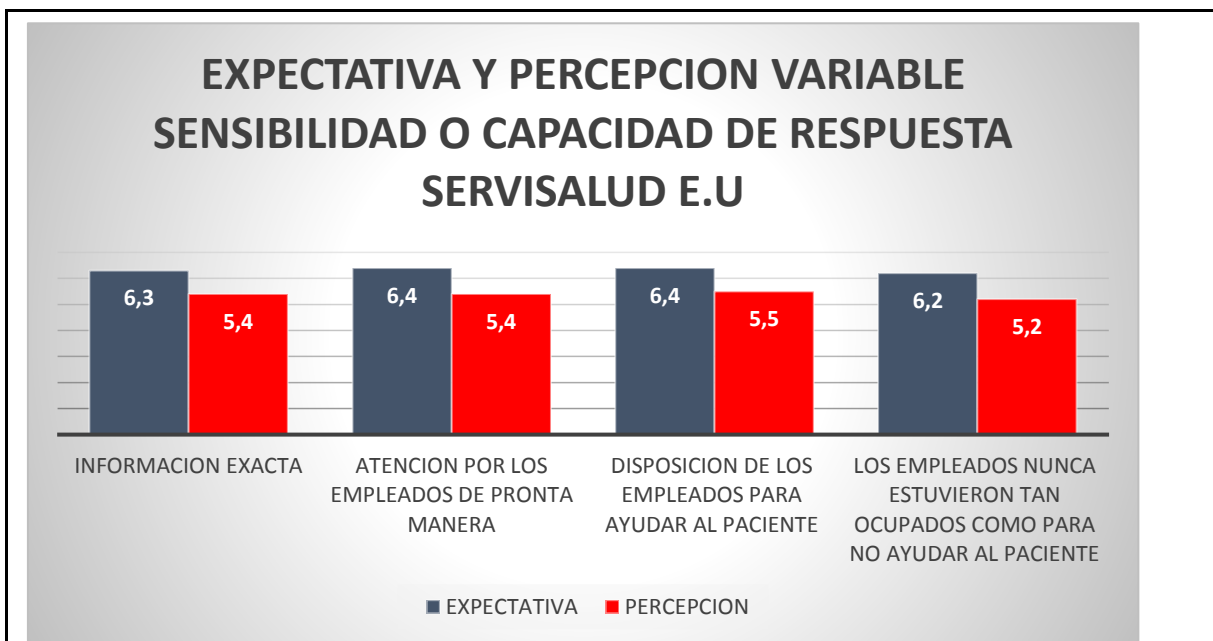


Figura 8. Expectativa y percepción variable sensibilidad de la IPS Clínica Odontológica Servisalud E.U municipio de Tuluá 2020

En la figura 8, respecto a la variable de sensibilidad, los pacientes tenían la expectativa de recibir una atención de excelente calidad eso quiere decir, una calificación de 6 en adelante en todas sus subvariables. Sin embargo, al comparar con las percepciones, existen diferencias, por ejemplo, la percepción con menor calificación fue la de los empleados nunca estuvieron tan ocupados como para ayudar al paciente, con una calificación de 5,2 llevando a concluir, la gran cantidad de actividades que pueden llegar a tener sus trabajadores de la clínica Servisalud y la necesidad de aumentar su personal para de este modo poder suplir la demanda de los usuarios y no encontrarse con percepciones negativas por parte de sus usuarios por falta de ayuda o de respuesta en tiempos adecuados.

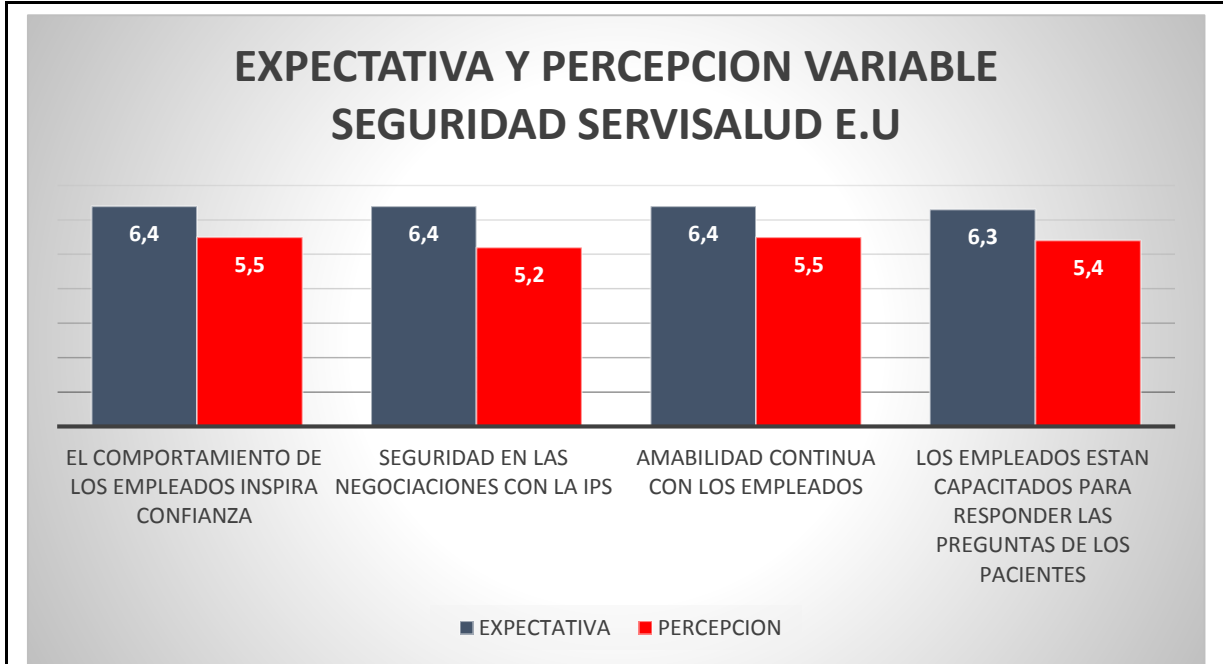


Figura 9. Expectativa y percepción variable seguridad de la IPS Clínica Odontológica Servisalud E.U municipio de Tuluá 2020

En la figura 9, variable seguridad, encontramos en las 4 subvariables, las expectativas de los pacientes son de recibir un servicio de excelente calidad esto quiere decir una calificación de 6 en adelante, sin embargo, la percepción con menor calificación que se observa es la de seguridad en las negociaciones con la IPS donde se evidencia una calificación de 5,2 concluyendo que se debe trabajar más en poder brindar a sus usuarios la confianza necesaria para que de este modo, puedan realizar todas sus transacciones, consultas y tratamientos con total seguridad.

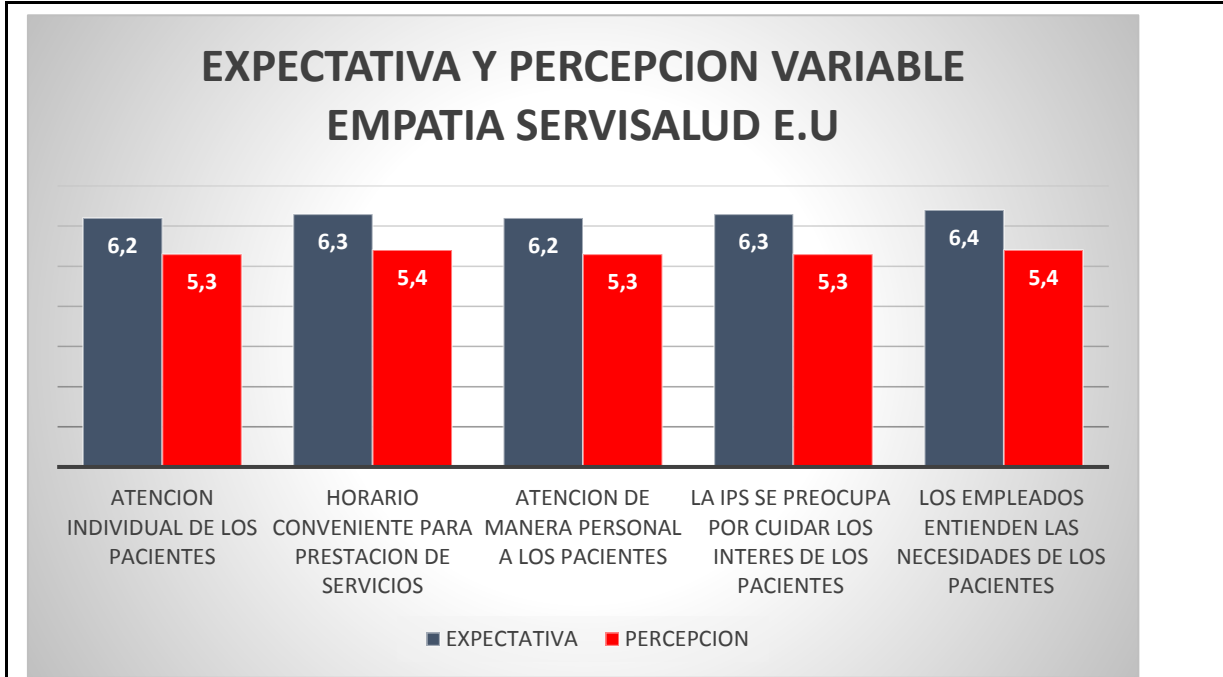


Figura 10. Expectativa y percepción variable Empatía de la IPS Clínica Odontológica Servisalud E.U municipio de Tuluá 2020

Las expectativas en la variable de empatía, como se muestra en la figura 10, fueron calificadas con un puntaje de 6 indicando la expectativa de recibir un servicio de Excelente calidad, aun así, la percepción de los usuarios en las variables Atención individual de los pacientes, Atención de manera personal a los pacientes y la IPS se preocupa por cuidar los intereses de los pacientes fueron todas calificadas con un 5,3, excepto los empleados entienden las necesidades de los pacientes donde esta fue calificada con 5.4.

Se encuentra que se debe priorizar la atención personalizada que se brinda a cada paciente, haciendo cada interacción con los usuarios una oportunidad de demostrar lo importante que son para la Clínica Odontológica Servisalud y de este modo poder ver reflejado todo ese trato en una mejor percepción por parte de sus pacientes.



Figura 11. Brecha comparativa entre expectativas y percepción de la calidad usuarios de la IPS Clínica Odontológica Servisalud E.U municipio de Tuluá 2020

En la figura 11, se pueden encontrar las brechas que existen por cada variable evaluada entre expectativas y percepciones, encontrando que las 5 variables tienen una brecha muy similar, teniendo una diferencia de 1 punto entre la percepción de recibir un servicio de Excelente calidad y la expectativa que recibieron los pacientes, la cual fue de un servicio sobresaliente.

Es de suma importancia no descuidar ninguna de estas variables y seguir trabajando de manera constante en mejorar cada una de ellas, ya que, en su gran mayoría a pesar de que se encontró que el servicio que prestan es sobresaliente según la percepción de los usuarios, las calificaciones encontradas fueron muy bajas y existe la posibilidad de que disminuyan a solo brindar un servicio calificado como bueno, es por esto que cada día se debe ver como una nueva oportunidad de mejorar y brindar los servicios con mayor calidad.

Se encuestaron 178 usuarios de los servicios de Servisalud IPS para lo cual se solicita que distribuyan según su percepción un total de 100 puntos entre las cinco características de acuerdo con la importancia

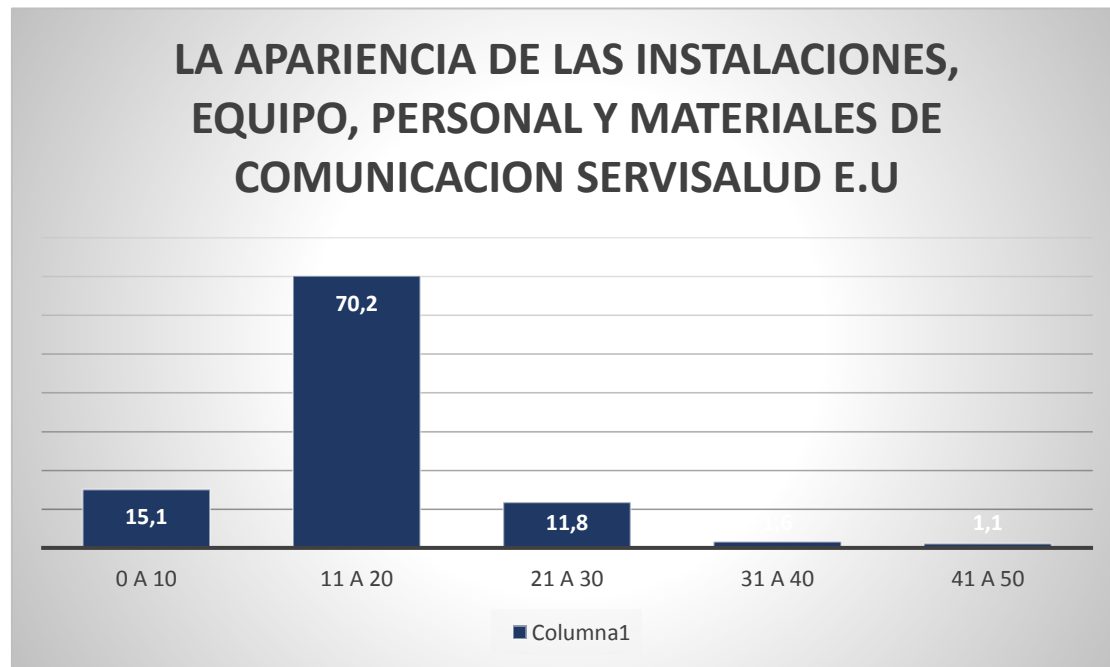


Figura 12 características de los servicios (La apariencia de las instalaciones, equipo, personal y materiales de comunicación) de la IPS Clínica Odontológica Servisalud E.U municipio de Tuluá 2020

En la figura 11 de las 178 personas encuestadas distribuyeron los puntajes calificando la importancia de la apariencia de las instalaciones, equipo, personal y materiales de comunicación de la siguiente manera:

- Calificando de 0 a 10 con el 15,1% haciendo referencia a 27 usuarios.
- Calificando de 11 a 20 con el 70,2% haciendo referencia a 125 usuarios.
- Calificando de 21 a 30 con el 11,8% haciendo referencia a 21 usuarios
- Calificando de 31 a 40 con el 1,6% haciendo referencia a 3 usuarios.
- Calificando de 41 a 50 con el 1,1% haciendo referencia a 2 usuario.

Se concluye que a la gran mayoría de usuarios de un total de 100 puntos califican las apariencias de las instalaciones de Servisalud IPS con una calificación del 20% dando así lugar a la importancia que tiene la apariencia de una Clínica en la atención.

LA HABILIDAD DE LA INSTITUCION DE SALUD PARA DESEMPEÑAR EL SERVICIO PROMETIDO CONFIABLE Y CORRECTAMENTE SERVISALUD E.U

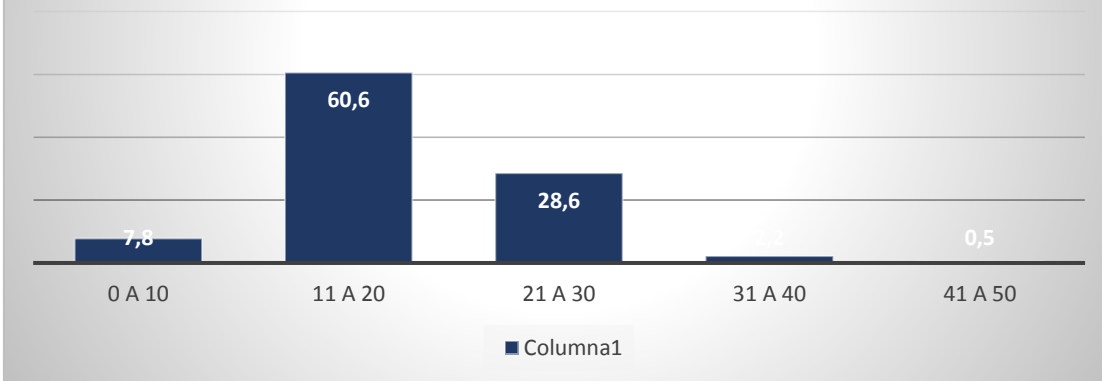


Figura 13 características de los servicios (La habilidad de la institución de salud para desempeñar el servicio prometido confiable y correctamente) de la IPS Clínica Odontológica Servisalud E.U municipio de Tuluá 2020

En la figura 13 de las 178 personas encuestadas distribuyeron los puntajes calificando la importancia para desempeñar el servicio prometido confiable y correctamente de la siguiente manera:

- Calificando de 0 a 10 con el 7.8% haciendo referencia a 14 usuarios.
- Calificando de 11 a 20 con el 60.6% haciendo referencia a 108 usuarios.
- Calificando de 21 a 30 con el 28.6% haciendo referencia a 51 usuarios
- Calificando de 31 a 40 con el 2,2% haciendo referencia a 4 usuarios.
- Calificando de 41 a 50 con el 0,5% haciendo referencia a 1 usuario.

Se concluye que a la gran mayoría de usuarios de un total de 100 puntos califican el desempeñar el servicio prometido, confiable y correctamente en Servisalud IPS con una calificación del 20% dando así lugar a la importancia que tiene el desempeñar un servicio correctamente en la atención.

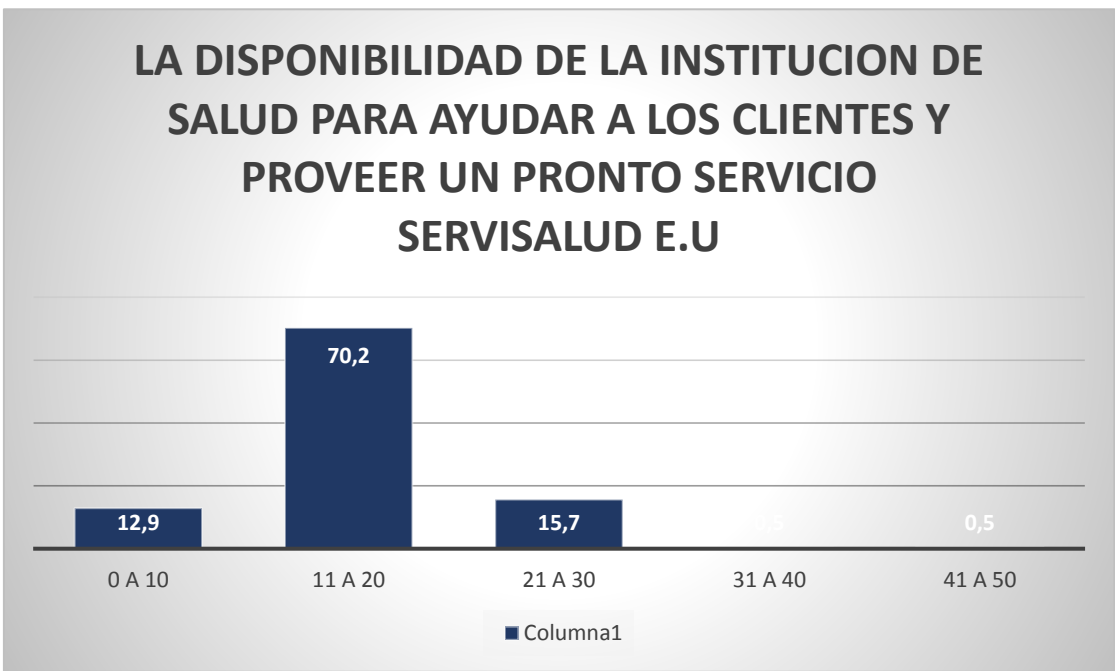


Figura 14 características de los servicios (La disponibilidad de la institución de salud para ayudar a los clientes y proveer un pronto servicio) de la IPS Clínica Odontológica Servisalud E.U municipio de Tuluá 2020

En la figura 14 de las 178 personas encuestadas distribuyeron los puntajes calificando la importancia de la disponibilidad de la institución de salud para ayudar a los clientes y proveer un pronto servicio de la siguiente manera:

- Calificando de 0 a 10 con el 12,9% haciendo referencia a 23 usuarios.
- Calificando de 11 a 20 con el 70,2% haciendo referencia a 125 usuarios.
- Calificando de 21 a 30 con el 15,7% haciendo referencia a 28 usuarios
- Calificando de 31 a 40 con el 0,5% haciendo referencia a 1 usuarios.
- Calificando de 41 a 50 con el 0,5% haciendo referencia a 1 usuario.

Se concluye que a la gran mayoría de usuarios de un total de 100 puntos califican la importancia de la disponibilidad de la institución de salud para ayudar a los clientes y proveer un pronto servicio en Servisalud IPS con una calificación del 20% dando así lugar a la importancia que tiene la disponibilidad de la Servisalud en ayudar a los clientes.

EL CONOCIMIENTO Y CORTESIA DE LOS EMPLEADOS Y SU HABILIDAD PARA INSPIRAR CONFIANZA SERVISALUD E.U

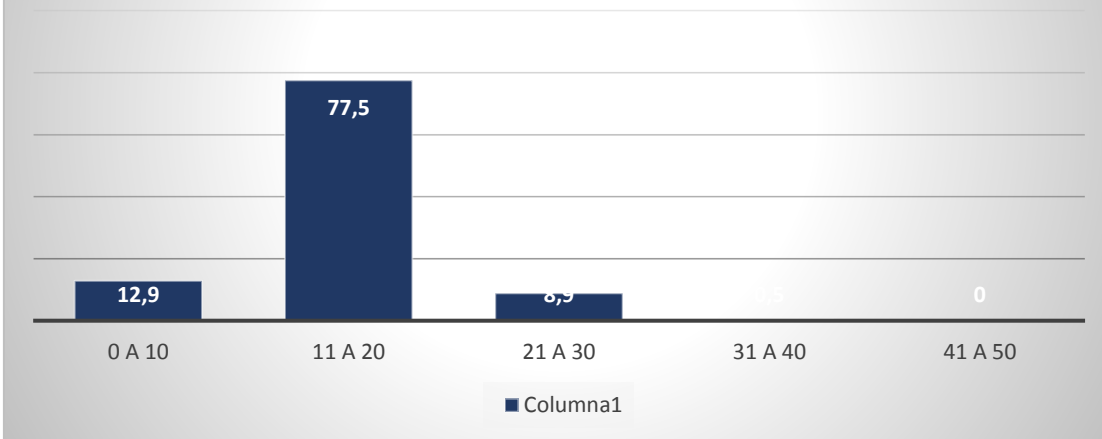


Figura 15 características de los servicios (El conocimiento y cortesía de los empleados y su habilidad para inspirar confianza) de la IPS Clínica Odontológica Servisalud E.U municipio de Tuluá 2020

En la figura 15 de las 178 personas encuestadas distribuyeron los puntajes calificando el conocimiento y cortesía de los empleados y su habilidad para inspirar confianza de la siguiente manera:

- Calificando de 0 a 10 con el 12,9% haciendo referencia a 23 usuarios.
- Calificando de 11 a 20 con el 77,5% haciendo referencia a 138 usuarios.
- Calificando de 21 a 30 con el 8,9% haciendo referencia a 16 usuarios
- Calificando de 31 a 40 con el 0,5% haciendo referencia a 1 usuarios.
- Calificando de 41 a 50 con el 0% haciendo referencia a 0 usuario.

Se concluye que a la gran mayoría de usuarios de un total de 100 puntos califican la importancia del conocimiento y cortesía de los empleados y su habilidad para inspirar confianza en Servisalud IPS con una calificación del 20% dando así lugar a la importancia que tiene inspirar confianza en Servisalud para brindar una correcta atención.

EL CUIDADO Y LA ATENCION PERSONALIZADA QUE LA INSTITUCION DE SALUD BRINDA A SUS CLIENTES SERVISALUD E.U

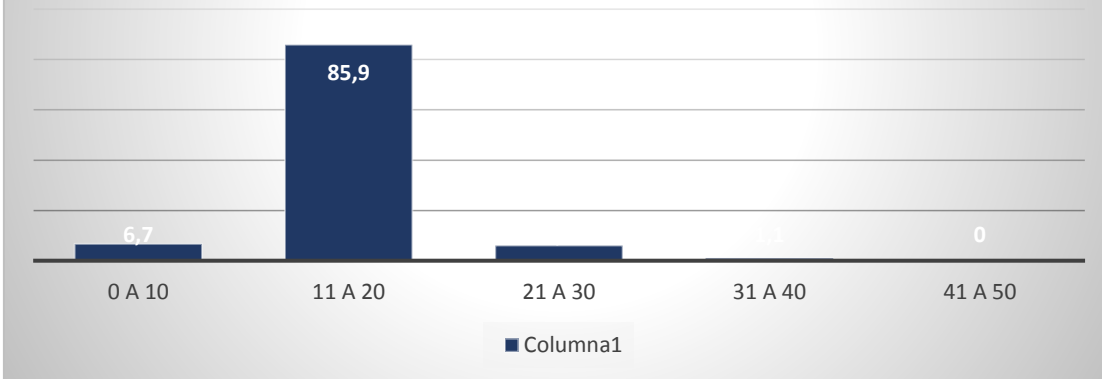


Figura 16 características de los servicios (El cuidado y la atención personalizada que la institución de salud brinda a sus clientes) de la IPS Clínica Odontológica Servisalud E.U municipio de Tuluá 2020

En la figura 16 de las 178 personas encuestadas distribuyeron los puntajes calificando el cuidado y la atención personalizada que la institución de salud brinda a sus clientes de la siguiente manera:

- Calificando de 0 a 10 con el 6,7% haciendo referencia a 12 usuarios.
- Calificando de 11 a 20 con el 85,9% haciendo referencia a 153 usuarios.
- Calificando de 21 a 30 con el 6,1% haciendo referencia a 11 usuarios
- Calificando de 31 a 40 con el 1,1% haciendo referencia a 2 usuarios.
- Calificando de 41 a 50 con el 0% haciendo referencia a 0 usuarios.

Se concluye que a la gran mayoría de usuarios de un total de 100 puntos califican la importancia del cuidado y la atención personalizada que la institución de salud brinda a sus clientes con una calificación del 20% dando así lugar a la importancia que tiene el cuidado y una atención personalizada para brindar una correcta atención.

De acuerdo a los gráficos que representan las características de las instituciones que ofrecen servicios de Salud se puede concluir como cada una de las 5 características evaluadas tienen la misma importancia para los usuarios a la hora de

brindar una atención en salud, ya que sin duda alguna para brindar una atención integral se necesita este conjunto de factores

9.5. RESULTADOS SATISFACCIÓN CLIMA LABORAL-MI CUESTIONARIO

Para caracterizar el clima organizacional de la IPS odontológica Servisalud, se aplicó el instrumento de la organización panamericana de la salud (OPS), encuesta del clima organizacional en el periodo comprendido de agosto a noviembre 2018, en la ciudad de Tuluá-valle.

El instrumento evalúa 4 variables:

- Liderazgo
- Reciprocidad
- Motivación
- Participación.

Con fines de permitir una evaluación objetiva de las calificaciones obtenidas, se generaron escalas de medición de satisfacción:

- 0 – 2.5 Insatisfactorio
- 2.6 – 3.9 Medianamente satisfactorio
- 4.0 – 5.0 Satisfactorio

CARACTERIZACIÓN DE LA POBLACIÓN

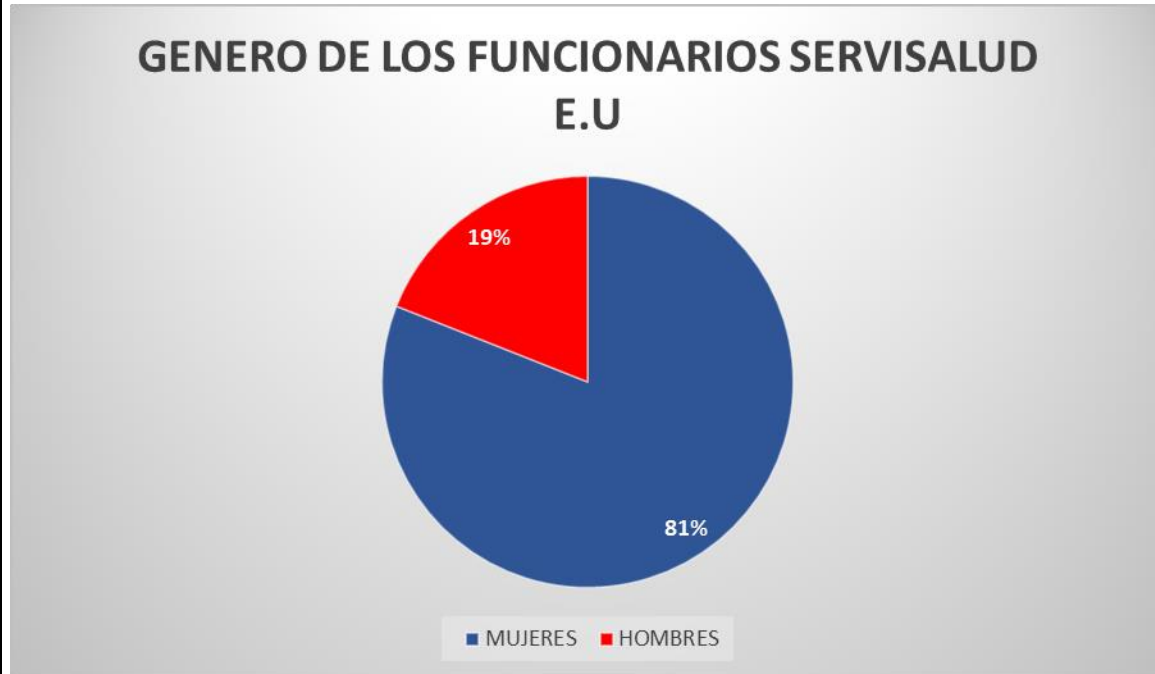


Figura 17 Proporción de funcionario según el sexo de la IPS Clínica Odontológica Servisalud E.U municipio de Tuluá 2020

En la siguiente figura vemos caracterizada la proporción de la población según el sexo de los funcionarios objeto de estudio en la cual se evidencia mayor porcentaje de participación femenina con un 81% que equivale a 13 mujeres del total de la muestra, por su contraparte el otro 19% corresponde a personal masculino equivalente a 3 hombres.

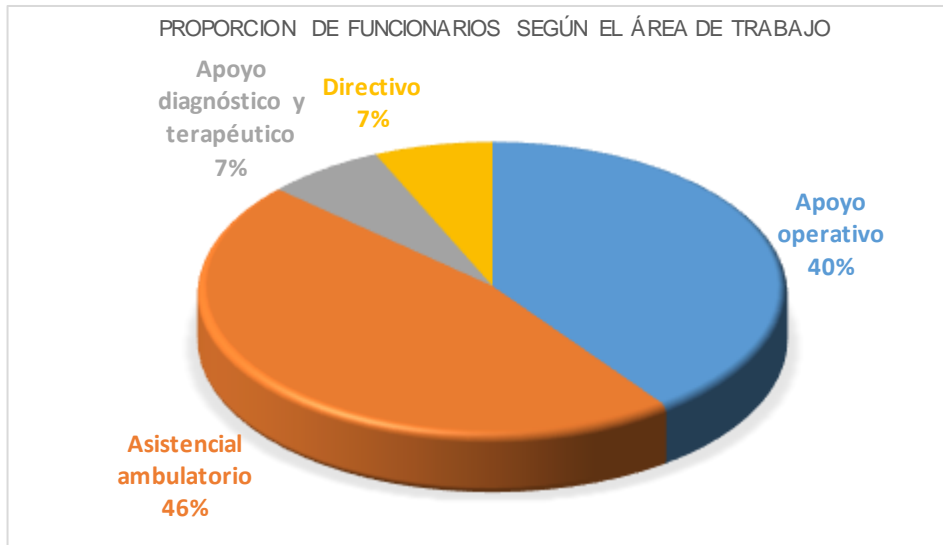
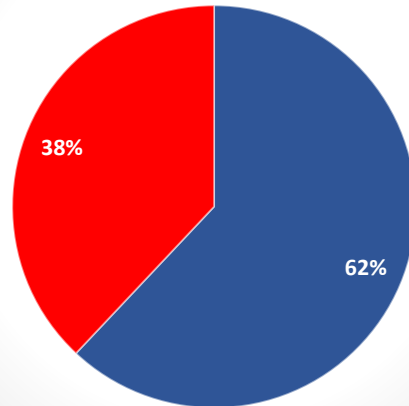


Figura 18. Proporción de funcionarios según el área de trabajo de la IPS Clínica Odontológica Servisalud E.U municipio de Tuluá 2020

En esta gráfica podemos observar la población hospitalaria encuestada por cada área específica en la cual el 7% de la muestra corresponde al grupo directivo, el 7% de la población pertenece al área de apoyo diagnóstico y terapéutico de la institución, el 40% pertenece al apoyo operativo y un 46% hace parte del personal asistencial ambulatorio, siendo esta el área de mayor porcentaje.

PROPORCION SEGUN LA DISTRIBUCION DEL AREA DE TRABAJO SERVISALUD E.U



■ ASISTENCIAL AMBULATORIO ■ ADMINISTRATIVO

Figura 19. Proporción según la distribución de área de la IPS Clínica Odontológica Servisalud E.U municipio de Tuluá 2020

En esta grafica es posible apreciar que la población objeto de estudio de acuerdo a los criterios de inclusión se divide en 2 grupos principalmente el asistencial hospitalario que incluye área asistencial ya sea hospitalaria u ambulatoria, también apoyo diagnóstico y terapéutico, con una participación de 10 colaboradores correspondientes al 62% del total de la muestra; por otro lado con un total de 6 individuos cifra equivalente al 38%, pertenecientes a las áreas administrativas y de gestión las cuales son dirección, apoyo operativo.

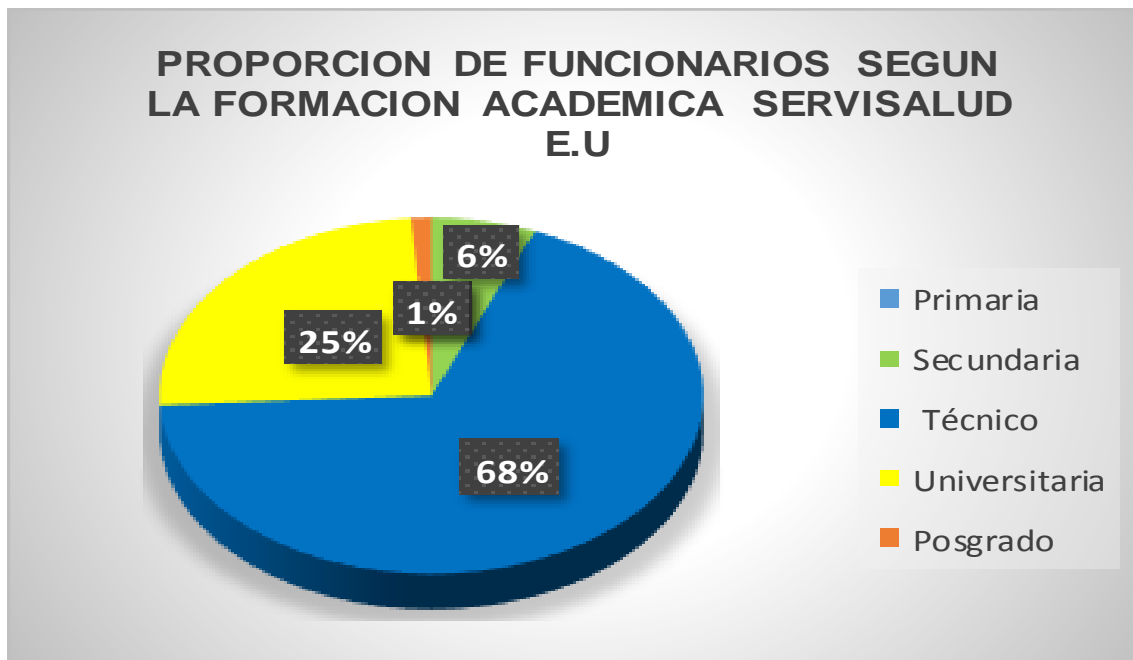


Figura 20. Proporción de funcionarios según la formación académica de la IPS Clínica Odontológica Servisalud E.U municipio de Tuluá 2020

En la siguiente figura se establece la distribución de la población según la formación académica de la IPS Servisalud, de lo cual se evidencia que el 6% de la población encuestada alcanzó estudios de secundaria, de otro lado se observa que un 68% de la población ha hecho estudios técnicos o tecnológicos en salud equivalente a 11 colaboradores, el personal que alcanza estudios superiores o de pregrado corresponde al 25% que son 4 personas de la muestra, por último se aprecia que solo 1% de los funcionarios tiene posgrados.

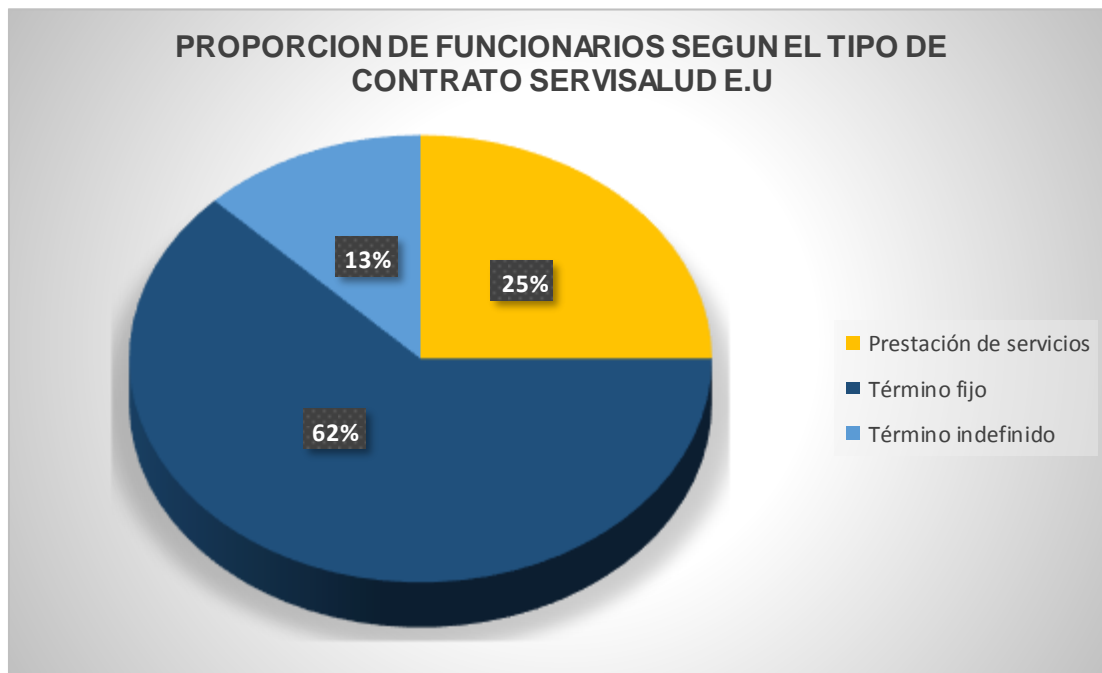
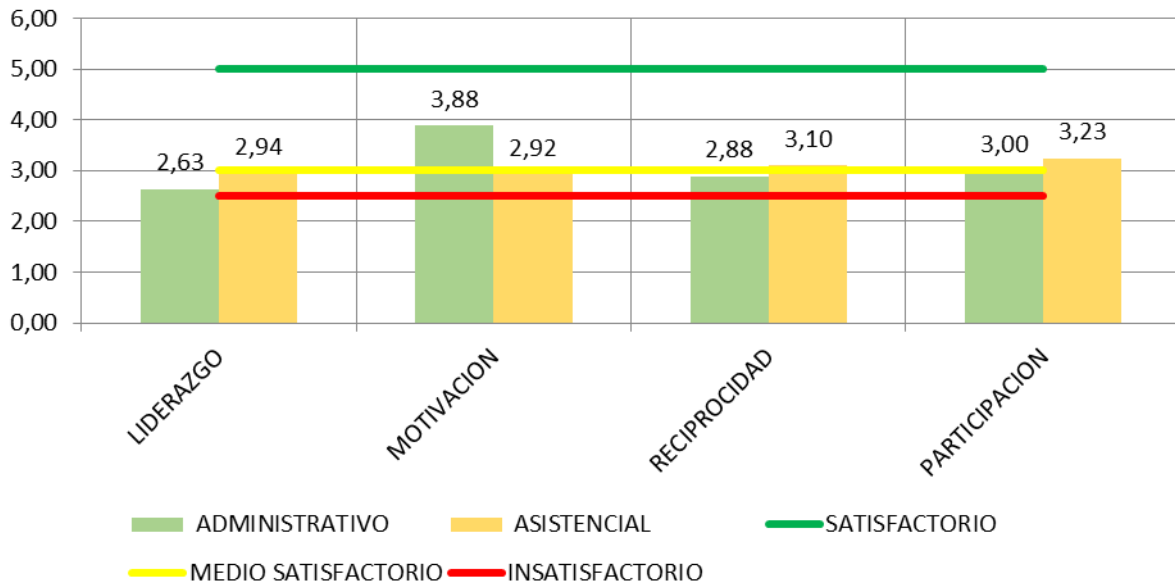


Figura 21. Proporción de funcionarios según el tipo de contrato de la IPS Clínica Odontológica Servisalud E.U municipio de Tuluá 2020

En esta grafica es posible determinar el termino de contratación de la ips de servicios odontológico Servisalud respecto a sus colaboradores encontrándose que un 13% que corresponde a 2 funcionarios posee contratos con término indefinido, por otra parte, el 25% que sería 4 de los colaboradores de la muestra tienen contrato por prestación de servicios en particular los odontólogos, por último, se observa que el 62% correspondiente 10 funcionarios posee contrato con termino fijo.

COMPARATIVO CLIMA ORGANIZACIONAL ADMINISTRATIVO- ASISTENCIAL



Analizando a nivel administrativo y asistencial las áreas críticas de la institución, observamos que la motivación obtuvo la mayor puntuación (3,88) a nivel administrativo ubicándose entre la línea de medio satisfactorio y satisfactorio, en comparación con el área asistencial que se sitúa solo un poco más arriba del medio satisfactorio, en el área de participación observamos unos valores similares en ambas áreas, siendo 3 para el área administrativa y 3,23 para el área asistencial, en el ítem de reciprocidad observamos el área asistencial un poco más arriba de la línea de medio satisfactorio con una puntuación de 3,1 frente a un 2,88 correspondiente al área administrativa, en el ítem de liderazgo se ubica el menor porcentaje de satisfacción correspondiente al área administrativa (2,63) frente a un 2,94 del área asistencial. Se concluye con esta gráfica que aunque hubo cifras que variaron un poco en las áreas críticas del clima organizacional a nivel administrativo y asistencial al final su promedio corresponde a un valor de 3 para ambas situándose así en un nivel medio de satisfacción por parte de los trabajadores.

CLIMA ORGANIZACIONAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y ASISTENCIAL DE LA VARIABLE LIDERAZGO

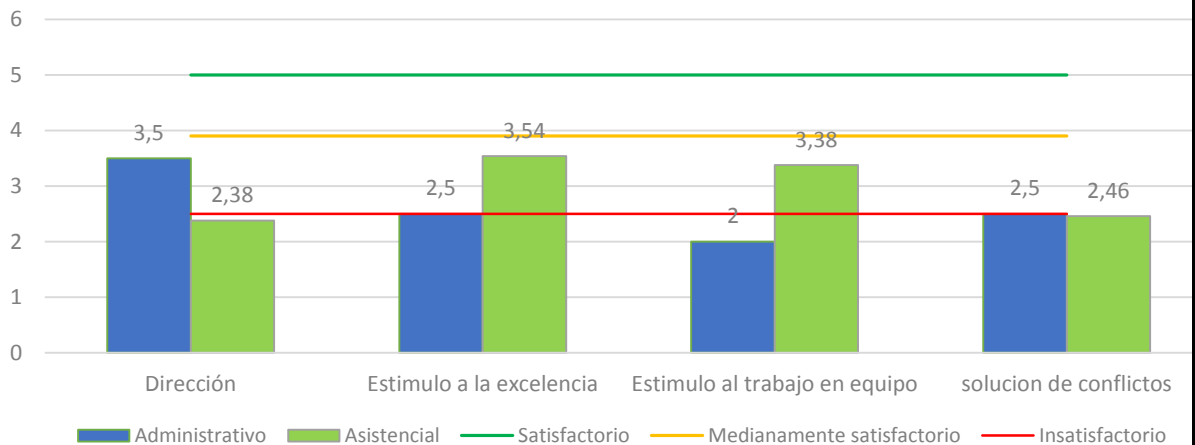


Figura 22. Área Crítica Liderazgo de la IPS Clínica Odontológica Servisalud E.U municipio de Tuluá 2020

En la Grafica 22, se puede observar que la percepción del personal tanto administrativo como asistencial en la variable de liderazgo se encuentra en un nivel medianamente satisfactorio por lo general en todos los ítems siendo el más representativo el estímulo a la excelencia seguido del estímulo al trabajo en equipo; a pesar de estar en un nivel medio satisfactorio en los ítems anteriormente mencionados se evidencia que la percepción más baja se ubican en el criterio de dirección y estímulo al trabajo en equipo, teniendo casi la misma puntuación tanto en la parte asistencial como administrativa, (2,38 puntos y 2 puntos respectivamente).

En un análisis más profundo se puede concluir que en la variable de liderazgo en el área administrativa percibe un menor liderazgo frente al área asistencial, con un promedio de 2,6 y 2,9 respectivamente, se aprecia que en los ítems de estímulo a la excelencia con un puntaje de 2,5 para el área administrativa y 3,54 para el área asistencial, en el ítem de estímulo al trabajo en equipo un con puntaje de 2 para el área administrativa y 3,38 para el área asistencial, las cuales son herramientas valiosas para contrarrestar las falencias, además se observa un comportamiento insatisfactorio lo correspondiente al ítem de solución de conflictos representado en un porcentaje de 2,5 para el área administrativa y 2,4 para el asistencial.

CLIMA ORGANIZACIONAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y ASISTENCIAL VARIABLE MOTIVACIÓN

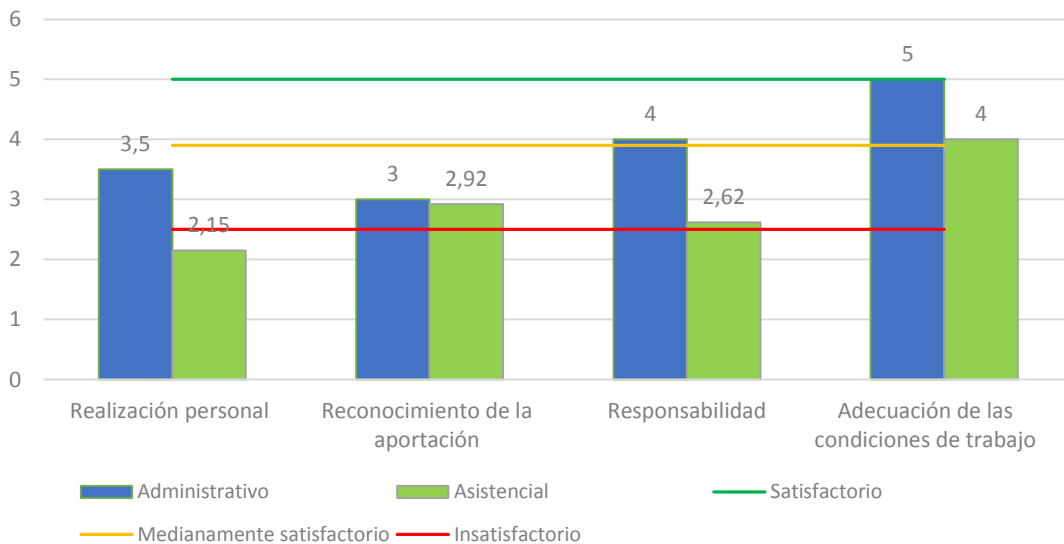


Figura 23. Área crítica Motivación de la IPS Clínica Odontológica Servisalud E.U municipio de Tuluá 2020

En esta gráfica que evalúa el área crítica de motivación se puede observar que el área asistencial presenta una menor puntuación frente al área administrativa, con un promedio de 2,9 y 3,8 respectivamente, se destaca el buen puntaje que obtuvo la adecuación de las condiciones de trabajo (5 administrativo – 4 asistencial), que no solo incluye las instalaciones físicas sino más bien las óptimas condiciones para realizar un eficiente y eficaz trabajo. Continuamente se observa el ítem de reconocimiento a la aportación con un puntaje similar (3 administrativo – 2,9 asistencial), se debe a los factores estimulantes para los colaboradores por el desempeño en su labor, por otro lado vemos que el ítem más afectado es el de realización personal en el área asistencial con valor de (3,5 administrativo – 2,1 asistencial) debido a que el personal tienen una percepción general de que sus necesidades específicas no son satisfechas por la institución, además de la falta de apoyo para su personal y profesional.

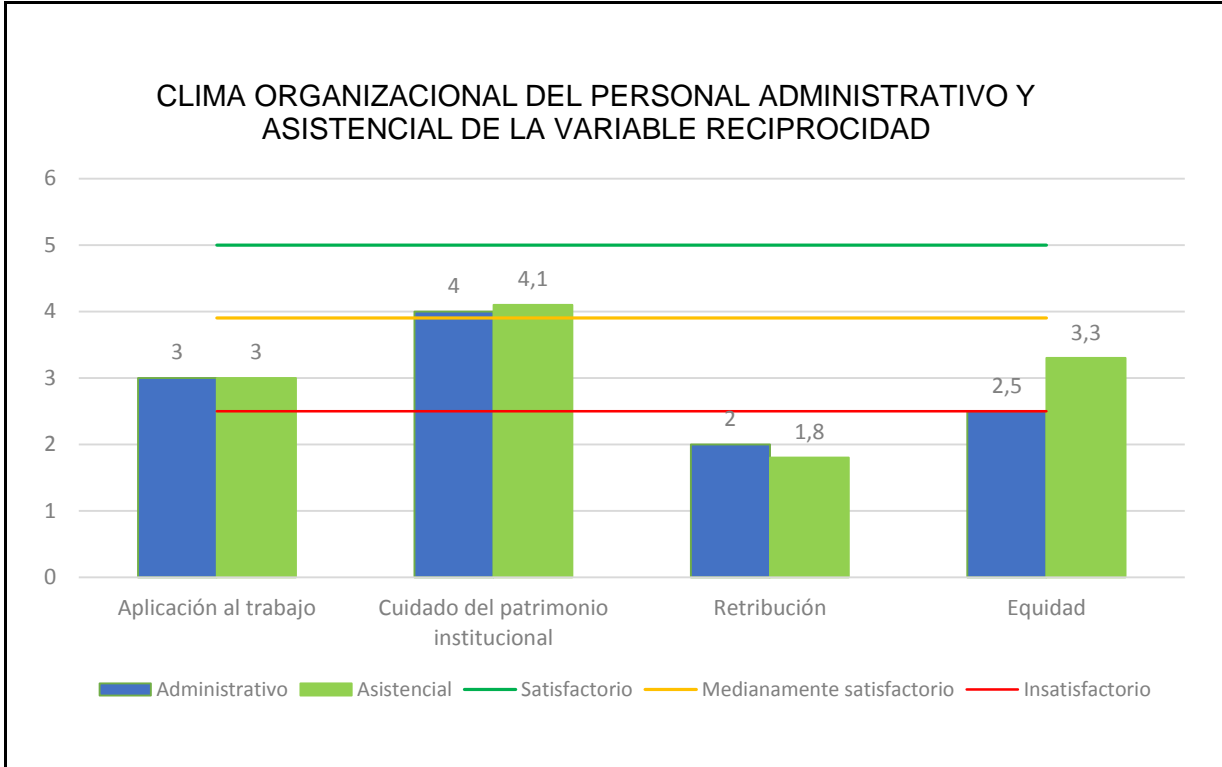


Figura 24. Área Crítica Reciprocidad de la IPS Clínica Odontológica Servisalud E.U municipio de Tuluá 2020

En la gráfica 17, podemos observar que el ítem de retribución de acuerdo a las percepciones fue el que obtuvo puntaje más bajo para ambas áreas evaluadas con (2 administrativo – 1,8 asistencial). El ítem de aplicación al trabajo con valor de 3 para ambas áreas se ubica por debajo del rango de medianamente satisfecho, la equidad con una puntuación de (2,5 administrativo – 3,3 asistencial) ubicándose el área administrativa en la línea de insatisfacción, con la calificación más alta está el cuidado al patrimonio institucional (4 administrativo – 4,1 asistencial) puntos obtenidos.

El componente de retribución se ve afectado principalmente por la disminución o ausencia de estímulos por el buen desempeño del personal en sus funciones, lo cual desmotiva a los colaboradores para realizar sus actividades laborales eficientemente, por ende se hace necesario implementar las estrategias para asegurar el bienestar y satisfacción del talento humano, en busca de mejorar el buen desempeño y la calidad en la prestación de los servicios.

COMPARATIVO CLIMA ORGANIZACIONAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y ASISTENCIAL DE LA VARIABLE PARTICIPACIÓN

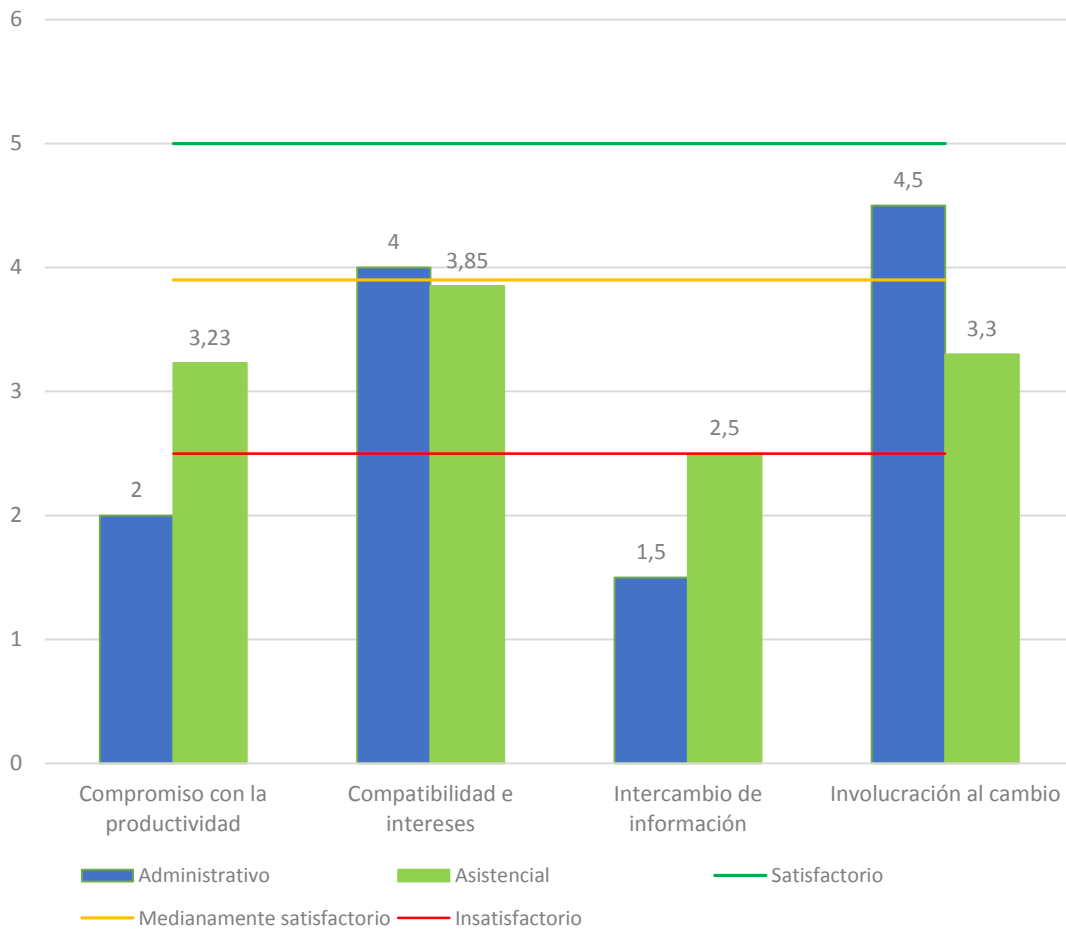


Figura 25. Área Crítica Participación de la IPS Clínica Odontológica Servisalud E.U municipio de Tuluá 2020

En la Grafica 25, en la variable de participación se observa el compromiso del personal tanto administrativo como del asistencial representado en el ítem de compatibilidad de intereses con un puntaje de (4 administrativo – 3,85 asistencial) respectivamente, en el compromiso con la productividad el área asistencial se

destaca con una puntuación de 3,23 frente al área administrativa que tiene una puntuación de 2. Por otro parte el ítem de intercambio de información por debajo de la línea de insatisfacción con puntaje de 1,5 para el área administrativa y 2,5 para el área asistencial, la calificación más alta la obtuvo el área administrativa en el ítem de involucración al cambio con una puntuación de 4,5 frente a un 3,3 del área asistencial.

Se debe fortalecer el compromiso con la productividad y el intercambio de información por parte del talento humano para generar cambios en pro de la calidad en la prestación de los servicios a través de una participación activa de los trabajadores, creando cultura de evolución constante y necesaria para la mejora continua y la satisfacción de los usuarios en la prestación de los servicios.

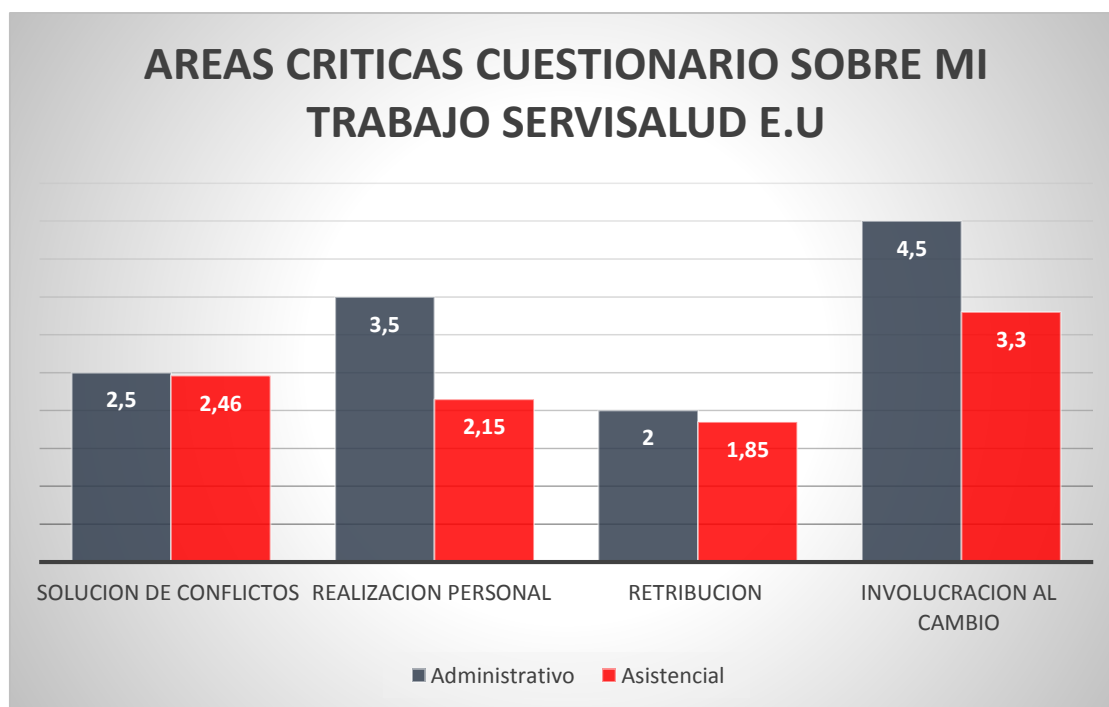
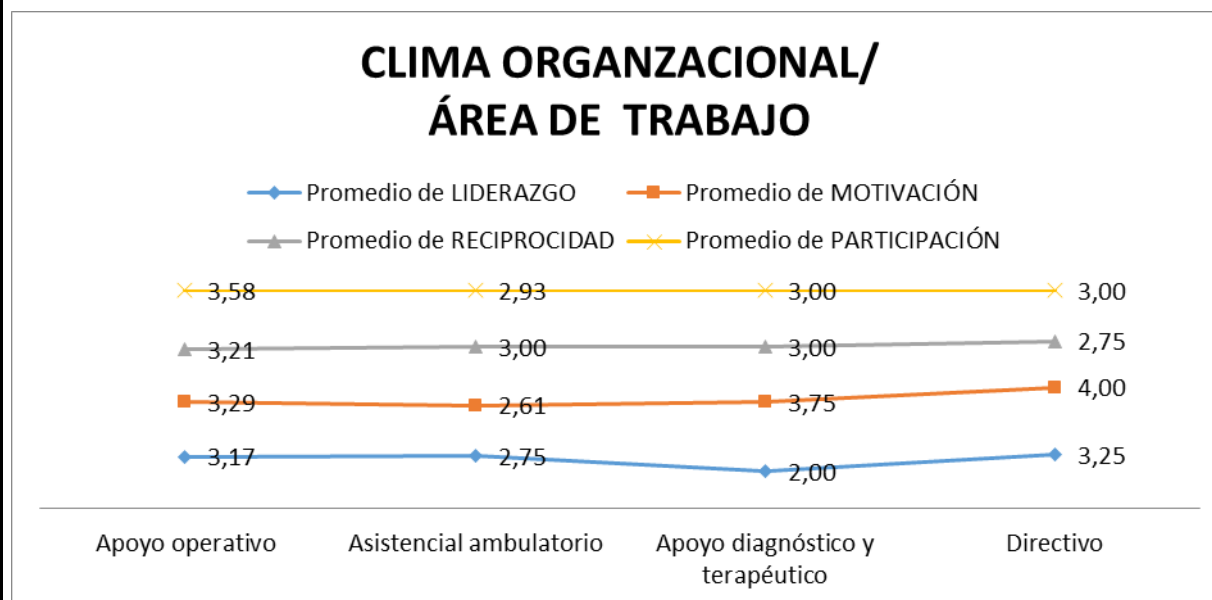


Figura 26. Áreas críticas cuestionario sobre mi trabajo de la IPS Clínica Odontológica Servisalud E.U municipio de Tuluá 2020

En la variable solución de conflictos, la cual pertenece al área de liderazgo, se observa un comportamiento similar administrativamente y asistencial, por lo tanto es necesario fomentar el diálogo frente a inconvenientes presentados, y así mejorar las relaciones laborales y el clima laboral, en el área de motivación encontramos la

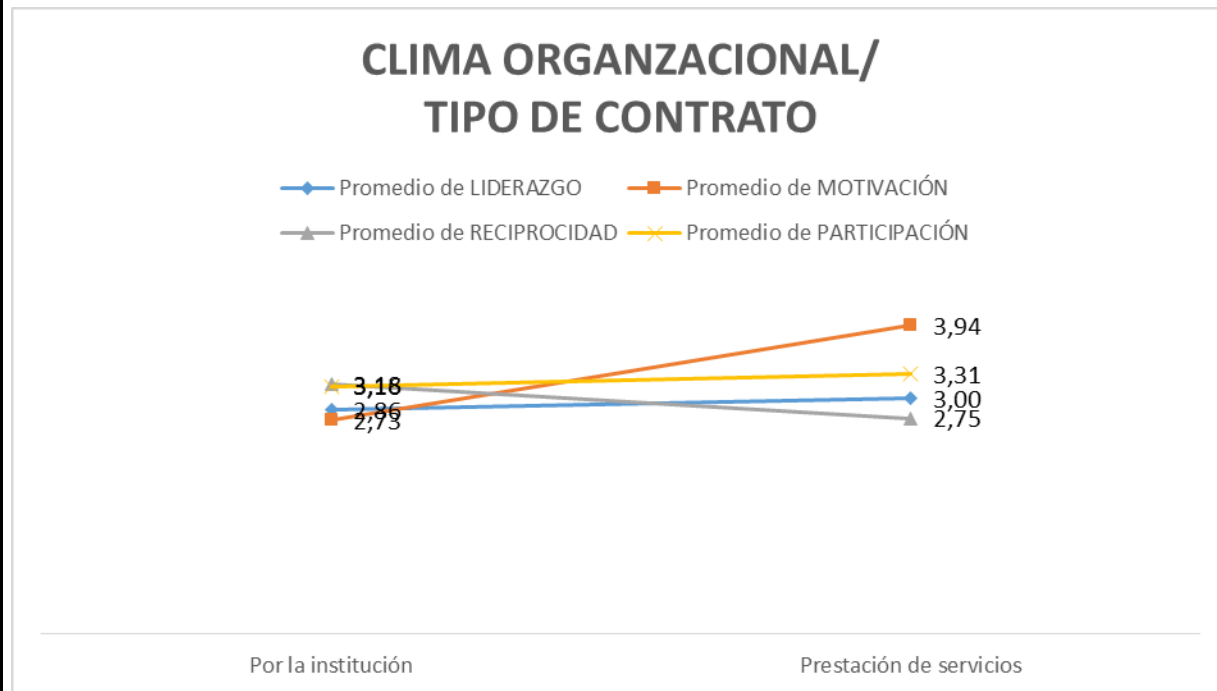
variable de realización personal con un valor de 2,15 para el área asistencial frente a un 3,5 del área administrativa, encontrándose el área asistencial bajo la línea de insatisfacción, es necesario fomentar la realización de capacitaciones continuas para enriquecer al personal laboral y profesionalmente, en el área crítica de reciprocidad encontramos la retribución como la variable con mayor insatisfacción asistencialmente (1,85) frente a un valor de 2 en el área administrativa, se hace necesario implementar estrategias para el reconocimiento al personal por su buen desempeño, esto para fortalecer la motivación, por ultimo dentro del área de participación, encontramos que el involucramiento al cambio está cerca de la línea de satisfacción por parte del área administrativa pero el área asistencial se encuentra por debajo de la línea de medianamente satisfecho con una puntuación de 3,9, es importante en esta área fomentar el trabajo en equipo y así buscar estrategias en pro de la mejora continua de la institución.



Podemos evidenciar en la gráfica de clima organizacional para las cuatro áreas de trabajo de la Institución Prestadora de Salud Servisalud EU que los colaboradores se encuentran satisfechos en cuanto a la participación con un 3.58 y reciprocidad de trabajo 3.21 como se observa en la gráfica siendo un valor más alto en el área de apoyo operativo, con un porcentaje de participación en el de apoyo diagnóstico y de los directivos de 3.00 en el asistencial ambulatorio siendo el de menor participación con un total de 2.93 siendo esta el área más afectado en cuanto a la variable de participación.

En su orden, la percepción de liderazgo disminuye desde los directivos, el personal de apoyo operativo, hacia personal asistencial ambulatorio, y con un valor mucho más bajo el de apoyo diagnóstico y terapéutico .En cuanto a la variable de

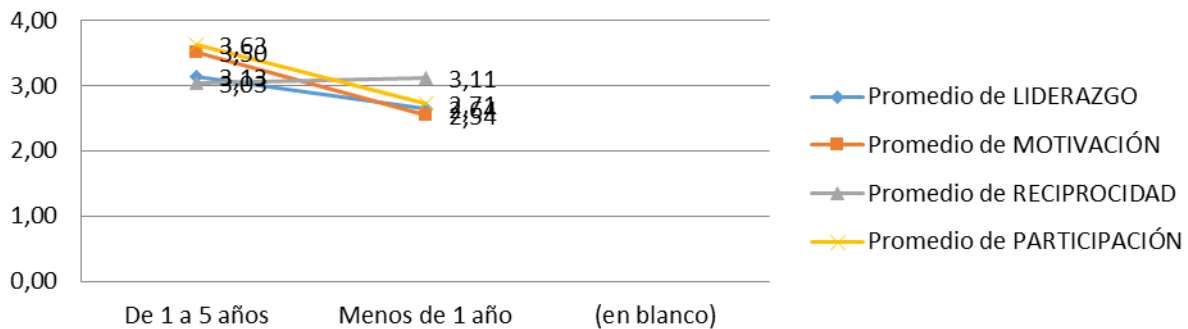
motivación podemos evidenciar que el área con menor valor es el del asistencial ambulatorio con un total de 2,61 seguido del apoyo operativo con un 3,29 , el apoyo diagnóstico y terapéutico con un3,75 y con un 4,00 el directivo siendo este el de mayor valor dentro de la gráfica.



De igual manera al hacer el análisis de clima organizacional y sus cuatro áreas críticas por tipo de vinculación con la institución, se observa que existe satisfacción frente a las condiciones laborales y relaciones de trabajo, que permiten que sin importar el tipo de contrato se genere un ambiente adecuado para el desarrollo de funciones. Es importante aclarar que para efectos de esta interpretación en el caso de contrato por prestación de servicios, la participación del personal médico fue muy baja, siendo ellos la mayoría de colaboradores con esta vinculación laboral, los resultados que se presentan corresponden a los demás profesionales que representan una mínima parte.

Por otra parte, el personal vinculado a través de prestación de servicios se evidencia una marcada tendencia de satisfacción relativamente baja en el área de reciprocidad de 2,75 con respecto a las otras áreas y en comparación con el otro tipo de contrato. Podemos concluir que la variable de menor impacto en cuanto a los dos tipos de contratación fueron la de liderazgo con un total entre las dos de 2,90 siendo esta la más afectada.

CLIMA ORGANIZACIONAL/ TIEMPO LABORADO EN EL ÁREA O SERVICIO



Observamos en la gráfica la variable de mayor impacto entre clima organizacional / tiempo laborado en el área o servicio entre el periodo comprendido de 1 a 5 años es la de participación con un total de 3.63, seguido de motivación con 3.50 y siendo las de menor influencia la de liderazgo y por ultima la reciprocidad, en aquellos con tiempo laborado menor a un año el más alto con un promedio de 3,11 reciprocidad seguido de participación y en su orden de liderazgo siendo la de menor la motivación con un total de 2.54. Es importante que dentro de cada institución el personal de salud se encuentre satisfecho con la labor que presta ya que esta se ve reflejada en la forma en que trata tanto a los usuarios como a sus mismos compañeros de igual manera que este se desempeñe con gran motivación en sus distintas áreas asignadas por sus directivos.

7.1 RELACION CLIMA ORGANIZACIONAL – PERCEPCION DE LA CALIDAD EN SALUD

De acuerdo a los resultados obtenidos tanto en las encuestas aplicadas a los usuarios como al personal de la Clinica Odontologica Servisalud E.U. La encuesta de clima organizacional concluye que los colaboradores no se encuentran totalmente satisfechos en todos los campos evaluados, ya que encontramos insatisfaccion en areas tales como: solucion de conflictos, realizacion personal, retribucion e involucracion al cambio. Aun así, la percepcion de la calidad en salud no se evidencia ninguna area critica entre las diferentes dimensiones evaluadas siendo estas calificadas en promedio como sobresalientes.

Podemos concluir, que en la Clinica Odontologia Servisalud E.U no existe relacion entre clima organizacional y percepcion de la calidad, ya que a pesar de que las condiciones laborales no estan totalmente satisfechas, esto no se ve reflejado en la

percepcion de calidad que tienen los usuarios.

Aunque este resultado llama mucho la atencion, se evidenció este mismo principio en el estudio Motivacion, satisfaccion laboral, liderazgo y su relacion con la calidad del servicio donde se concluyó que, “esta relacion no es lineal, para que exista calidad del servicio no necesariamente tiene que existir una alta motivacion, satisfaccion o liderazgo, pero al menos si una determinada correlacion entre estas variables”²⁶ esto quiere decir que se puede brindar y ofrecer servicios de alta calidad aun cuando el personal se encuentra medianamente satisfecho.

DISCUSION

Un estudio realizado en el Hospital San Antonio de Chía donde los resultados obtenidos evidencian la percepción general de los pacientes que fueron atendidos en el servicio de Consulta Externa. Este estudio permite ver una relación directa entre la satisfacción expresada por el usuario, y la calidad percibida por el mismo²⁷. En concordancia con uno de los objetivos planteados para este trabajo, se pudo identificar que los aspectos con mayor grado de inconformidad según lo percibido por los pacientes fueron en su orden: El tiempo de espera, y el estado de las instalaciones. Esto le permite a la institución plantear estrategias que intenten mejorar estas variables. En nuestro estudio realizado en la institución prestadora de salud SERVISALUD E.U en el municipio de Tuluá Valle, se evidencia con respecto a las expectativas en las 5 variables (elementos tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, aseguramiento, empatía) que los usuarios esperaban recibir un servicio de excelente calidad, evidenciándose que se contrasta de manera leve con la percepción de los servicios recibidos donde en la gran mayoría de casos la calificación fue de un servicio sobresaliente.

Lo anterior nos indica que se ofertan servicios de muy buena calidad en casi todas sus variables pero que, aun así, pueden mejorar y deben trabajar aún más. En comparación con el estudio anterior en el servicio de Consulta Externa del Hospital San Antonio de Chía donde se identifica un mayor grado de inconformidad el cual corresponde a las instalaciones, nuestra institución en esta subvariable se obtiene una calificación sobresaliente, no siendo esta de alto grado de inconformidad para nuestros usuarios.

En el trabajo de Molano desarrollado en Popayán²⁸ se puede observar que el nivel de satisfacción de la población encuestada, en el que la muestra fueron 51 participantes, el 53% equivalente a 27 usuarios estuvieron satisfechos en cuanto a la atención domiciliaria que les presta el Home Care A su Salud, el 47% equivalente a 24 usuarios del total de los encuestados manifiestan insatisfacción con los servicios que están recibiendo de Atención Domiciliaria²⁷.

En nuestro estudio realizado en la IPS SERVISALUD EU en Tuluá Valle, se obtuvo una muestra de 178 usuarios, los cuales se encuentran satisfechos con la atención recibida con todas las dimensiones de calidad.

De lo anterior, puede establecerse que los resultados de percepción son de carácter muy subjetivo y juegan un papel importante las emociones del usuario, las respuestas del personal de salud frente a sus necesidades y la disposición de la institución de salud para atenderle integralmente. Como expone Molano en su estudio en Popayán, el concepto de calidad de la atención es complejo, y por ende se hace mayor con una evaluación de satisfacción subjetiva basada en las atenciones recibidas, evidenciado que el buen trato del personal o empatía es determinante a la hora de evaluar una satisfacción amplia.

8. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

8.1 CONCLUSIONES

La percepción externa de la calidad de los servicios de salud prestados en la Ips servisalud de Tuluá, muestra que los usuarios se encuentran satisfechos frente a todas de las dimensiones evaluadas, se evidencia una alta expectativa de los usuarios, frente a una percepción menor del servicio recibido. Lo anterior puede estar relacionado a que la mayor proporción de usuarios encuestados pertenecen a los grupos etarios de adulto joven y adulto, quienes además de solicitar un buen trato, manifiestan mayores exigencias en todos los aspectos que involucran la prestación de servicios de salud. Las dimensiones de calidad con la percepción más baja fueron elementos tangibles, confiabilidad, sensibilidad y la empatía. Aunque las brechas entre dimensiones no son considerablemente amplias, si se puede concluir que estas diferencias apuntan a la necesidad de mejorar procesos dentro de la institución en todos los ámbitos para generar una percepción superior de los usuarios en la calidad de la prestación de servicios.

Respecto a la percepción del clima organizacional en la institución, tanto el personal asistencial como el administrativo, manifestaron una percepción entre medio satisfactorio y satisfactorio, siendo la participación el área crítica a la cual se le otorgó menor calificación caracterizada principalmente por la subvariable involucración al cambio, que se describe como falta de involucramiento por parte del talento humano a generar cambios en pro de mejorar la calidad en la prestación de los servicios a través de una participación activa de los trabajadores, creando cultura de evolución constante y necesaria

Se observa que los funcionarios tienen una buena percepción del liderazgo comprendiendo el estímulo a la excelencia como la de mayor calificación, mientras que, la solución de conflictos recibe el porcentaje más bajo según lo manifestado por el personal asistencial.

Para la variable motivación, se destaca la adecuación de las condiciones de trabajo por ser la que tiene mayor calificación tanto en los servicios asistenciales como en los administrativos, no solo incluyendo las instalaciones físicas sino más bien las óptimas condiciones para realizar un eficiente y eficaz trabajo.

En la variable reciprocidad se evidencia que la subvariable con menos calificación corresponde a la retribución, tanto en el área administrativa como en la asistencial, El cual se ve afectado principalmente por la disminución o ausencia de estímulos por el buen desempeño del personal en sus funciones, lo cual desmotiva a los colaboradores para realizar sus actividades laborales eficientemente. La subvariable con mayor calificación corresponde a la de cuidado del patrimonio institucional, tanto para el área administrativa como para la asistencial.

Se concluye que la relación entre el clima organizacional y la percepción de la calidad de los servicios de salud en la IPS Servisalud de Tuluá no es condicionante, ya que pese a la satisfacción percibida por sus trabajadores no se impacta positivamente en la percepción de los usuarios frente a la calidad del servicio recibido.

8.2 RECOMENDACIONES

Según lo concluido con el presente proyecto de investigación, resulta pertinente que se lleve a cabo la implementación de algunas estrategias al interior de la institución prestadora de salud SERVISALUD E.U de Tuluá, con el fin de mantener y continuar mejorando el indicador de satisfacción por parte de las personas que componen el recurso humano, principalmente en lo que se refiere al tema de participación, lo que consecuentemente incrementaría la motivación y por ende la calidad de los servicios prestados ocasionando una mejoría en la percepción externa que manifiestan los usuarios con respecto al tema de empatía, capacidad de respuesta y elementos tangibles.

Debido a que la involucración al cambio es una de las variables que presentó calificación más baja por parte del personal asistencial, es de vital importancia la realización de actividades de involucramiento por parte del talento humano que generen cambios para mejorar la prestación de los servicios con calidad, a través de la participación activa de los trabajadores, fomentando una cultura de constante evolución, que a la vez eleve su sentido de pertenencia por la institución.

En términos generales, la propuesta resultante de la investigación consiste en implementar estrategias que permitan a los funcionarios sentirse más a gusto con los reconocimientos y la participación por parte de la empresa, no obstante aunque no hay ninguna variable por debajo de la línea de insatisfacción, cabe resaltar que en algunas las variables recibieron una puntuación media satisfactoria, lo que evidencia que el departamento de gestión humana debe impartir más fuerza en la búsqueda de satisfacción de los empleados.

En cuanto a percepción de la calidad, es un componente con buenas puntuaciones dentro de la institución , aun así es necesario seguir generando estrategias de información, educación y comunicación dirigidas a las personas que diariamente son atendidas, en las que se den conocer por una parte, los recursos tanto físicos como humanos con los que se cuenta, como los procesos y actividades realizadas con el fin afianzar el compromiso técnico-científico con el usuario, restaurando la confianza del mismo en la institución. Igualmente se debe enfocar las actividades de la prestación de los servicios con un sentido humano, porque expectativas frente a la dimensión

empatía son altas por ser el momento donde se da el contacto entre profesional – usuario y en el que se espera mayor comprensión de la afectación en salud.

Se deben fortalecer las competencias del personal a través de capacitaciones sobre atención del usuario, atención humanizada, comunicación asertiva, conocimiento de los procesos de atención y de la calidad esperada, con el fin de fortalecer la dimensión empatía, confiabilidad y capacidad de respuesta.

Se requiere llevar a cabo evaluaciones periódicamente que permitan determinar las percepciones del proceso de atención por parte de los usuarios y de las condiciones en las que se prestan los servicios de salud por parte de los empleados, para identificar los elementos que contribuyen o pueden impedir la mejora continua y la satisfacción de los usuarios en la prestación de los servicios.

9. REFERENCIAS BIBLIOGRAFÍAS

1. Forrellat Barrios Mariela. Calidad en los servicios de salud: un reto ineludible. Rev cubana Hematol Inmunol Hemoter [Internet]. 2014 Jun [citado 2020 Mar 28]; 30(2): 179-183. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-02892014000200011&lng=es.
2. Álvarez, A. G., García, A., Rodríguez, A., Bonet, M., de Vos, P. y van der Stuyft, P. (2009). Los estudios organizacionales en el abordaje de los determinantes de la salud. Revista Cubana de Higiene y Epidemiología, 47(1) [online] [consultado 12 Jul 2013]. Disponible en: <http://scielo.sld.cu/pdf/hie/v47n1/hie06109.pdf> [Google Scholar](#)
3. Bernal González I., Pedraza Melo., Sánchez Limón M., El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: diseño de un modelo teórico. Estudios Gerenciales 2015 Vol. 31 (no 134). Grupo de Trabajo de la Fundación Mexicana para la Salud (2013) Universalidad de los servicios de salud en México Salud Pública de México, 55 (número especial) (2013), pp. 1-64 [Google Scholar](#) <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0123592314001624> (Último acceso 24 de abril de 2018).
4. Urquiza Raúl. Satisfacción laboral, y calidad del servicio de salud. Revista Médica La Paz, 2012, vol. 18 (No 2). http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=S1726-89582012000200012&script=sci_arttext (Último acceso 24 de abril de 2018).

5. Restrepo Cardozo IC, Relación del Nivel De Clima Organizacional y el Nivel de Satisfacción de los Usuarios de la IPS Clínica Pajonal. Tesis de Grado. Universidad de Antioquia; 2015.
6. El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: diseño de un modelo teórico Disponible de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0123592314001624>
7. El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: diseño de un modelo teórico universidad ICESI Volume 31, Issue 134, January–March 2015, Pages 8-19
8. relación entre clima organizacional y la percepción externa de la calidad de los servicios de salud en el “hospital san antonio de villamaria- caldas <http://repositorio.ucm.edu.co:8080/jspui/bitstream/handle/10839/2592/Mar%c3%ada%20del%20Mar%20Miranda%20Correa.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
9. clima organizacional y percepción de la calidad del servicio de urgencias de una ips de III nivel de la ciudad de armenia, quindío <http://repositorio.ucm.edu.co:8080/jspui/bitstream/handle/10839/2586/mauricio%20carrvajal%20duque.pdf?sequence=1&isallowed=y>
10. Reseña Historica [Online]. Disponible de <http://servisaludeu.com/nosotros.php> [consultado en febrero 2020].
11. Ley 100 de 1993, artículo 153 [Online]. Disponible de: <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=5248> [consultado en 8 Abril 2020].
12. Ley 100 de 1993, artículo 153 punto 9 [Online]. Disponible de: <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=5248> [consultado en 8 Abril 2020].
13. Ley 10 de 1990 Artículo 1. [Online]. Disponible de: https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/LEY%200010%20DE%201990.pdf [consultado en 8 Abril 2020]. Pag 2
14. Ley 10 de 1990 Artículo 3. [Online]. Disponible de: https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/LEY%200010%20DE%201990.pdf [consultado en 8 Abril 2020]. Pag 3
15. Ley 10 de 1990 Artículo 9no. [Online]. Disponible de:

https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/LEY%200010%20DE%201990.pdf
[consultado en 8 Abril 2020]. Pag 7

16. Secretariassenadogovco. capitulo II principios y finalidades de la función administrativa articulo 3 [Online]. Disponible de:
http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_0489_1998.html [consultado el 28 August 2019].

17. Secretariassenadogovco. capitulo II principios y finalidades de la función administrativa articulo 4 [Online]. Disponible de:
http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_0489_1998.html [consultado el 28 August 2019].

18. Secretariassenadogovco. capitulo II principios y finalidades de la función administrativa articulo 4 [Online]. Disponible de:
http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_0489_1998.html [consultado el 28 August 2019].

19. Upbbgaeducu. Upbbgaeducu. [Online]. Disponible de:
http://copaso.upbbga.edu.co/legislacion/Resolucion_1016_de_89_Programas_de_Salud_Ocupacional.pdf [consultado el 28 August 2019]. Pag 1

20. Upbbgaeducu. Upbbgaeducu. [Online]. Disponible de:
http://copaso.upbbga.edu.co/legislacion/Resolucion_1016_de_89_Programas_de_Salud_Ocupacional.pdf Artículo 2 [consultado el 28 August 2019]. pag 1

21. Upbbgaeducu. Upbbgaeducu. [Online]. Disponible de:
[http://copaso.upbbga.edu.co/legislacion/decreto_614_84_Organización_y_Administración_Salud_Ocupacional.pdf](http://copaso.upbbga.edu.co/legislacion/decreto_614_84_Organizaci%C3%B3n_y_Administraci%C3%B3n_Salud_Ocupacional.pdf) articulo 1 [consultado el 28 August 2019]. Pag 1,2

22. Upbbgaeducu. Upbbgaeducu. [Online]. Disponible de:
[http://copaso.upbbga.edu.co/legislacion/decreto_614_84_Organización_y_Administración_Salud_Ocupacional.pdf](http://copaso.upbbga.edu.co/legislacion/decreto_614_84_Organizaci%C3%B3n_y_Administraci%C3%B3n_Salud_Ocupacional.pdf) articulo 2 [consultado el 28 August 2019].

23. Saludcapitalgovco. identificación y evaluación de los factores psicosociales en el trabajo y sus efectos Capitulo II Artículo 5 [Online]. Disponible de:
[http://www.saludcapital.gov.co/Documentos_Salud_Ocupacional/RESOL. 2646 DE 2008 RIESGO PSICOSOCIAL.pdf](http://www.saludcapital.gov.co/Documentos_Salud_Ocupacional/RESOL._2646_DE_2008_RIESGO_PSICOSOCIAL.pdf) [consultado el 28 August 2019]. Pag 3

24. Saludcapitalgovco. identificación y evaluación de los factores psicosociales en el trabajo y sus efectos Capitulo II Artículo 6 [Online]. Disponible de:
[http://www.saludcapital.gov.co/Documentos_Salud_Ocupacional/RESOL. 2646 DE 2008 RIESGO PSICOSOCIAL.pdf](http://www.saludcapital.gov.co/Documentos_Salud_Ocupacional/RESOL._2646_DE_2008_RIESGO_PSICOSOCIAL.pdf) [consultado el 28 August 2019]. Pag 3

25. Dimensiones de la calidad del servicio ofrecido por el departamento de ingeniería industrial de la UNET [Online]. Disponible de: http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1316-48212013000200002

26. Motivación, satisfacción laboral, liderazgo y su relación con la calidad del servicio [Online]. Disponible de: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=s0138-65572009000100007

27. Percepcion de la satisfacción en la atención en salud en usuarios del servicio de consulta externa de los hospitales San Antonio de Chia 2016 [Online]. Disponible de: <https://repository.udca.edu.co/bitstream/11158/482/1/Percepcion%20de%20satisfaccion%20chia.pdf>

28. Molano Luna A., Lasso Diaz M., et al. 2017., Nivel de satisfacción en los usuarios de atención domiciliaria de la IPS A SU SALUD HOME CARE en el departamento del Cauca., Molano Luna A., Lasso Diaz M., et al. 2017