

IMPACTO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA PERCEPCIÓN DE CALIDAD
DE LOS USUARIOS EN LOS SERVICIOS DE SALUD PRESTADOS POR LA
ORGANIZACIÓN VIHONCO IPS 2019

KAREN LIZBETH BECERRA CONTRERAS
GLORIA LIZETH GALVIS PARADA
CATALINA MENDOZA PEREZ
ZASKYA LISSETTE PALENCIA OSORIO
NELLY MARIANA SILVA MONTAGUT

EMPRESA: ORGANIZACIÓN VIHONCO IPS

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE MANIZALES
FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD
ESPECIALIZACIÓN ADMINISTRACIÓN DE LA SALUD
II SEMESTRE
CÚCUTA
2020

TABLA DE CONTENIDO

	PÁG.
1. INFORMACIÓN GENERAL DEL PROYECTO.....	8
2. RESUMEN.....	9
2.1 RESUMEN.....	9
2.2 ABSTRACT	9
2.3 INTRODUCCIÓN.....	10
2.4 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	11
2.5 JUSTIFICACIÓN.....	13
OBJETIVOS	15
3.1 OBJETIVO GENERAL.....	15
3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	15
4. MARCO TEORICO	16
4.1 ANTECEDENTES.....	16
4.2 MARCO LEGAL.....	22
4.2.1 Clima Organizacional	22
4.2.2 Normatividad de Calidad	24
4.3 MARCO CONCEPTUAL.....	29
4.4 MARCO REFERENCIAL	29
4.4.1 Principios de la Organización	29
4.4.2 Campos que Abarca la Investigación.	31
4.4.3 Reglas Complementarias Relativas a la Organización.	31
4.4.4 Pasos o Fases en la Organización.	31
4.4.5 Niveles y Cobertura de la Organización.	32
4.4.6 Necesidades de Organización.....	32
4.4.7 Funciones de la Organización.	32
5. METODOLOGÍA.....	38
5.1 ENFOQUE Y DISEÑO	38

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

5.2 POBLACIÓN Y MUESTRA	38
5.3 PLAN DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	39
5.4 INSTRUMENTOS	39
5.5 PLAN DE ANÁLISIS DE INFORMACIÓN	42
5.6 COMPONENTE ÉTICO	43
5.6.1 Componente Comunicativo Inicial	45
5.6.2 Componente Comunicativo Final.....	46
5.7 CONSENTIMIENTO INFORMADO.....	46
6. RESULTADOS Y DISCUSION	47
6.1 DESCRIPCIÓN DE la percepción de los usuarios frente a la prestación de los servicios de salud en la ORGANIZACIÓN VIHONCO IPS	49
6.1.1 Tangibilidad.....	49
6.1.2 Confiabilidad	51
6.2 Medición de la percepción del clima organizacional en los usuarios que reciben atención en la ORGANIZACIÓN VIHONCO IPS.	54
6.2.1 Velocidad de Respuesta.....	54
6.2.2 Aseguramiento	56
6.2.3 Empatía.....	57
6.3 ANALISIS DEL IMPACTO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL QUE TIENEN LOS USUARIOS AL MOMENTO DE ASISTIR A LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS EN LA ORGANIZACIÓN VIHONCO IPS	60
6.3.1 La Apariencia de las Instalaciones, Equipo, Personal y Materiales de Comunicación	60
6.3.2 La Habilidad de la Institución de Salud para Desempeñar el Servicio Prometido Confiable y Correctamente.....	61
6.3.3 La Disponibilidad de la Institución de Salud para Ayudar a los Clientes y Proveer un Pronto Servicio	62
6.3.4 El Conocimiento y Cortesía de los Empleados y su Habilidad para Inspirar Confianza.....	64

6.3.5 El Cuidado y la Atención Personalizada que la Institución de Salud Brinda a sus Clientes	64
7. CONCLUSIONES	67
8. RECOMENDACIONES	68
9. BIBLIOGRAFÍA.....	69

LISTA DE TABLAS

	PÁG.
Tabla 1 Algunas características que diferencian los sistemas de salud y los sistemas de servicios de salud	34
Tabla 2 Información muestra	38
Tabla 3 Características preguntas cuestionario	40
Tabla 4 Recomendaciones	68

LISTA DE FIGURAS

	PÁG.
Figura 1 Estructura del modelo sistema de salud	33
Figura 2 Estructura del modelo sistema de servicios de salud	34
Figura 3 Nivel de estudio	47
Figura 4 Zona de procedencia	48
Figura 5 Tipo de régimen en salud	48
Figura 6 Atractivo de instalaciones y equipos modernos	49
Figura 7 Apariencia de los empleados y material publicitario	50
Figura 8 Promesas cumplidas e interés en resolver problemas	51
Figura 9 Prestación correcta de servicio de primera instancia y en tiempos establecidos.....	52
Figura 10 La institución de salud lleva sus registros y documentos libres errores.	53
Figura 11 Le informan exactamente cuándo serán prestados los servicios y se realiza a prontitud con la disposición para ayudarlo.....	54
Figura 12 Los empleados de la institución de salud nunca estuvieron tan ocupados como para no atenderlo	55
Figura 13 El comportamiento de los empleados de la institución de salud le inspira confianza, al igual que cuando realiza los pagos y facturación por los servicios recibidos	56
Figura 14 Los empleados de la institución de salud son consistentemente amables lo que demuestra su capacitación para responder a sus preguntas.....	57
Figura 15 La institución de salud le da atención individual o personalizada	58
Figura 16 La institución de salud se preocupa por cuidar sus intereses, permitiéndole una atención en horarios convenientes	59
Figura 17 Los empleados de la institución de salud entienden sus necesidades específicas.....	59
Figura 18 La apariencia de las instalaciones, equipo, personal y materiales de comunicación.....	61

Figura 19 La habilidad de la institución de salud para desempeñar el servicio prometido confiable y correctamente62

Figura 20 La disponibilidad de la institución de salud para ayudar a los clientes y proveer un pronto servicio63

Figura 21 El conocimiento y cortesía de los empleados y su habilidad para inspirar confianza64

Figura 22 El cuidado y la atención personalizada que la institución de salud brinda a sus clientes65



Universidad
Católica
de Manizales

VICERRECTORÍA ACADÉMICA
CENTRO INSTITUCIONAL DE INVESTIGACIÓN,
PROYECCIÓN Y DESARROLLO

1. INFORMACIÓN GENERAL DEL PROYECTO

Título: Impacto del clima organizacional en la percepción de calidad de los usuarios en los servicios de salud prestados por la organización VIHONCO IPS 2019

Investigadores:

Karen Lizbeth Becerra Contreras

Gloria Lizeth Galvis Parada

Catalina Mendoza Pérez

Zaskya Lissette Palencia Osorio

Nelly Mariana Silva Montagut

Línea de Investigación: Administración de la Salud

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

Lugar de Ejecución del Proyecto:

Ciudad: Cúcuta Departamento: Norte de Santander

Duración del Proyecto (periodos académicos): Dos Semestres

2. RESUMEN

2.1 RESUMEN

El clima organizacional en las entidades de salud, representa una herramienta estratégica que favorece al progreso continuo de la empresa, ya que por medio de ese análisis se pueden identificar factores importantes que conlleven a mejorar la calidad de los servicios médicos a los usuarios, el presente estudio tiene como objetivo identificar el impacto del clima organizacional en la percepción de los usuarios acerca de la calidad de la prestación de los servicios en la Organización Vihonco IPS. Se realiza por medio de un estudio descriptivo y de variables que se llevará a cabo a través de cálculos, dándole un enfoque cuantitativo que mediante recolección y análisis de datos dará respuesta a la pregunta inicial de investigación, es por esto que se realiza el proyecto investigativo en organización Vihonco IPS, donde la fuente de información se deriva de la percepción de los usuarios acerca de la atención y prestación de los servicios de salud, implementando la metodología SERVQUAL por medio de encuestas a usuarios que cumplan con criterios de inclusión dando una muestra aplicable a 217 personas. Con esto se orientará a la organización para que, de acuerdo con los resultados obtenidos, puedan realizar el plan de mejora encaminado a garantizar la prestación de servicios con los más altos estándares de calidad para sus usuarios.

2.2 ABSTRACT

The organizational climate in health entities represents a strategic tool that favors the continuous progress of a company. Given this analysis, where important factors that lead to improving the quality of medical services to users can be identified, the objective of this study is to identify the impact of the

organizational climate on the user's perception about the quality of service provision in the Vihonco IPS Organization. The study is carried out by means of descriptive and variable research methods that will be carried out through calculations, giving it a quantitative approach that, through data collection and analysis, will answer the initial research question. This is why the research project is carried out at the Vihonco IPS organization, where the source of information is derived from user's perception about customer service and provision of health services, and allows implementing the SERVQUAL methodology through user surveys that meet inclusion criteria supporting this research project with an applicable sample of 217 people. With this research, the organization will be oriented so that, according to the results obtained, they can carry out the improvement plan aimed at guaranteeing the provision of services with the highest quality standards for their users.

2.3 INTRODUCCIÓN

Desde el año de 1993, en el cual se creó la Ley 100, se concreta en determinar la calidad de atención en los servicios de salud, como un rasgo distintivo y de suma importancia en el desempeño de las instituciones prestadoras de servicios de salud, bajo los principios de equidad, universalidad, protección integral y libre escogencia de los usuarios: desde aquel momento se habla de calidad en salud en Colombia, como objetivo primordial de toda organización que llegase a intervenir en los procesos de prestación de servicios de salud (7).

Existen estudios de percepción de la calidad de la atención a los usuarios, como uno que se basó en una investigación que planteo el modelo SERVQUAL (24), cuyo propósito fue cuantificar la calidad del servicio a partir del abordaje de cinco dimensiones: confianza, fiabilidad, responsabilidad,

garantía y tangibilidad: concluyendo que la calidad se estudió desde dos enfoques; uno objetivo, centrado en las variables que inciden sobre la prestación de los servicios de salud y otro más subjetivo el cual reconoce las expectativas y la experiencia que tengan los pacientes como indicador de calidad.

El SERVQUAL (47) fue diseñado como un instrumento para medir la calidad en el servicio mediante la aplicación del cuestionario a los clientes de cada organización. Este se basa en dos cuestionarios, en uno se evalúa la experiencia de los usuarios y en el otro se evalúa las características de la empresa que ofrece el servicio, es decir lo toma como una expectativa de calidad para los usuarios, y que tan importantes son estas características para ellos y su beneficio para la prestación del servicio con calidad.

Este trabajo busca con ayuda de la herramienta anteriormente mencionada describir y medir el impacto del clima organizacional en la percepción de calidad de los usuarios en los servicios de salud prestados en la organización Vihonco IPS en el año 2019, en búsqueda de las fortalezas y falencias que sirven como determinantes para realizar planes de mejoramiento continuo y que en un futuro permita a esta institución el diseño de estrategias que mejoren la prestación de los servicios y pueda crear la fidelización de los usuarios.

2.4 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La salud es uno de los derechos esenciales para las personas a nivel mundial, por lo que se considera un elemento irremplazable que incide en el bienestar de la sociedad, el progreso, la economía y la formación de los ciudadanos (1), lo que conllevan a las organizaciones que prestan servicios de salud a brindar

atención médica adecuada, admisible, accesible y de excelente calidad (2). Es así, como se pueden conocer las perspectivas del sistema sanitario, fundamentalmente en salud, lo que es inquietud para las administraciones públicas en las naciones, debido a que la mayoría de las entidades médicas son conocidas y señaladas como ineficientes, ineficaces, con largas esperas para citas médicas y entrega de medicamentos, con falencias en su capacidad de la demanda de los usuarios (3).

Es por esto, que hoy en día las entidades de salud se encuentran encaminadas en la búsqueda de la acreditación y mejoramiento continuo de la prestación de los servicios, lo que implica principalmente lograr mantener la satisfacción con respecto a la percepción de los usuarios con los servicios prestados que define la calidad. De acuerdo con lo anterior, según diversas investigaciones uno de los factores influyentes en la opinión e informes de resultados que comunican los pacientes, es esencialmente el clima organizacional, concibiéndose como la composición de particularidades que delimitan el ambiente de trabajo de una empresa y que despliega un efecto positivo o negativo sobre la conductas y relaciones de los usuarios (4).

Por esto, es indispensable que un porcentaje de la población tenga acceso a los servicios de salud, por tal motivo es un compromiso de Organización Vihonco IPS adquirir estrategias para la adherencia a los programas ofertados, esto con el fin de mantener un control y seguimiento de las patologías manejadas en esta institución, manteniendo la calidad de los servicios y garantizando la percepción de esta por los usuarios, lo anterior según estudios comparativos donde ven a Vihonco IPS como uno de sus competidores principales, destacándolo como una organización que siempre va en la búsqueda de mejorar integralmente (5).

Sin embargo, se pueden conseguir otros estudios sobre el clima organizacional y su influencia en la percepción de los usuarios en el servicio de salud de las entidades prestadoras a nivel nacional, la presente investigación se enfocará en la Organización Vihonco IPS, estudiando su clima organizacional y la influencia en la percepción de la prestación de los servicios, comparando con estudios ya realizados a otras entidades de salud que generaron alternativas para el mejoramiento del servicio interno, esto permitirá identificar los hallazgos que se presenten por el desempeño de los servicios derivados del clima organizacional (ídem).

2.5 JUSTIFICACIÓN

Investigar el clima organizacional en las entidades de salud, representa una herramienta estratégica que favorece al progreso continuo de la empresa, ya que por medio de ese análisis se pueden identificar factores importantes que conlleven a mejorar la calidad de los servicios médicos a los usuarios, así como, la calidad de vida de los colaboradores o clientes internos, esto como resultado de la atribución que esto ocasiona en la motivación y el trabajo de los empleados, alcanzando resultados importantes en el compromiso, productividad, satisfacción, y calidad del trabajo (6).

Este tema de la calidad en salud; ha sido tratado por el Gobierno por medio de la implementación de diversas normativas entre ellas la “Ley 100 De 1993: Sistema de Seguridad Social Integral” (7), la cual reconoce la calidad como un aspecto fundamental para la prestación de servicios de salud; igualmente, el “Decreto 1011 de 2006: Sistema Obligatorio de garantía de calidad de la atención de salud del sistema general de seguridad social en salud” (8), el cual está constituido por el sistema único de habilitación, la auditoria para el mejoramiento de la calidad de atención en salud, el sistema único de

acreditación y el sistema de información para la calidad (ídem).

Así mismo, la “Resolución 256 De 2016: Sistema de Información Para La Calidad En Salud” (9), la cual funda disposiciones relacionadas con el sistema de información para la calidad y define indicadores para monitorear la calidad en salud. Por lo tanto, la calidad en los servicios de salud es un factor importante de estudiar, ya que con esto se fidelizan los pacientes; favoreciendo las condiciones de competencia entre los proveedores, garantizando su sostenibilidad y rentabilidad del servicio; se debe concebir al usuario como el centro de atención y avanzar en la integralidad, continuidad, eficacia, eficiencia y la equidad en la atención, bajo los parámetros de garantía en calidad, protección de la salud y vida digna (10).

Cabe destacar que, para lograr el buen desempeño de los objetivos organizacionales de una empresa, se deben definir la identidad, la marca y clima organizacional, de tal manera que el empleado se sienta conforme, ya que estos propician de manera autónoma y responsable su labor, generando mayor productividad, eficacia, eficiencia, trabajo en equipo; siguiendo ciertas características operacionales en la empresa, se consigue una buena atención al cliente y su satisfacción (11).

Es por esto por lo que la presente investigación sobre el estudio del clima organizacional y la percepción de calidad en salud de la Organización Vihonco IPS, contribuirá a la recolección de datos en un valor teórico con estudios ya realizados, analizando las mismas variables para lograr mejor calidad del servicio, satisfacción de los usuarios encaminados a la fidelización y con ello logrando el reconocimiento en el mercado.

OBJETIVOS

3.1 OBJETIVO GENERAL

Identificar el impacto del clima organizacional en la percepción de los usuarios acerca de la calidad de la prestación de los servicios en la Organización Vihonco IPS.

3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Describir la percepción de los usuarios frente a la prestación de los servicios de salud en la Organización Vihonco IPS.
- Medir la percepción del clima organizacional en los usuarios que reciben atención en la Organización Vihonco IPS.
- Analizar el impacto del clima organizacional que tienen los usuarios al momento de asistir a la prestación de los servicios en la Organización Vihonco IPS.

4. MARCO TEORICO

4.1 ANTECEDENTES

Los sistemas de servicios de salud según DOCUMENTOS TÉCNICOS OPS/OMS se definen como un conjunto coordinado interactuante de acciones de prestación de servicios de promoción, prevención, protección, recuperación y rehabilitación de la salud de la población (12).

Los sistemas de salud, desde la teoría de la administración científica, siguen un enfoque sistémico en el cual la organización forma parte de un todo, compuesto por unidades menores relacionadas entre sí. El clima organizacional saludable es planteado como un incentivo y como estrategia para que las organizaciones puedan implementar con el fin de mejorar las relaciones entre compañeros en el área de la salud y así mismo mejorar el servicio los usuarios manteniendo buena comunicación entre las partes (ídem).

En la última década se ha analizado el clima organizacional y la percepción de la calidad de los servicios de salud, enfocado tanto en el aspecto interno que son los agentes que trabajan y dedican su vida a servir dentro de la organización; como la parte externa conformada por los usuarios quienes perciben los servicios de salud (13).

Esto permite reconocer que el objetivo de toda organización es la satisfacción de los usuarios, y esto se puede llevar a cabo si la atención es la apropiada, así como logró identificarse en el estudio de "Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en las unidades operativas de atención primaria de salud en Guayaquil, Ecuador" (14).

Encaminado a medir el objetivo de satisfacer a los usuarios en cuanto a la

calidad de atención que brindan en las unidades de salud, obteniendo como resultado porcentajes de evaluación en cuanto a factores de escolaridad de los usuarios que utilizan el servicio mostrando que un 69% cuenta con algún nivel de escolaridad y que un 46% no tenían ninguna escolaridad; otro aspecto que se evaluó fue la percepción de la calidad en cuanto a las instalaciones físicas, personal, limpieza, entre otras donde expone valores favorables dando un 77% y 73% de los encuestados esto conforme a los servicios que prestan; un 19% de estos manifiestan quejas en el servicio, el ámbito que también se tuvo en cuenta fue el tiempo espera entre turnos, solución de problemas y horarios de atención; se obtuvo como resultado que el 71% se encuentra insatisfecho por la demora en la prestación y el tiempo de espera de un usuario con otro, un 65% está conforme y 84% de satisfacción por las respuestas señaladas por parte de los trabajadores de la entidad de salud (ídem).

Lo anterior es confirmado por el Ministerio de Salud Colombiano (15) en su estudio titulado “El Entorno Laboral Saludable tomado del Ministerio Social de Colombia”, el cual tuvo como objetivo principal de sensibilizar a las organizaciones en cuanto a la importancia de generar incentivos, teorías de motivación y entornos saludables para el mejoramiento del entorno laboral en salud. Lo cual se relaciona con la investigación de Valbuena, titulada “Propuesta de gestión para mejorar la calidad en la prestación de los servicios de consulta externa y urgencias en la ESE Hospital Lázaro Alfonso Hernández Lara del municipio de San Alberto–Cesar” (16); la cual buscó la mejora de los servicios de salud en términos de calidad, eficiencia, equidad y sostenibilidad.

Esto fue realizado mediante la metodología de Análisis de Modo y efecto de las fallas (AMEF) (17), evaluando el comportamiento de los tiempos de espera de los pacientes atendidos en la sala de urgencias y la percepción por los usuarios de consulta externa. Arrojando como resultados que un paciente

debe esperar 40 minutos para ser atendido en la ESE Hospital Lázaro Hernández Lara, cabe destacar que con esta metodología se buscó definir, medir, analizar, mejorar y controlar dicho aspecto, en pro de optimizar la calidad del servicio, ya que es una medida de calidad percibida y no de la calidad técnica que el Hospital ofrece (op. cit. 16).

Se revisaron ciertos artículos que orientan la búsqueda de nuevos enfoques para el estudio de los temas; entre los cuales se puede destacar el de Vaca C., et al., titulado “El Clima Organizacional Y La Satisfacción Laboral: Un Análisis Cuantitativo Riguroso de su Relación, publicado en Medellín, Colombia” (18), el cual obtuvo como resultado que todos los componentes que conforman el clima organizacional, como las comunicaciones internas, relaciones interpersonales, reconocimiento, toma de decisiones, entorno físico, compromiso, adaptación al cambio, se relacionan de manera directa con la satisfacción que sienten los empleados en su ámbito laboral, en aspectos como satisfacción con sus superiores, el entorno físico, reconocimiento y con el trabajo. Como instrumentos de medición tomaron el modelo propuesto por Chiang, Núñez (19) los cuales miden el clima organizacional en 7 dimensiones: Comunicación interna, reconocimiento, relaciones interpersonales en el trabajo, toma de decisiones, entorno físico, compromiso, adaptación al cambio. Con una escala de Likert de 5 puntos: “Muy de acuerdo, de acuerdo, no estoy seguro, en desacuerdo, totalmente en desacuerdo” (ídem).

Por lo tanto, esta investigación demostró la existencia de relación entre el clima organizacional y satisfacción laboral, es decir que, el clima organizacional, es reflejado en la actitud de satisfacción laboral en cada una de sus dimensiones; sin embargo, es recomendable hacer estudios longitudinales para tratar de determinar alguna causalidad entre estos constructos.

Por otra parte, el estudio sobre la “Percepción de los usuarios frente a la calidad del servicio de salud en consulta externa en una institución prestadora de servicio de salud (IPS))g el cual fue realizado por la Universidad de Boyacá, Colombia” (20), se realizó con el propósito determinar la percepción que tienen los usuarios de la calidad en la prestación del servicio de salud en consulta externa en una IPS, durante el segundo semestre del 2017, donde se evaluó la calidad en la percepción positiva de los usuarios, contribuyendo a la percepción de mejoría, asociada a elementos como la oportunidad de elegir el servicio de salud en el menor tiempo de espera, la red asistencial de procedencia, la educación, el tipo de seguro y el profesional que atendió la consulta, concluyen que los usuarios atendidos en el servicio de consulta externa tienen un alto grado de satisfacción al momento de recibir el servicio. La dimensión con una calificación más baja fue fiabilidad, dado que los usuarios percibieron que reciben menos de lo que esperaban del servicio en cuanto precisión; de igual forma, “se puede mencionar que la dimensión con una calificación más alta fueron elementos tangibles y que los usuarios se encuentran satisfechos con las instalaciones, los equipos y el personal (ídem).

Otro estudio que evidenció la satisfacción de los trabajadores en cuanto a la comunicación de sus superiores y relaciones interpersonales con sus compañeros fue el artículo titulado “Clima Organizacional En Una Institución Prestadora De Salud, Montería de Córdoba, de la Universidad de Córdoba, Colombia” (21). Este estudio recomienda fortalecer los trabajos en equipo, la socialización de información, actividades de reconocimiento, compensación y finalmente realizar la medición o estudio del clima organizacional una vez al año, con el fin de mantener el mejoramiento continuo.

En cuanto al clima organizacional, otro factor importante en la calidad en la atención al usuario, por lo que el artículo titulado “Evaluación de la calidad en la atención al usuario del servicio de urgencias del hospital Público de Yopal

en Casanare, Colombia” (22), logró apreciar la necesidad de capacitación de los profesionales, referente a la atención de los usuarios, que dicen ser mal atendidos, a su vez la sobrepoblación que atienden en el servicio desencadena supuesto incumplimiento en la atención, según los usuarios. Concluyendo que el hospital de Yopal no tiene capacidad requerida, en el área de urgencias, para atender la demanda de usuarios de Yopal y Municipios aledaños, incumpliendo con las necesidades de atenciones de los usuarios y familiares, se toma como causal de infracción, falta o insuficiencia del personal de salud, lo que torna ambientes percibidos por los usuarios como molestos, hasta se tornan conflictivos y violentos, adicional a esto se evidencia la carencia de una infraestructura adecuada, que soporte la capacidad y demanda de usuarios en sala de espera (ídem).

Existen estudios de percepción de la calidad de la atención a los usuarios, basado en otros antes realizados como es el caso del artículo titulado “Calidad Percibida de la atención en salud en una red pública del Municipio de Pasto, Colombia” (23), el cual se basó en una investigación que planteó el modelo SERVQUAL (24), cuyo propósito fue cuantificar la calidad del servicio a partir del abordaje de cinco dimensiones: confianza, fiabilidad, responsabilidad, garantía y tangibilidad. Concluyendo que la calidad se estudió desde dos enfoques; uno objetivo, centrado en las variables que inciden sobre la prestación de los servicios de salud y otro más subjetivo el cual reconoce las expectativas y la experiencia que tengan los pacientes como indicador de calidad, debido a las falencias en la accesibilidad de los servicios, así como aspectos administrativos y geográficos, es decir, problemas en la oportunidad de citas especialistas, fallas en el circuito de referencia y contra referencia, como la necesidad de generar mejoras en la infraestructura de la IPS, para los participantes en términos generales la calidad es buena ya que hay un buen trato por parte del personal, pero fallas en los procesos (ídem).

El clima organizacional se ve reflejado en el desempeño de las funciones de los colaboradores, es por esto que el estudio de “Incidencia del clima organizacional en la productividad laboral e instituciones prestadoras de salud IPS estudio correlacional, de la Universidad Simón Bolívar en Barranquilla, Colombia” (25), define que, a mejor clima organizacional y relaciones entre compañeros y jefes, existe un crecimiento en la productividad laboral que conlleva a definir que estos dos enfoques van de la mano y que son necesarios para el alcance de los objetivos. En cuanto a clima organizacional da un panorama que se pueden tener en cuenta para lograr realizar un estudio más detallado y objetivo de lo que se desee lograr en cuanto a la relación entre clima organizacional y calidad de los servicios de salud.

Para dar cierre a este apartado, es importante destacar que de acuerdo con la investigación titulada “Evaluación del clima organizacional en las entidades prestadoras de salud, de la Universidad Francisco De Paula Santander de Ocaña, Norte de Santander” (26), se hace necesario valorar el clima organizacional en las entidades prestadoras de servicios de salud; por lo tanto, en esta investigación se centró en dos ejes: el primero el establecimiento de las percepciones de los trabajadores y los aspectos de motivación laboral con la finalidad de determinar la situación actual de la empresa; y posterior a esto se identificaron las debilidades del clima organizacional a fin de establecer los puntos de mejora, por medio de este estudio descriptivo basado en fuentes primarias, una encuesta dirigida a los trabajadores de la organización, los cuales permitieron ver la realidad de la organización y; así mismo se relacionaron los resultados con las teorías de clima organizacional y documentación relevante para la realización de la propuesta (ídem).

4.2 MARCO LEGAL

4.2.1 Clima Organizacional

Dentro de la Normatividad que rige el tema de clima organizacional, se puede mencionar la ley 1010/2006, decreto 614/1984, decreto 1083/1995, resolución 1010/1989, resolución 2646/2008 y resolución 652/2012, a través de las cuales se puede notar la evolución de la ley debido a las exigencias de las organizaciones:

Ley 1010 de 2006, por medio de esta ley se adoptan medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo (27). Esta ley se menciona debido a la temática del clima organizacional ya que esta el acoso es una de las principales conductas perseverantes y justificables, practicadas sobre un trabajador por un empleador, o algún compañero o un subalterno, orientado a infundir miedo, intimidación, terror y angustia, a causar perjuicio.

Decreto 614 de 1984, en el presente decreto se establecen las bases para la organización determinando las bases de organización y administración gubernamental y privada de la “Salud Ocupacional” en el país, para la complejión de un “Plan Nacional” unido de la prevención de los accidentes y enfermedades atañidas con el trabajo y el mejoramiento de las condiciones del mismo (28). El cual abarca las actividades principales de la referida Organización Vihonco IPS, enmarcándola dentro de las actuaciones aledañas de este decreto tal y como estipula en sus artículos 10 “Constitución del Plan Nacional de Salud Ocupacional”, Artículo 32. “Servicios Privados De Salud Ocupacional” y Artículo 45, de los Procedimientos y Sanciones, los cuales dan forma a las actuaciones de la organización.

Decreto 1083 de 2015, el presente decreto es Único Reglamentario del Sector

de Función Pública, en el título 10 que indica los “Sistema de Estímulos”, constituye una política pública gubernamental del Sistema Nacional Regulatorio (29), el cual es uno de los pilares para la calidad dentro de una organización lo cual se hace idóneo en este caso, ya que esta investigación procura medir dicha percepción, regulando los programas de bienestar para llegar a la calidad deseada, este se puede observar en el artículo 2.2.10.7:

Programas de bienestar de calidad de vida laboral. De conformidad con el artículo 24 del Decreto-ley 1567 de 1998 y con el fin de mantener niveles adecuados de calidad de vida laboral, las entidades deberán efectuar los siguientes programas:

1. Medir el clima laboral, por lo menos cada dos años y definir, ejecutar y evaluar estrategias de intervención.
2. Evaluar la adaptación al cambio organizacional y adelantar acciones de preparación frente al cambio y de desvinculación laboral asistida o readaptación laboral cuando se den procesos de reforma organizacional.
3. Preparar a los pre pensionados para el retiro del servicio.
4. Identificar la cultura organizacional y definir los procesos para la consolidación de la cultura deseada.
5. Fortalecer el trabajo en equipo.
6. Adelantar programas de incentivos (Ídem).

Resolución 1016 de 1989, esta resolución reglamenta la organización, funcionamiento y forma de los Programas de Salud Ocupacional que deben desarrollar los patronos o empleadores en el país (30). Asimismo, 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 en este caso colindados al clima organizacional y la percepción de calidad del servicio brindado.

Resolución 2646 de 2008, en la presente resolución se establecen disposiciones y define las 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 (31). Esta resolución determina específicamente las problemáticas a nivel del clima organizacional puesto que se encarga de determinar los riesgos psicosociales, permitiendo evaluar el riesgo intra-laboral, extra-laboral y el estrés al que se enfrenta el trabajador en este caso de la salud el cual está en constante estrés debido al cargo de responsabilidad que conlleva esta labor o la rivalidad entre colegas.

Para cerrar este apartado de la normatividad en el clima organizacional se presenta la *Resolución 652 de 2012*, la cual establece la conformación y funcionamiento del Comité de Convivencia Laboral en entidades públicas y empresas privadas y se dictan otras disposiciones (32). Se determina un grupo de empleados, conformado por representantes del empleador y representantes de los empleados, que busca prevenir el acoso laboral contribuyendo a proteger a los empleados contra los riesgos psicosociales que afectan la salud en los lugares de trabajo, conformando así un aglomerado de acciones las cuales garantizaran un clima organizacional idóneo pretendido en este estudio.

4.2.2 Normatividad de Calidad

Así como para el clima organizacional, se planteó la legislación colombiana, a continuación, se da a conocer cronológicamente las leyes 10/1990, 100/1993, 1122/2007, 1751/2015 y los decretos 709/1991 y 1011/2006, relacionadas en la calidad en la prestación de servicios de salud:

Ley 10 1990, En las instituciones de salud, se debe conservar el régimen de inspección y vigilancia que poseen en la actualidad (33). La organización estudiada ha tenido experiencia en este aspecto ya que esta es una institución de unidades de apoyo que soportan la atención integral y esta está regida meramente esta ley la cual se reorganiza el Sistema Nacional de Salud y se dictan otras disposiciones.

Artículo 1º. Servicio público de salud. La prestación de los servicios de salud, en todos los niveles, es un servicio público a cargo de la Nación, gratuito en los servicios básicos para todos los habitantes del territorio nacional y administrado en asocio de las entidades territoriales (Ídem).

Dentro de sus particularidades en cuanto a disposiciones se conlleva a “Dictar normas sobre la organización y funcionamiento de los servicios de medicina prepagada, cualquiera sea su modalidad, especialmente sobre su régimen tarifario y las normas de calidad de los servicios, así como en relación con el otorgamiento del mismo tipo de servicios, por las instituciones de seguridad y previsión social, cuya inspección, vigilancia y control estarán a cargo de la Superintendencia Nacional de Salud”

Artículo 9º. “Funciones de la Dirección Nacional del Sistema de Salud”. Establece que la “Dirección Nacional del Sistema de Salud”, pertenecerá al “Ministerio de Salud” (Ídem).

El cual cumplirá funciones específicas sobre la calidad que es una de las temáticas principales de esta investigación esta 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.

Artículo 11º. “Funciones de la Dirección Seccional del Sistema de Salud En los Departamentos, Intendencias y Comisaría, corresponde a la Dirección Seccional del Sistema de Salud” (Ídem).

Por ende, este artículo expresa las funciones aledañas a la problemática como el programar la distribución de los recursos recaudados para el sector salud, teniendo en cuenta la cantidad, calidad y costo de los servicios y la eficiencia y méritos de las entidades que prestan el servicio de salud.

Ley 100 de 1993, esta ley insta la Seguridad Social Integral como el

vinculado de instituciones, normas y procedimientos que disponen la persona y la comunidad para gozar de una calidad de vida (34), utilizado de forma social y económica mediante recursos administrativos, técnicos y financieros disponibles para que los beneficios a que da derecho mediante el cumplimiento progresivo de los planes y programas que el Estado y la sociedad, los cuales se desarrollan para suministrar la cobertura integral de las eventualidades la salud. Tal y como se ejecuta en la organización Vihonco para la temática tratada se citó el siguiente artículo de esta ley:

Artículo 153º. Principios del Sistema General de Seguridad Social en Salud: Universalidad, solidaridad, igualdad, obligatoriedad, prevalencia de derechos, enfoque diferencial, equidad, calidad: 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 práctica profesional. De acuerdo con la reglamentación que expida el gobierno, las Instituciones Prestadoras deberán estar acreditadas ante las entidades de vigilancia., eficiencia, participación social, progresividad, libre escogencia, sostenibilidad, transparencia, descentralización administrativa, complementariedad y concurrencia, corresponsabilidad, intersectorial, prevención lo cual se despliega en la organización estudiada (Ídem).

Ley 1122 de 2007, esta ley es una de las normativas reguladoras de la organización ya que procura dar respuesta a las inconformidades que diferentes sectores manifestaban acerca del desempeño del “Sistema General de Seguridad Social en Salud” (35), en particular sobre temas como la cobertura, el acceso y la calidad de los servicios, razón por la cual se destaca el siguiente artículo:

Artículo 25º. De la Regulación en la prestación de servicios de salud. Con el fin de regular la prestación de los servicios de salud, el Ministerio de la Protección Social definirá: El diseño de un sistema de clasificación de IPS, con base en los indicadores, que provea el sistema obligatorio de garantía de calidad relacionado con el Sistema Tarifario, de manera que incentive a las IPS para ascender en su clasificación y optar por mejores

tarifas (Ídem).

Ley 1438 de 2011, esta ley fue mencionada ya que su objetivo es el fortalecimiento del “Sistema General de Seguridad Social en Salud” (36), a través de un modelo de prestación del servicio público en salud que en el marco de la estrategia Atención Primaria en salud la cual permite la acción coordinada del Estado, la organización y la sociedad para el mejoramiento de la salud y la creación de un ambiente sano y saludable, que brinde servicios de mayor calidad y equitativamente. Dentro de esta ley se destacan los siguientes artículos:

Artículo 107º “Garantía De Calidad Y Resultados En La Atención En El Sistema General De Seguridad Social De Salud”. El cual fundamenta el desarrollo de los principios de calidad del “Sistema General de Seguridad Social de Salud” determinado y en el marco del “Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud”, se precisándolos e implementándolos dentro de un plan nacional de mejoramiento de calidad, con despejada colocación hacia la obtención de resultados que puedan ser valorados (Ídem).

Ley 1751 de 2015, ley Estatutaria en salud, conlleva diversos beneficios hacia los usuarios, uno de ello es que la salud para los colombianos de ahora en adelante es un derecho fundamental (37), esto quiere decir que, nadie se le poder negar el acceso al servicio de salud y tienen derecho a un servicio oportuno, eficaz y de calidad tomando lugar para la organización Vihonco los siguientes artículos:

Artículo 1º “La presente ley tiene por objeto garantizar el derecho fundamental a la salud, regularlo y establecer sus mecanismos de protección” buscando garantizar el cumplimiento del derecho dentro del Sistema de Salud, para ello el Estado debe adoptar políticas públicas dirigidas a lograrlo (Ídem).

Artículo 2º Naturaleza y contenido del derecho fundamental a la salud. El

derecho fundamental a la salud es autónomo e irrenunciable en lo individual y en lo colectivo. Este artículo alcanza el acceso a los servicios de salud de manera pertinente, enérgica y con calidad para la protección, el mejoramiento y el desarrollo de la salud integral (Ídem).

Artículo 9° Determinantes sociales de salud. Parágrafo: “Se entiende por determinantes sociales de salud aquellos factores que determinan la aparición de la enfermedad, tales como los sociales, económicos, culturales, nutricionales, ambientales, ocupacionales, habitacionales, de educación y de acceso a los servicios públicos, los cuales serán financiados con recursos diferentes a los destinados al cubrimiento de los servicios y tecnologías de salud pues, desde ahora esta no puede ser una causal de impedimento para prestar eficiente y oportunamente el servicio de salud” (Ídem).

Por eso, estas determinantes sociales de la salud que inciden los resultados de goce efectivo para los elementos de accesibilidad, disponibilidad, aceptabilidad y calidad en la organización lo cual determina si esta está realmente cumpliendo o no con su cometido en mejorar las condiciones del servicio de salud. *Decreto 709 de 1991*, el presente decreto establece un sistema de fijación de normas de calidad de los servicios de salud y los mecanismos para controlar y vigilar su cumplimiento (38). Por lo tanto, se encarga de dictar normas sobre la estructura y funcionamiento de los servicios de medicina prepagada, cualquiera sea su modalidad, especialmente sobre su régimen tarifario y las normas de calidad de los servicios el cual es el que se maneja en la Organización Vihonco, asimismo este se encarga de dictaminar las normas científicas ya que en dicha organización se tratan enfermedades específicas es totalmente obligatorio para esta regular la calidad de los servicios y el control de los factores de riesgo.

Y para finalizar el marco legal de la presente investigación, se menciona el *Decreto 1011 de 2006*, el cual establece el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud en sus cuatro componentes: el sistema único de habilitación, el sistema

único de acreditación, PAMEC Y sistema de información para la calidad” (39). Dentro de las organizaciones de salud la ley es muy rigurosa por lo cual se corresponde un sistema de garantías de calidad el cual tiene como objetivo proveer de servicios de salud a los usuarios individuales y colectivos de forma asequible y ecuánime a nivel profesional recomendable, englobando los beneficios, riesgos y costos, con la intención de conseguir la adhesión y satisfacción de dichos usuarios de la organización.

4.3 MARCO CONCEPTUAL

Clima organizacional. Estudiar el clima organizacional en salud pública constituye actualmente una de las herramientas estratégicas que contribuyen al mejoramiento continuo de la organización, debido a la influencia que este fenómeno tiene sobre la motivación y el desempeño de los empleados, trae consigo consecuencias notables en la productividad, satisfacción, compromiso y calidad del trabajo (40).

Calidad. “La calidad es satisfacer las necesidades de los clientes y sus expectativas razonables (41)”.

Impacto. Los análisis de impacto en salud (AIS), como se conocen hoy en día, se enfocan en tipos específicos de impacto: sociales, en salud, ecológicos o en la biodiversidad, entre otros. Estos AIS se pueden realizar de manera independiente o en un ejercicio conjunto (42).

4.4 MARCO REFERENCIAL

4.4.1 Principios de la Organización

La Organización como función de la administración, cumple la función de engranar cada unidad productiva, las cuales tiene una especialización y

actividad definida, para que trabajando en conjunto se logren los objetivos planeados con la máxima eficiencia, alcanzando el equilibrio (op. cit.12).

En cuanto al tipo, los servicios de salud son organizaciones formales basadas en la división del trabajo mediante diferenciación e integración de los participantes, esta formalizada oficialmente, es decir, aprobada por una dirección y explicada a todos sus integrantes a través de manuales, descripción de cargos, organigramas, reglas, procedimientos (Ídem), contando con principios tales como:

- División del trabajo: utilizar eficientemente a las personas, designación de tareas específicas a cada unidad de la organización.
- Autoridad y responsabilidad: poder derivado de la posición, debe ser combinado con inteligencia, experiencia y valor moral.
- Unidad de Mando: una persona recibe órdenes de un solo superior, es el principio de autoridad única.
- Unidad de Dirección: Es el principio según el cual cada grupo de actividades que tiene un mismo objetivo.
- Centralización/desconcentración: concentración de mando en la cima jerárquica, delegación de autoridad mas no de responsabilidad.
- Jerarquía: línea de autoridad del más alto al más bajo. Las ordenes pasan por todos los niveles hasta llegar a donde debe ejecutarse.
- Carácter limitado del alcance administrativo: número determinado de posiciones que el dirigente puede controlar y supervisar adecuadamente.
- Inelegibilidad de la responsabilidad: el superior es el responsable del resultado de la gestión, así la haya delegado.
- Racionalidad económica: obtener el mejor resultado con el mínimo gasto y tiempo.

4.4.2 Campos que Abarca la Investigación.

- Análisis de objetivos para determinar funciones y tareas.
- Estudios sobre división del trabajo y formación de unidades ejecutivas funcionales.
- Análisis de flujo de trabajo en vista de su simplificación.
- Preparación de estudio/análisis sobre interrelación, comunicación y nivel de decisión.
- Preparación de contenidos de trabajo, guías manuales y reglamentos.

4.4.3 Reglas Complementarias Relativas a la Organización.

- El desarrollo de cualquier organización representa un costo, cada persona, grupo o procedimiento debe justificarse por una necesidad clara que nazca en el cumplimiento de los objetivos propuestos.
- La organización debe proyectarse dentro de ciertos márgenes de flexibilidad que permita ajustarse a las variables.

4.4.4 Pasos o Fases en la Organización.

- Análisis de los objetivos del organismo a estudiar.
- Determinación de las actividades necesarias para llevar a cabo los objetivos.
- Formación de un primer proyecto de agrupación de las actividades de acuerdo con sus características para ir creando grupos o divisiones funcionales.
- Análisis de las decisiones relacionadas con las actividades a llevar a cabo, para situar los niveles donde podrán tomarse las mismas.
- Análisis de las relaciones que se deben establecer entre los grupos o divisiones funcionales creadas.
- Análisis de la información necesaria a recoger, procesar y brindar en cada nivel.

- Ajuste al primer proyecto de agrupación y diseño de la estructura orgánica.
- Determinación de las funciones de cada cargo y selección del personal para los puestos.
- Diseño de los manuales de organización y los sistemas de información y control.

4.4.5 Niveles y Cobertura de la Organización.

- Nivel global: abarca la empresa como una totalidad, se orienta predominantemente hacia el exterior, manteniendo la interacción con el ambiente y adaptándose a los cambios.
- Nivel intermedio: mantiene la articulación interna entre el nivel global y el operacional adecuando las decisiones de los directivos para que se ejecuten adecuadamente en cada unidad.
- Nivel operacional: es el núcleo de la organización, allí se general los productos.

4.4.6 Necesidades de Organización.

- Necesidad económica: basada en la generación de bienes y servicios, teniendo en cuenta la demanda de estos con mayor calidad y menor costo.
- Necesidad humana: brindar escenarios adecuados para obtener utilidades más significativas.
- Necesidad técnica: estar a la vanguardia de los adelantos científicos y tecnológicos para responder con los más altos estándares al usuario desde el inicio del producto hasta su entrega.

4.4.7 Funciones de la Organización.

- Administrativa: integra las fases de planeación, dirección, coordinación y control.
- Financiera: búsqueda de gerencia y financiamiento.

- Contable: relacionada con elaboración de balances, inventarios y costos.
- Comercial: intercambio de bienes y/o servicios, estudios de demanda/oferta, análisis de costo/eficiencia.
- Técnica o de producción: generación del producto que la empresa ofrece al usuario.

En 1972, durante la reunión especial de ministros de la salud de América Latina se evidencia la necesidad de la intervención del estado para garantizar el derecho inalienable de la Salud, es de esta cumbre que emergen los planes para crear sistemas de salud, los cuales facilitarían la articulación de los componentes públicos, privados y profesionales (Ídem)

Se determina que el elemento curativo (medicamentos y profesionales) y el elemento restaurador (centros de salud, ambulancia y hospitales) estaban gastando demasiados recursos y por el contrario el elemento preventivo estaba muy limitado. No obstante, la inversión de las altas sumas invertidas en curar y restaurar sería más efectivas si se utilizaron adecuadamente en la prevención (Ídem).

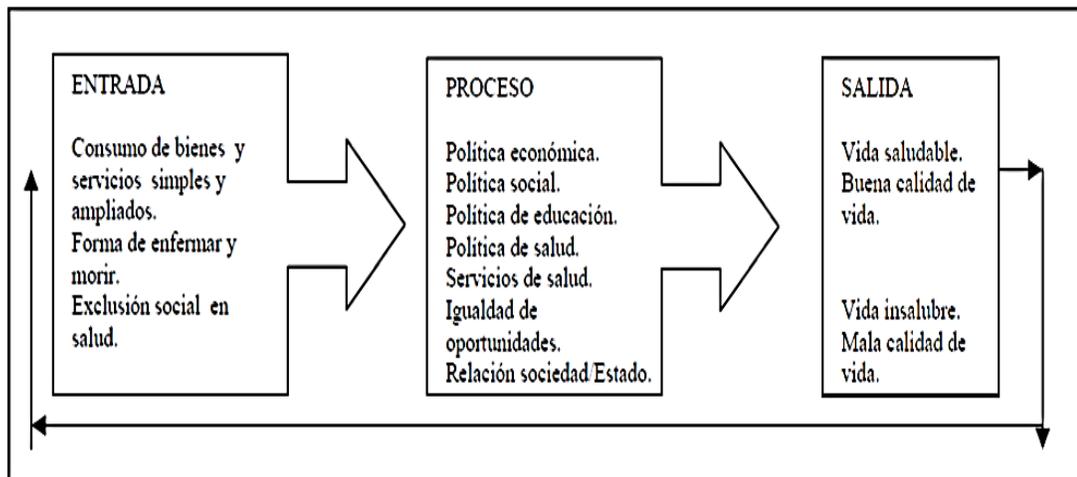


Figura 1 Estructura del modelo sistema de salud

Fuente: Elaboración propia

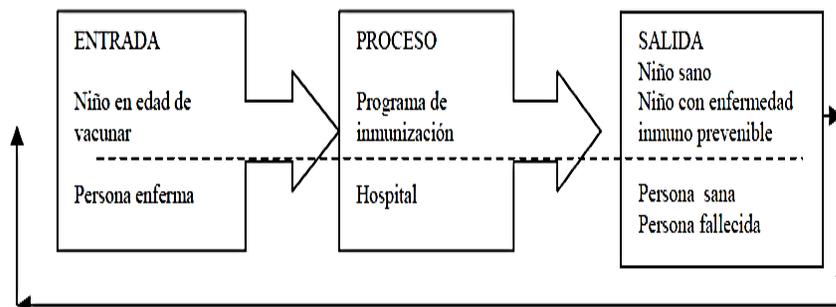


Figura 2 Estructura del modelo sistema de servicios de salud

Fuente: Elaboración propia

Tabla 1 Algunas características que diferencian los sistemas de salud y los sistemas de servicios de salud

Rasgos de una Organización	Sistema de salud	Sistema de servicios de salud
¿Quién es el propietario?	Toda la población, a través de las autoridades de gobierno electas democráticamente.	Varios sectores de la población, (a) sector de la seguridad social, (b) sector público, (c) sector privado, (d) Medicina tradicional.
¿De quién son las metas?	De la sociedad en su conjunto.	Asegurados, beneficiarios, Clientes/pacientes.
¿Objetivo?	Producción de la salud individual y colectiva de la sociedad.	Producción de la salud individual de los beneficiarios del respectivo sector y/o servicio.
Plazos	Plazos largos en la prevención, promoción, producción de salud y en la rehabilitación.	Uso de recursos en plazos cortos para suministrar los cuidados de salud a los usuarios enfermos.
Coordinación	Coordinación compleja para la producción de salud, exige coordinación intersectorial	Coordinación fácil y circunscrita al sector/servicio en cuestión.
Gobierno	Descansa en autoridades del Gobierno Nacional electas democráticamente y según regulaciones establecidas.	Descansa en personas electas según bases estatutarias de cada organización, sector, servicios.
Recursos	Impuestos, recursos del tesoro general de la nación. Prepago de los beneficiarios.	Pago directo por prestaciones en caso de los privados. Recursos públicos TGN
Prestaciones	Protección del capital humano.	Sobre todo, prevención secundaria, reparación y Rehabilitación, carácter individual o corporativo de los beneficiarios del sector.

Fuente: Elaboración propia

Diversos estudios se realizaron para determinar factores que predominan el clima organizacional y cómo se genera un mejor clima. En el estudio “Clima Organizacional en el Hospital San Vicente Montenegro Quindío 2015 (43)” plantea como un aspecto importante a tener en cuenta por un gerente, entender que un cliente interno debe contar con trato equitativo, donde este sea un interlocutor de una comunicación honesta con el orden jerárquico donde compartan expectativas, responsabilidades y también el reconocimiento de esfuerzos compartidos donde se puede ver en aspectos más sencillos como los expresa Covey en 1995 donde el afirma que se debe tratar al funcionario “exactamente como queremos que ellos traten a nuestros clientes (Ídem)”.

Explorando esta investigación nos da a entender que el cliente interno, es decir el colaborador requiere un trato óptimo y la misma consideración para que así ellos lo reflejen a los clientes externos, pudiendo así empezar a entender la importancia que tiene el clima laboral para todo colaborador en sí, ya que esto impacta en el cumplimiento de la misión y en la adaptación a los cambios que requiera la organización, estos conceptos los ratifica Pérez de Maldonado en el 2000 y Maldonado en el 2006 donde argumentan que un “clima laboral afectivo propicio, pues de lo contrario la organización sufrirá las consecuencias reflejadas en la minimización de las ganancias (ídem)”.

Con el fin de comprender el concepto de Clima organizacional se debe resaltar los siguientes elementos:

- El clima se refiere a las características del medio ambiente en el trabajo.
- Las características son percibidas directa o indirectamente por los trabajadores que se desempeñan en ese ambiente.
- El clima tiene repercusiones en el comportamiento laboral.
- El clima es una variable en la que intervienen los factores del sistema organizacional y comportamiento individual.

- El clima, junto con las estructuras, características e individuos que la componen, forman un sistema interdependiente altamente dinámico.
- Estas características están relacionadas mutuamente dentro de la misma organización.

Se concluye que hay tres variables básicas involucradas en el concepto de clima laboral que son: 1) Variables del medio como el tamaño, la estructura de la organización y la administración de recursos humanos que son exteriores al empleado. 2) Variables personales, aptitudes, actitudes y motivaciones de los empleados. 3) Variables como la satisfacción y la productividad del empleado.

En el artículo de “Clima organizacional: una investigación en la Institución Prestadora de Servicios de salud (IPS) de la Universidad Autónoma de Manizales (44)” Su investigación se basó en determinar procesos de intervención del clima organizacional en la Institución prestadora de servicios de salud (IPS).

Para esto se realiza un estudio descriptivo, transversal y observacional que consta de los 84 trabajadores activos en la IPS. Se utilizó el instrumento de medición propuesto por la Organización Panamericana de la Salud (OPS) para medir clima organizacional. Se concluye que el clima organizacional en la IPS de la Universidad Autónoma es poco satisfactorio. La variable de liderazgo fue la que mejor calificación obtuvo. Las autoridades no contribuyen en la realización personal y profesional. No existe retribución por parte de las autoridades a sus actividades laborales (ídem). No se reconoce el buen desempeño. Existen oportunidades de mejora en cuanto a la percepción respecto a los líderes. Existe también una percepción poco satisfactoria del clima organizacional, especialmente en el servicio de odontología.

Y finalmente con el estudio “el clima laboral en los/as colaboradores/as del

área administrativa del Hospital Regional de Cobán, A.V. (45)” el objetivo de su investigación fue identificar los factores predominantes del clima organizacional y las relaciones interpersonales en los empleados de una institución para definir las causas que influyen en el rendimiento personal como también los aspectos del clima organizacional de los trabajadores, factores que los rodean como infraestructura física, lugar de trabajo y condiciones externas esenciales para el funcionamiento de las actividades y así creando un desempeño laboral eficaz.

En esta investigación se toma como muestra el total de 20 personas entre las edades de 20 a 45 años con cargos oficiales y auxiliares. Se utilizó el método inductivo y deductivo que se basó en conductas observadas particulares por medio de las Encuestas Estructurada y Clima, las Pruebas de personalidad 16 PF y el STAI para medir el estrés y la ansiedad.

Los resultados arrojados por las encuestas aplicadas muestran que se presentan problemas en las relaciones interpersonales, por la poca comunicación que muestra la falta de liderazgo de los jefes, el desconocimiento de los objetivos y valores morales donde también se observa la falta de promoción, ascenso de cargos y poco reconocimiento a los trabajadores de la institución (Ídem).

Esto también refleja que se debe manejar más el trabajo en equipo entre departamentos, mejorar la comunicación y exaltar las labores de los trabajadores, ya que esto arroja que el exceso de trabajo puede ocasionar estrés, ansiedad, entre otros factores negativos; por lo cual reaccionan con agresividad, ya sea en sus funciones o en la atención al público.

5. METODOLOGÍA

5.1 ENFOQUE Y DISEÑO

En el desarrollo de este apartado, se dará a conocer la metodología que se utilizará para sustentar la presente investigación. Durante el primer momento del trabajo se definió el problema que se quiere medir con el fin de establecer el tipo de investigación que se pondrá en práctica y así poder hacer el diseño de esta; con esto claro, se especificará la muestra, se efectuará la recolección de datos y posteriormente su análisis (46).

El estudio se realizará en la Organización Vihonco IPS de la ciudad de Cúcuta, aplicándose un instrumento para los usuarios y así Determinar el Impacto del Clima Organizacional en la Percepción de Calidad de los Servicios de Salud Prestados en el año 2019.

5.2 POBLACIÓN Y MUESTRA

Pacientes del régimen contribuido y subsidiado que recibieron servicios en la Organización Vihonco IPS, para su control de patología de alto costo (hemofilia y VIH) en la ciudad de Cúcuta en el año 2019.

Tabla 2 Información muestra

TODA LA EMPRESA			
Variable	Descripción	Valor	Valor2
N	Tamaño de la Población	500	
Z	Confiabledad	95%	1,96
p	Proporción	50%	
me	Margen de Error o Precisión	5%	
n	$N*(Z*Z)*p*(1-p)$	217	
	$(N-1)*(me*me)+(Z*Z)*p*(1-p)$		

Fuente: Elaboración propia

Donde N= es el tamaño de la población, Z= nivel de confianza, P= probabilidad de éxito, o proporción esperada, me= margen de error o precisión (Error máximo admisible en términos de proporción).

Universo: 500 usuarios

Nivel de confianza: 95%

Proporción: 50%

Margen de error: 5%

Muestra a utilizar: 217 usuarios atendidos en el año 2019.

5.3 PLAN DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Según lo acordado con el grupo de investigación, tomando la base de datos de la Organización Vihonco IPS. Estas encuestas se realizaron por vía telefónica en el horario diurno de 8am a 5pm.

5.4 INSTRUMENTOS

El SERVQUAL (47) fue diseñado como un instrumento para medir la calidad en el servicio mediante la aplicación del cuestionario a los clientes de cada organización. Este se basa en dos cuestionarios:

1. Se evalúa la experiencia del usuario. Este cuestionario capta las percepciones de los usuarios, contiene 22 preguntas respecto al servicio que se espera brinde una organización de servicio excelente. La calificación según como el usuario percibe que recibió cada característica, número 1 significa que 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 la decisión no es muy definida deberá señalar uno de los números intermedios (1 2 3 4 5 6 7). No existen respuestas correctas ni incorrectas, solo nos interesa obtener un

número que realmente refleje lo que el usuario percibe respecto a la institución.

Tabla 3 Características preguntas cuestionario

Dimensión	Preguntas que le corresponden
Tangibilidad	1-4
Confiabilidad	5-9
Velocidad de respuesta	10-13
Aseguramiento	14-17
Empatía	18-22

Fuente: Elaboración propia

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

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 tiene 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

2. Se evalúa las características de la empresa que ofrece el servicio. Con este cuestionario de cinco características de las instituciones que ofrecen servicios de salud. Deseamos conocer que tan importante es cada una de esas características como se evaluarán los servicios de salud. Se distribuya un total de 100 puntos entre las cinco características de acuerdo con la importancia que tenga cada una de ellas: entre más importante sea una característica, más puntos se le asignarán. 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:

5.5 PLAN DE ANÁLISIS DE INFORMACIÓN

El estudio se realizó en la Organización Vihonco IPS de la ciudad de Cúcuta, aplicándose un instrumento para los usuarios y así Determinar el Impacto del Clima Organizacional en la Percepción de Calidad de los Servicios de Salud Prestados en el año 2019. Tomando pacientes del régimen contribuido y subsidiado que recibieron servicios en la Organización Vihonco IPS, para su control de patología de alto costo (hemofilia y VIH) en la ciudad de Cúcuta en el año 2019.

Utilizando el instrumento El SERVQUAL (47) el cual fue diseñado como un instrumento para medir la calidad en el servicio mediante la aplicación del cuestionario a los clientes de cada organización. Este se basa en dos cuestionarios los cuales, el primero evaluaba la experiencia del usuario y el segundo evaluaba las características de la empresa que ofrece el servicio. Según lo acordado con el grupo de investigación, se tomó la base de datos de la Organización Vihonco IPS y se realizaron las encuestas por vía telefónica en el horario diurno de 8am a 5pm. Concluyendo que el impacto del clima organizacional que tienen los usuarios al momento de asistir a la prestación de los servicios en la Organización Vihonco IPS, es positivo, constando con las condiciones y herramientas idoneas para su labor, teniendo presente que existen pequeños factores que se deben corregir para alcanzar mayores logros, y que a traves de la experiencia y mejoras lo lograrán.

5.6 COMPONENTE ÉTICO

El proyecto, cuenta con los principios éticos de la investigación, los cuales se refieren a otorgar un trato digno a todos y cada uno de los participantes, y no pretende atentar contra sus derechos, ni desproteger o ir en contra de su salud, bienestar y cuidado; de acuerdo al principio de justicia, entendido como la distribución equitativa de los beneficios y riesgos de la investigación entre todos los grupos y clases de la sociedad, tomando en cuenta la edad, sexo, estado socioeconómico, cultural y consideraciones étnicas, se actuará para realizar una selección equitativa de los participantes.

Dado que el Ministerio de Salud y Protección Social en la Resolución 8430 de 1993 establece una clasificación de las investigaciones según su riesgo para los seres humanos sujetos de investigación (47), se establece que el presente estudio no implicó riesgo para los participantes, debido a que no se llevaron a cabo procedimientos y/o intervenciones que pudieran afectar a los individuos en su aspecto físico, psíquico y social, así como se cuida por el respeto a la vida, la dignidad humana, la protección de los derechos de los pacientes y la reciprocidad de los resultados en esta investigación. Para este estudio en el que no constituye riesgo, el área administrativa y dirección de la Organización Vihonco IPS realizó la evaluación y autorización del desarrollo, previa presentación de los aspectos generales.

En el desarrollo de la investigación a los participantes, se les informó al iniciar la aplicación de la encuesta que su inclusión en el estudio es completamente voluntaria y anónima. Por lo tanto, el proyecto cumplió con el principio de confidencialidad, puesto que la información obtenida se utilizó únicamente con fines académicos. Basamos esta investigación como lo mencionamos en la Resolución 8430 de 1993, a continuación, explicaremos cada artículo al cual se acoge esta investigación (Ídem).

Artículo 1. Las disposiciones de estas normas científicas tienen por objeto establecer los requisitos para el desarrollo de la actividad investigativa en salud (Ídem).

Artículo 2. Las instituciones que vayan a realizar investigación en humanos deberán tener un Comité de ética en Investigación, encargado de resolver todos los asuntos relacionados con el tema (Ídem).

Artículo 3. Las instituciones, a que se refiere el artículo anterior, en razón a sus reglamentos y políticas internas, elaborarán su manual interno de procedimientos con el objeto de apoyar la aplicación de estas normas (Ídem).

Artículo 4. La investigación para la salud comprende el desarrollo de acciones que contribuyan:

- a. Al conocimiento de los procesos biológicos y psicológicos en los seres humanos.
- b. Al conocimiento de los vínculos entre las causas de enfermedad, la práctica médica y la estructura social.
- c. A la prevención y control de los problemas de salud.
- d. Al conocimiento y evaluación de los efectos nocivos del ambiente en la salud.
- e. Al estudio de las técnicas y métodos que se recomienden o empleen para la prestación de servicios de salud.
- f. A la producción de insumos para la salud (Ídem).

Artículo 5. En toda investigación en la que el ser humano sea sujeto de estudio, deberá prevalecer el criterio del respeto a su dignidad y la protección de sus derechos y su bienestar (Ídem).

Artículo 6. La investigación que se realice en seres humanos se deberá desarrollar conforme a los siguientes criterios:

- a. Se ajustará a los principios científicos y éticos que la justifiquen.
- b. Se fundamentará en la experimentación previa realizada en animales, en laboratorios o en otros hechos científicos.
- c. Se realizará solo cuando el conocimiento que se pretende producir no pueda obtenerse por otro medio idóneo.
- d. Deberá prevalecer la seguridad de los beneficiarios y expresar claramente los riesgos (mínimos), los cuales no deben, en ningún momento, contradecir el artículo 11 de esta resolución.
- e. Contará con el Consentimiento Informado y por escrito del sujeto de investigación o su representante legal con las excepciones dispuestas en la presente resolución.
- f. Deberá ser realizada por profesionales con conocimiento y experiencia

para cuidar la integridad del ser humano bajo la responsabilidad de una entidad de salud, supervisada por las autoridades de salud, siempre y cuando cuenten con los recursos humanos y materiales necesarios que garanticen el bienestar del sujeto de investigación. g. Se llevará a cabo cuando se obtenga la autorización: del representante legal de la institución investigadora y de la institución donde se realice la investigación; el Consentimiento Informado de los participantes; y la aprobación del proyecto por parte del Comité de ética en Investigación de la institución (Ídem).

Artículo 7. Cuando el diseño experimental de una investigación que se realice en seres humanos incluya varios grupos, se usarán métodos aleatorios de selección, para obtener una asignación imparcial de los participantes en cada grupo, y demás normas técnicas determinadas para este tipo de investigación, y se tomarán las medidas pertinentes para evitar cualquier riesgo o daño a los sujetos de investigación (Ídem).

Artículo 8. En las investigaciones en seres humanos se protegerá la privacidad del individuo, sujeto de investigación, identificándolo solo cuando los resultados lo requieran y éste lo autorice (Ídem).

Artículo 11. Para efectos de este reglamento las investigaciones se clasifican en las siguientes categorías: Investigación sin riesgo, investigación con riesgo mínimo e investigación con riesgo mayor que el mínimo (Ídem).

El presente proyecto se encuentra en el nivel de “Investigación sin Riesgo”: Son estudios que emplean técnicas y métodos de investigación documental retrospectivos y aquellos en los que no se realiza ninguna intervención o modificación intencionada de las variables biológicas, fisiológicas, psicológicas o sociales de los individuos que participan en el estudio, entre los que se consideran: revisión de historias clínicas, entrevistas, cuestionarios y otros en los que no se le identifique ni se traten aspectos sensitivos de su conducta.

5.6.1 Componente Comunicativo Inicial

Se realizará una carta dirigida al vicepresidente nacional, del grupo organizacional Lucy Patricia Ovalle Rodríguez, se realiza a ella quien encabeza la vicepresidencia a nivel nacional todas las sedes del país. La supervisión estará a cargo de la dirección zonal sede Cúcuta, a cargo de Karen Lizbeth Becerra Contreras en donde se va a enfocar el proyecto. Una vez radicada la carta en la

sede Cúcuta, será escalada a la nacional para la debida revisión y aprobación. Una vez aprobada la aplicación del instrumento, se plantearán las fechas para la implementación de las encuestas y la forma en que se aplicarán, según lo acordado con el grupo de investigación. Estas encuestas se realizarán por vía telefónica en el horario diurno de 8am a 5pm.

5.6.2 Componente Comunicativo Final

Por medio de una presentación gráfica el equipo de investigación expondrá los resultados a través de un video conferencia con el grupo directivo de la Organización Vihonco IPS. Esta socialización se realiza con el fin de brindar herramientas para el mejoramiento de la calidad y la toma de decisiones pertinentes, para orientar a la organización para que, de acuerdo con los resultados obtenidos, puedan realizar el plan de mejora encaminado a garantizar la prestación de servicios con los más altos estándares de calidad para sus usuarios.

5.7 CONSENTIMIENTO INFORMADO

El presente proyecto se encuentra en el nivel de “Investigación sin Riesgo”: Son estudios que emplean técnicas y métodos de investigación documental retrospectivos y aquellos en los que no se realiza ninguna intervención o modificación intencionada de las variables biológicas, fisiológicas, psicológicas o sociales de los individuos que participan en el estudio, entre los que se consideran: revisión de historias clínicas, entrevistas, cuestionarios y otros en los que no se le identifique ni se traten aspectos sensitivos de su conducta. Ya que nuestra investigación es de bajo riesgo (recolección de información por medio de cuestionarios), por tal motivo no requerimos de consentimiento informado.

6. RESULTADOS Y DISCUSION

En el presente estudio participaron 217 usuarios atendidos en la Organización Vihonco IPS en el año 2019, y se realizó por medio del SERVQUAL un instrumento que se compone de dos cuestionarios uno de ellos con 22 preguntas enfocado en la percepción de los usuarios en cuanto a la recepción de servicios y el clima organizacional de la empresa, y otro donde se expusieron las características de la instituciones que ofrecen servicios de salud, con el propósito de analizar el impacto del clima organizacional que tienen los usuarios al momento de asistir a la prestación de los servicios (op. cit. 47). Es relevante tener presente la información sociodemográfica de los participantes, razón por la cual se destacan datos como el nivel de estudio, zona de procedencia y tipo de régimen en salud.

Nivel de estudios

218 respuestas

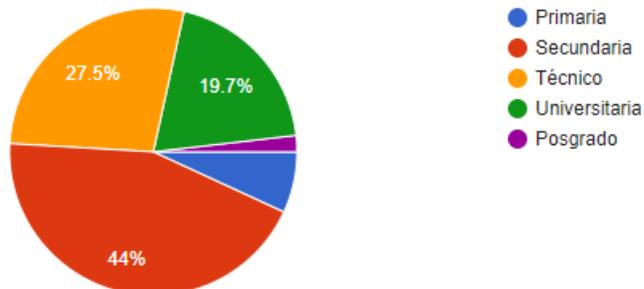


Figura 3 Nivel de estudio

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo con los resultados en el nivel de estudios, el 44% de la población cursó hasta secundaria, posterior a este el 27% nivel técnico, un 19.7% universitaria, 7% primaria, y tan solo el 2.3% postgrado, por lo cual, se deduce que la mayoría de la población no cuenta con buena preparación académica. A diferencia con el estudio realizado en Guayaquil, Ecuador, titulado "Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en las unidades operativas de atención primaria de

salud” (14), en el cual obtuvo como resultado en cuanto al porcentaje de los factores de escolaridad de los usuarios que utilizan el servicio en la organización que el 46% no tenía ningún grado de escolaridad mientras que el 100% de los usuarios de la organización Vihonco IPS contaba con algún tipo de escolaridad.

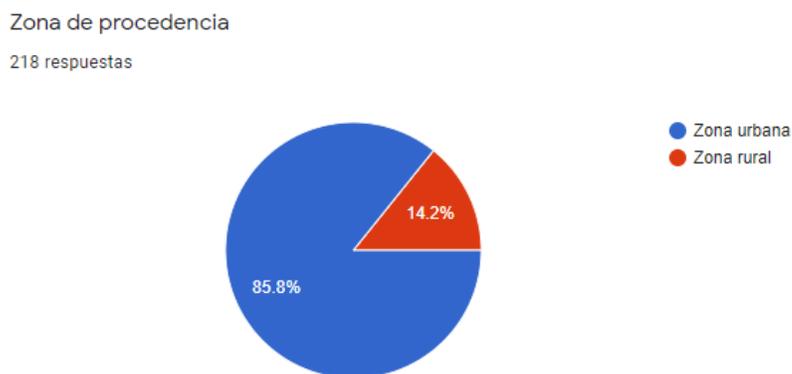


Figura 4 Zona de procedencia

Fuente: Elaboración propia

El 85.8% de la población se ubica en la ciudad de Cúcuta en una zona urbana, y tan solo un 14.2% en zona rural, por lo que a estas personas se les dificulta un poco asistir a las citas médicas, y tramites respectivos en la Organización Vihonco.

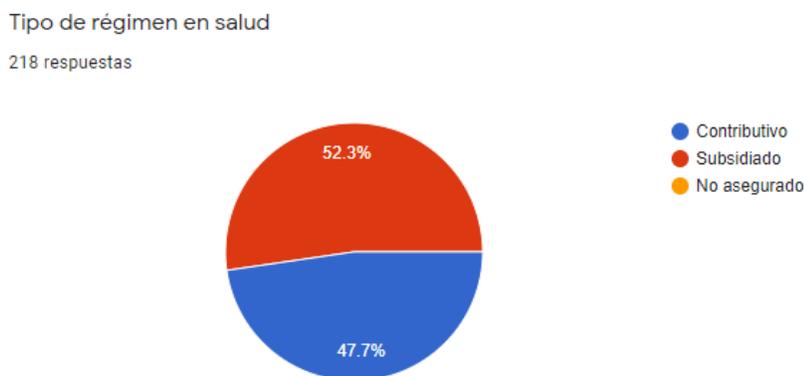


Figura 5 Tipo de régimen en salud

Fuente: Elaboración propia

Por otra parte, el 52.3% de la población objeto de estudio se encuentra afiliado al régimen de salud subsidiada, mientras que el 47.7% contributivo, los participantes

contaban con servicio de salud.

6.1 DESCRIPCIÓN DE LA PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS FRENTE A LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD EN LA ORGANIZACIÓN VIHONCO IPS

En toda organización el usuario es parte importante de ella, ya que es quien puede percibir la calidad de la prestación del servicio que se le brinda, en la presente investigación se logró describir la percepción de los usuarios del servicio de salud (48), en la Organización Vihonco IPS, para adquirir esta información se tomaron las dos primeras dimensiones del cuestionario aplicado, donde la tangibilidad y la confiabilidad, permitieron obtener buenos resultados, los cuales fueron evaluados del 1 al 7, siendo el menor que está totalmente en desacuerdo y el mayor totalmente de acuerdo.

6.1.1 Tangibilidad

A diferencia de ofrecer un producto que es tangible, un servicio es intangible, pero los clientes visualizan como tangible las instalaciones y equipos con los cuales adquieren la prestación de lo solicitado, por esta razón se fusionaron estas dos características para hacer un primer análisis (49).

Atractivo de instalaciones y equipos modernos

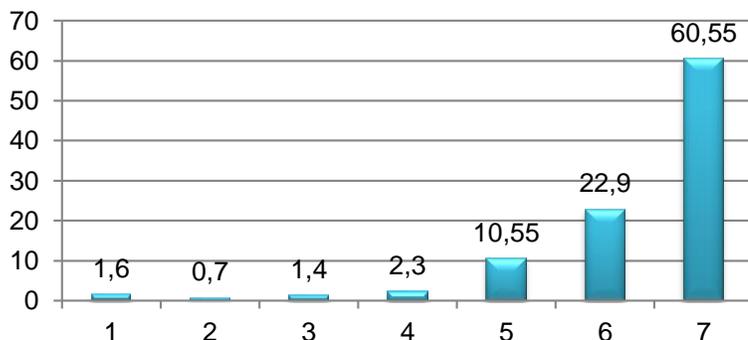


Figura 6 Atractivo de instalaciones y equipos modernos

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo a los resultados el atractivo de las instalaciones y sus equipos modernos, se ve reflejado en la opinión de sus usuarios, ya que el 60.55%, estuvo totalmente de acuerdo con que la organización tiene gran aspecto positivo, y fue descendiendo hacia un 22,9% de acuerdo, disminuyendo hasta aquellos que estuvieron en desacuerdo con un 0.7%, en concordancia con el estudio titulado “Percepción de los usuarios frente a la calidad del servicio de salud en consulta externa en una institución prestadora de salud” realizado por la universidad de Boyacá, Colombia (20). Donde la dimensión con una calificación más alta fueron elementos tangibles y que los usuarios se encuentran satisfechos con las instalaciones, los equipos y el personal.

Apariencia de los empleados y material publicitario

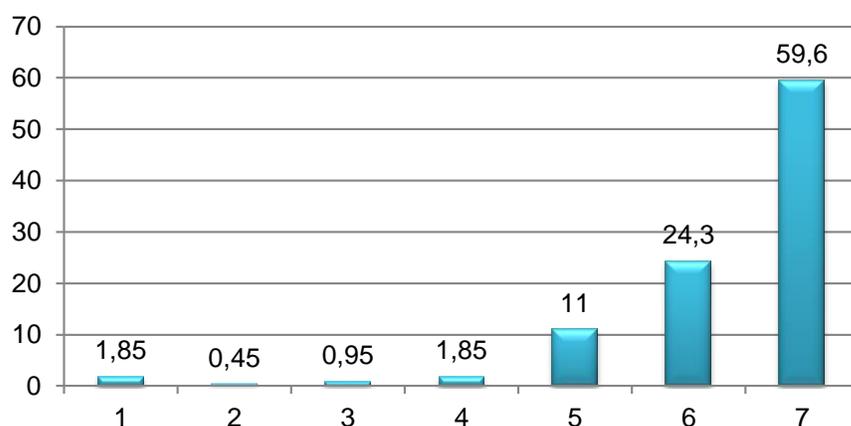


Figura 7 Apariencia de los empleados y material publicitario

Fuente: Elaboración propia

Respecto a los resultados de la apariencia y el material publicitario empleado por la Organización Vihonco IPS, el 59,6% de los usuarios indicaron que estaban totalmente de acuerdo que su apariencia era buena, al igual que el material publicitario como panfletos, tarjetas, entre otros, y tan solo el 0.45% no estuvo de acuerdo. Esto permite ver que la imagen de la empresa se ve reflejada en sus colaboradores y la publicidad que manejen, y respecto aquellos que no estuvieron de acuerdo, es importante que la empresa se autoevalúe para mejorar

continuamente, en aspectos que son intangibles, pero que siempre son percibidos por los usuarios y el público en general (Ídem).

6.1.2 Confiabilidad

La confiabilidad es otro aspecto de importancia en la organización, ya que esta abre la oportunidad que los usuarios recomienden con sus conocidos y familiares, creando fidelidad en el servicio que se presta, y este es el resultado de la calidad ofrecida (50).

Promesas cumplidas e interés en resolver problemas

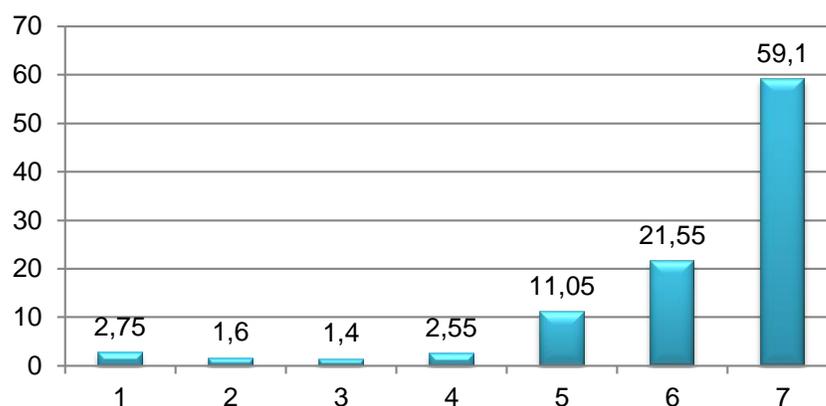


Figura 8 Promesas cumplidas e interés en resolver problemas

Fuente: Elaboración propia

En la satisfacción del cliente por las promesas cumplidas y el interés en resolver los problemas por parte del servicio que les presta la organización el 59.1% de los usuarios indicó estar totalmente de acuerdo, y tan solo el 1.4% no estuvo tan de acuerdo, de acuerdo con estos resultados, se puede decir que, la empresa le ha cumplido a la mayoría de sus clientes, aunque es necesario que se evalúe ese pequeño porcentaje que no considera tener una buena confiabilidad en el servicio adquirido. En similitud con el estudio “Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en las unidades operativas de atención primaria de salud”, en Guayaquil, Ecuador donde el 84% indicaba satisfacción por las respuestas

dadas por parte de los trabajadores de la entidad.

Prestación correcta de servicio de primera instancia y en tiempos establecidos

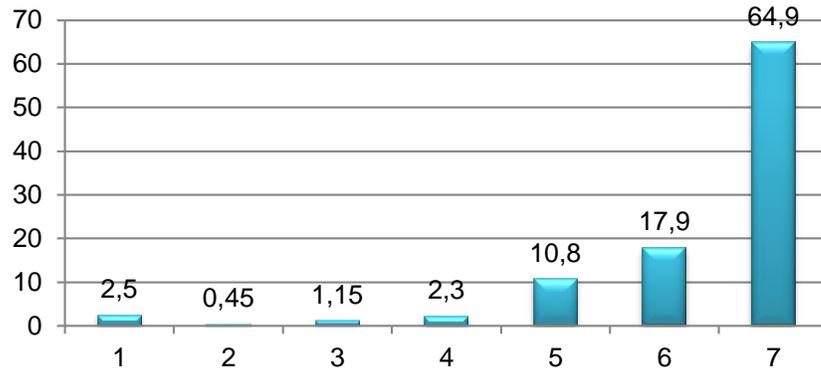


Figura 9 Prestación correcta de servicio de primera instancia y en tiempos establecidos
Fuente: Elaboración propia

La gran mayoría representada por el 64,95 de la población respondió que confía en la organización y está totalmente de acuerdo que, si presta correctamente su servicio a primera instancia y en tiempos establecidos, y un 0.45% una minoría indicó que no estaba de acuerdo. La primera impresión siempre marca la experiencia de un cliente, por esta razón, es tan importante causar gran impacto en el primer servicio y más en este caso que se trata de la salud del cliente, y mantenerse en el transcurso del tiempo, respondiendo acertadamente en los tiempos establecidos para mantener su confianza y perdure la relación empresa-cliente frente a la investigación de Valbuena, “titulada “Propuesta de gestión para mejorar la calidad en la prestación de los servicios de consulta externa y urgencias en la ESE Hospital Lázaro Alfonzo Hernández Lara del municipio de San Alberto-Cesar” (16), la cual evaluó el comportamiento en los tiempos de espera de los paciente atendidos en la sala urgencias y consulta externa ya que un paciente debía esperar 40 minutos para ser atendido tomando esto como percepción de la calidad en el servicio prestado a los usuarios.

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

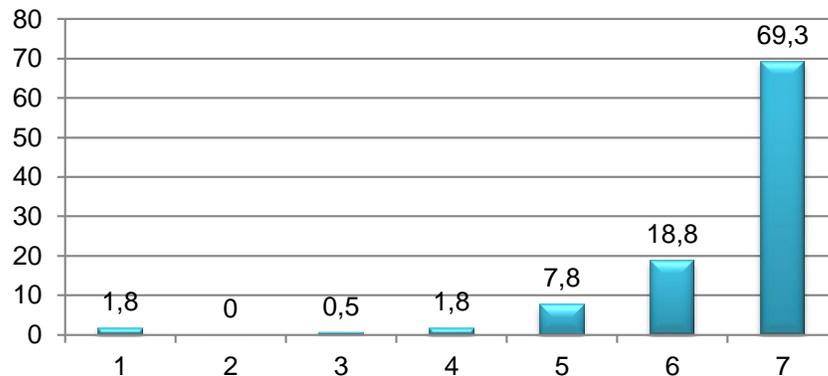


Figura 10 La institución de salud lleva sus registros y documentos libres de errores
Fuente: Elaboración propia

Los usuarios respondieron esta pregunta en base a la información que les ha suministrado la Organización Vihonco IPS, en sus historias clínicas, donde el 69,3% estuvo totalmente de acuerdo con que la empresa si lleva sus registros y documentos libres de errores, por lo cual ellos confían abiertamente en ellos, y tan solo un 1.8% estuvo totalmente en desacuerdo, posiblemente en algún momento se habrá presentado un error de transcripción de diagnóstico, medicación y otra información en la documentación adquirida.

En base a lo anterior, se puede decir que la Organización Vihonco IPS, tiene una buena percepción ante sus usuarios frente a la prestación de los servicios de salud, en cuanto a la tangibilidad y confiabilidad que ellos han reflejado, y se han mantenido para preservar estos dos grandes aspectos, y tan solo un pequeño porcentaje de los usuarios no coincide con la mayoría, ya que no siempre se puede satisfacer a la totalidad, y no todas las personas tienen la misma percepción hacia otra o una organización.

6.2 MEDICIÓN DE LA PERCEPCIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LOS USUARIOS QUE RECIBEN ATENCIÓN EN LA ORGANIZACIÓN VIHONCO IPS.

Los problemas internos de la organización son reflejados a los usuarios por medio de un servicio pésimo, y por el contrario cuando una empresa goza de buen clima laboral, también es percibido por los usuarios que reciben la atención (51), por ello, en la presente investigación se tomó en cuenta tres dimensiones para medirlo: Velocidad de respuesta, aseguramiento y empatía; estas son la continuación del cuestionario anterior, siendo evaluadas de igual modo del 1 al 7.

6.2.1 Velocidad de Respuesta

El clima organizacional se refleja en la capacidad de respuesta que tiene la organización para dar respuesta a sus usuarios, ya que es donde participa la comunicación interna entre los diversos colaboradores o áreas de la empresa, siempre como usuario de un servicio de salud, se espera que la dinámica sea efectiva para ser atendido en el tiempo y disposición requerida (52).

Los empleados de la institución de salud le informan exactamente cuándo serán prestados los servicios y se realiza a prontitud con la disposición para ayudarlo

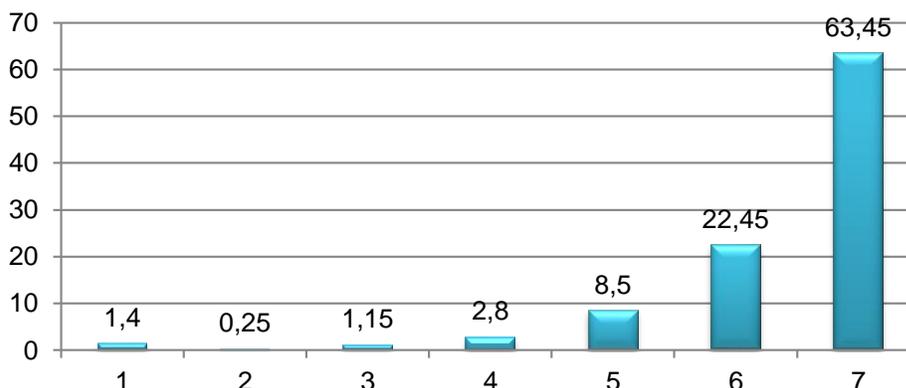


Figura 11 Le informan exactamente cuándo serán prestados los servicios y se realiza a prontitud con la disposición para ayudarlo

Fuente: Elaboración propia

Estos resultados manifiestan la velocidad de respuesta que maneja la Organización Vihonco IPS, con los usuarios, ya que el 63,45% respondió que está totalmente de acuerdo con la rapidez y exactitud de información para la prestación de servicios y sobre todo la disposición que demuestran sus colaboradores para ayudarlos. Tan solo el 1.4% de los usuarios expresó estar totalmente en desacuerdo, ya que en ocasiones han tenido una mala experiencia con el servicio.

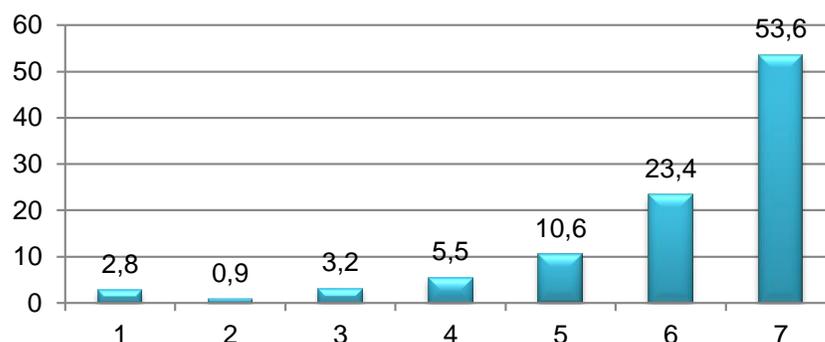


Figura 12 Los empleados de la institución de salud nunca estuvieron tan ocupados como para no atenderlo

Fuente: Elaboración propia

La atención es una de las características que revelan los empleados de la institución de salud, al tener la disposición atender a los usuarios de manera eficaz, como respuesta de esto el 53,6% de los usuarios expresó que está totalmente de acuerdo con lo dicho anteriormente, y tan solo el 2,8% no está totalmente de acuerdo, lo que indica que es importante crear una cultura y hacer que los colaboradores creen sentido de pertenencia por la empresa, y sea reflejado en la atención al cliente, debido que, se depende de los usuarios para mantener la vida de la organización.

Frente a la investigación, “El clima organizacional y la satisfacción laboral: Un análisis cuantitativo riguroso de su relación” (18), publicado en Medellín, Colombia. Esta investigación demostró la existencia de la relación entre el clima organizacional y satisfacción laboral, es decir que el clima organizacional, es

reflejado en la actitud de satisfacción laboral en cada una de sus dimensiones, con esto podemos concluir que si no hay buen clima organizacional no hay buena disposición de los empleados a los usuarios.

6.2.2 Aseguramiento

El aseguramiento de la Organización Vihonco IPS, se revela en el comportamiento de sus colaboradores, ya que, al tener una seguridad financiera, es decir, sean bien remunerados estos están motivados a realizar bien su trabajo, por otra parte, cuentan con una gestión de riesgo en salud, haciendo que la empresa demuestre solidez en la prestación de los servicios de salud (53).

El comportamiento de los empleados de la institución de salud le inspira confianza, al igual que cuando realiza los pagos y facturación por los servicios recibidos

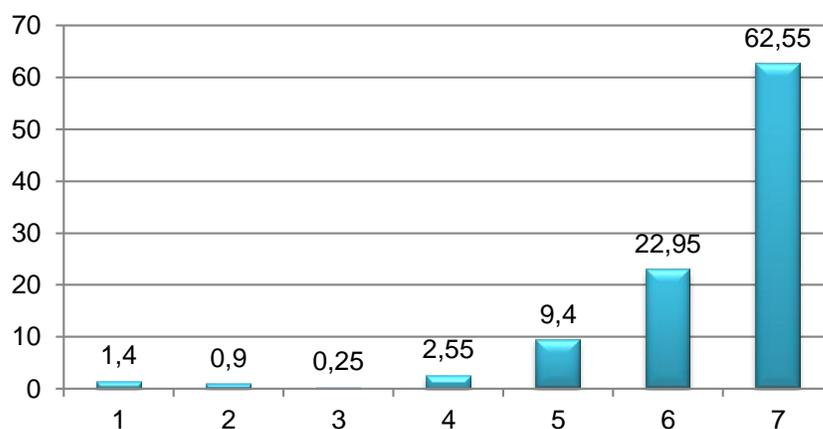


Figura 13 El comportamiento de los empleados de la institución de salud le inspira confianza, al igual que cuando realiza los pagos y facturación por los servicios recibidos
Fuente: Elaboración propia

El comportamiento de los empleados de la institución le inspira confianza al 62,55% de los usuarios participantes de la presente investigación, al igual que cuando realiza los pagos y facturación por los servicios recibidos, ya que consideran que sus servicios son de calidad y están seguros de su modo de actuar

y ética profesional, tan solo el 1,4% de los usuarios indicó que está totalmente en desacuerdo.

Los empleados de la institución de salud son consistentemente amables lo que demuestra su capacitación para responder a sus preguntas

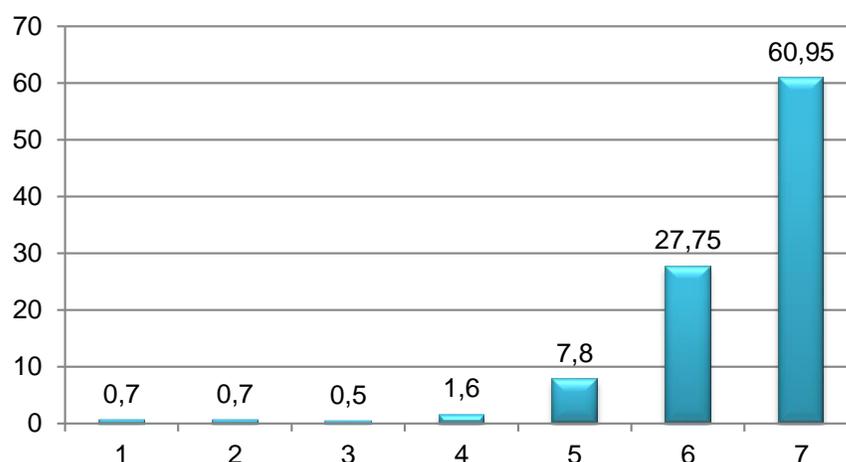


Figura 14 Los empleados de la institución de salud son consistentemente amables lo que demuestra su capacitación para responder a sus preguntas

Fuente: Elaboración propia

El 60,95% de la población objeto de estudio, indicó que estaban totalmente de acuerdo con la opinión de que los empleados de la institución de salud son consistentemente amables y a la vez demuestran su capacitación para responder a sus preguntas e inquietudes que ellos presentan, y un porcentaje representado con el 0,7 señaló lo contrario.

Dicho esto, se ratifica que el aseguramiento en los servicios de salud, es uno de los puntos significativos en la Organización Vihonco IPS, ya que los colaboradores en muchas ocasiones sin estar conscientes, hacen sentir a los usuarios seguros de los servicios que están adquiriendo.

6.2.3 Empatía

La empatía es una cualidad que debe tener toda persona que preste servicios de salud, ya que consiste en apreciar o deducir en las emociones, pensamientos e

inquietudes de otro, poniéndose en el lugar de esa persona, siendo afectiva y de apoyo moral, por la situación médica que esté pasando el paciente (54).

La institución de salud le da atención individual o personalizada

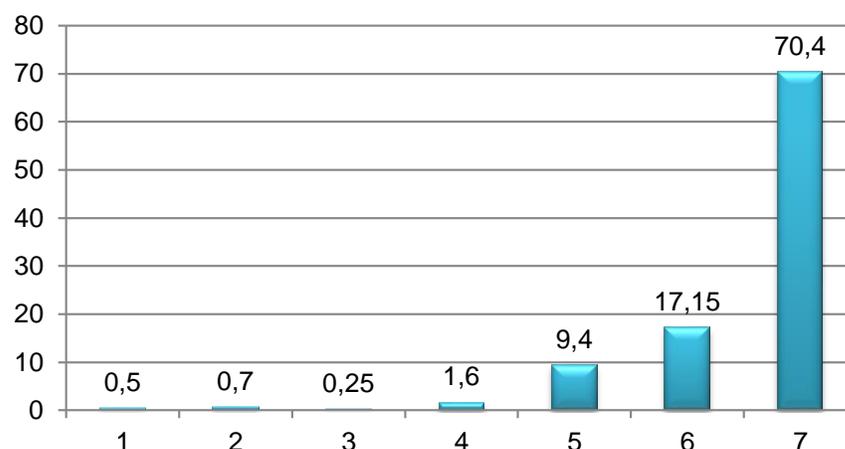


Figura 15 La institución de salud le da atención individual o personalizada

Fuente: Elaboración propia

La mayoría de los usuarios de la Organización Vihonco IPS, representados con un 70,4% expusieron que están totalmente de acuerdo que la institución de salud le da atención individual o personalizada, y tan solo el 0,5% indicaron que están totalmente en desacuerdo, siendo esto algo muy poco relevante, sin embargo, es de revisar en que se podría optimizar o perfeccionar en el servicio. A diferencia del estudio realizado titulado, “El clima laboral en los/as colaboradores/as del área administrativa del Hospital de Cobán” (45), lo cual muestra que se presentan problemas en las relaciones interpersonales por la poca comunicación, falta de promoción, ascenso en los cargos y poco reconocimiento a los trabajadores, por lo que reaccionan con agresividad ya sea en sus funciones o en atención al público. En contraste con lo evidenciado al realizar la presente investigación, los usuarios reflejan en la satisfacción de los servicios recibidos la sinergia que existe en los trabajadores de la organización Vihonco IPS.

La institución de salud se preocupa por cuidar sus intereses, permitiéndole una atención en horarios convenientes

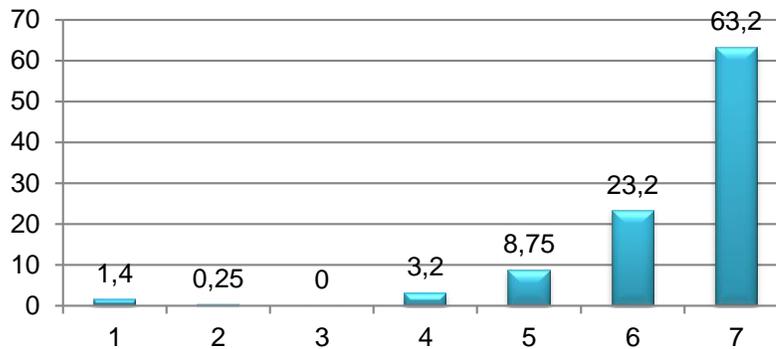


Figura 16 La institución de salud se preocupa por cuidar sus intereses, permitiéndole una atención en horarios convenientes

Fuente: Elaboración propia

La institución de salud Vihonco IPS, se preocupa por cuidar los intereses y son flexibles en horarios convenientes para poder acceder a los servicios y horarios convenientes para todos sus usuarios, ya que el 63,2% indicó que está totalmente de acuerdo, por el contrario, el 1,4% dijo no estar de acuerdo, lo que conlleva en este aspecto a inspeccionar el área encargada de agendamiento de citas, para perfeccionar el servicio.

Los empleados de la institución de salud entienden sus necesidades específicas

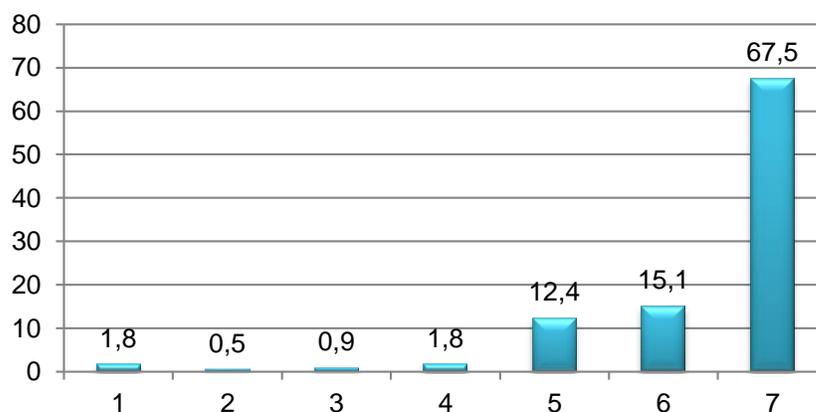


Figura 17 Los empleados de la institución de salud entienden sus necesidades específicas

Fuente: Elaboración propia

El 67,5% de los usuarios se sienten entendidos por los empleados de la institución de salud, ya que estos han atendidos necesidades específicas, reflejando una buena atención y servicios, y tan solo un 1,8% de los clientes están totalmente en desacuerdo con esta pregunta, por lo tanto, es preciso valorar en qué ha fallado la empatía de los colaboradores de la Organización Vihonco IPS, para minimizar aspectos que perjudican la empatía de la empresa hacia los pacientes, ya que en general este aspecto ha sido estimado positivamente por la gran mayoría de los consumidores.

6.3 ANALISIS DEL IMPACTO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL QUE TIENEN LOS USUARIOS AL MOMENTO DE ASISTIR A LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS EN LA ORGANIZACIÓN VIHONCO IPS

El clima organizacional puede impactar directamente “al rendimiento y motivación” de modo inmediato, asimismo, crea un aumento en el nivel de compromiso que asumen los colaboradores, lo cual se fortalece con el paso del tiempo por medio de la formación, acciones y prácticas que promuevan su integración y satisfacción (55), es relevante realizar análisis periódicos para determinar la mejora continua, teniendo presente aspectos como la apariencia de las instalaciones, equipos, personal y materiales de comunicación; La habilidad de la institución de salud para desempeñar el servicio prometido confiable y correctamente; La disponibilidad de la institución de salud para ayudar a los clientes y proveer un pronto servicio; El conocimiento y cortesía de los empleados y su habilidad para inspirar confianza; y el cuidado y la atención personalizada que la institución de salud brinda a sus clientes.

6.3.1 La Apariencia de las Instalaciones, Equipo, Personal y Materiales de Comunicación

Debido a que los colaboradores pasan la mayor parte del tiempo dentro de las

instalaciones de la organización, es necesario la creación de ambientes físicos agradables, que cuenten con los equipos adecuados para la realización de actividades, que entre ellos se mantengan una buena relación laboral, y los materiales de comunicación sean los adecuados y eficaces para su desempeño (56).

Por esta razón al evaluar a los usuarios acerca del impacto que este le genera durante su permanencia en la Organización Vihonco IPS, arrojó el siguiente resultado

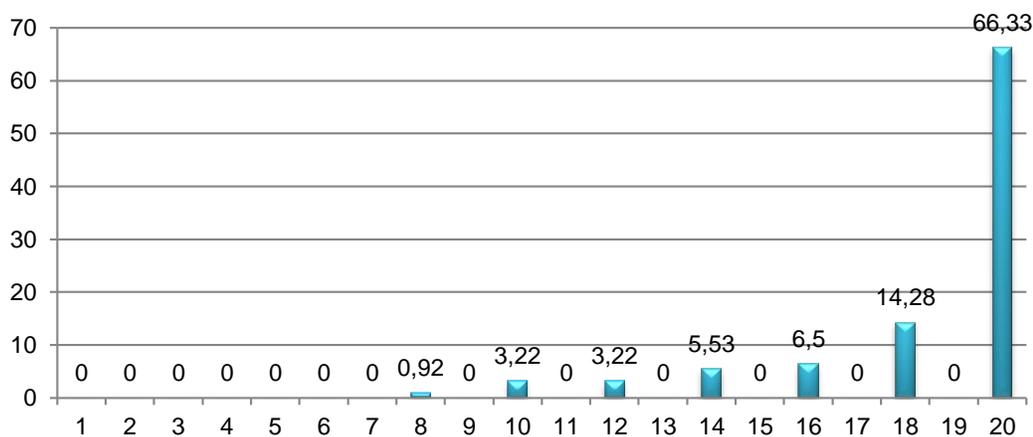


Figura 18 La apariencia de las instalaciones, equipo, personal y materiales de comunicación

Fuente: Elaboración propia

Como se observa en la figura anterior, y de acuerdo a lo indicado, se puede concluir que el 66,33% de los usuarios, opinan que la apariencia de las instalaciones, equipo, personal y materiales de comunicación les ha producido gran impacto, y consideran que son de muy buena calidad, por el contrario, el 0,92% indicó que genera un impacto bajo casi medio, y el 0% bajo impacto.

6.3.2 La Habilidad de la Institución de Salud para Desempeñar el Servicio Prometido Confiable y Correctamente

Como organización de salud, Vihonco IPS ha requerido de desarrollar la habilidad

para desempeñar el servicio que ha prometido a sus clientes de manera confiable y correcta, ya que esto significa que reciben asistencia a tiempo (57), y, asimismo, sin faltas, las cuales van minimizando a través de la experiencia que cada vez son menos, hasta llegar a la excelencia, manteniéndose en un nivel elevado por medio de la mejora continua en todos sus procesos, esto se revela en la opinión de los usuarios quienes dieron su punto de vista en la figura 19.

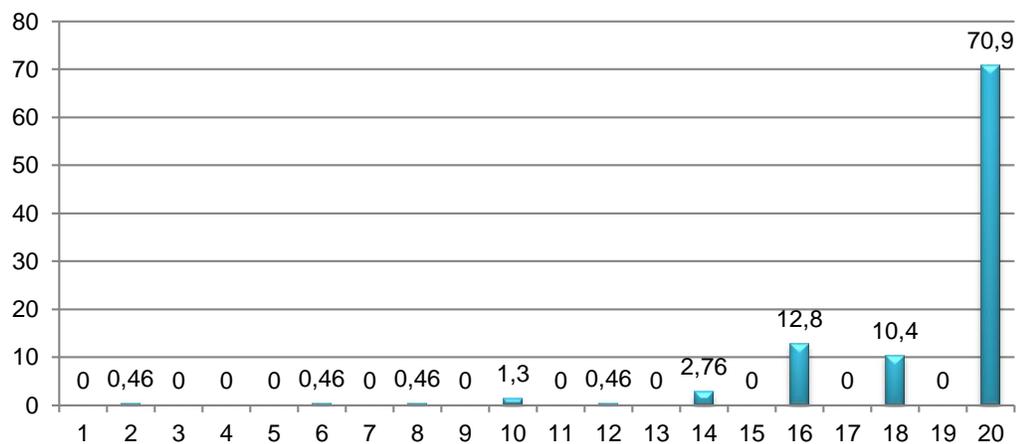


Figura 19 La habilidad de la institución de salud para desempeñar el servicio prometido confiable y correctamente

Fuente: Elaboración propia

Esta figura tiene gran significado en la Organización Vihonco IPS, debido a la gran inclinación del puntaje adquirido, representado con un 70.9% en la puntuación mayor, y tan solo 0,46% en la escala medio bajo, y 0% en la baja, por lo que se trasciende el desempeño del servicio prometido ha sido confiable y correcto, mejorando la habilidad de la institución.

6.3.3 La Disponibilidad de la Institución de Salud para Ayudar a los Clientes y Proveer un Pronto Servicio

Como empresa prestadora de servicios de salud, es indispensable ser un proveedor eficaz y efectivo para los clientes, esto se aprecia en la disponibilidad en general tanto de la empresa como de sus colaboradores, quienes son el reflejo de la misma ante los clientes, demostrándoles que su situación es inquietante para la

organización en general (58).

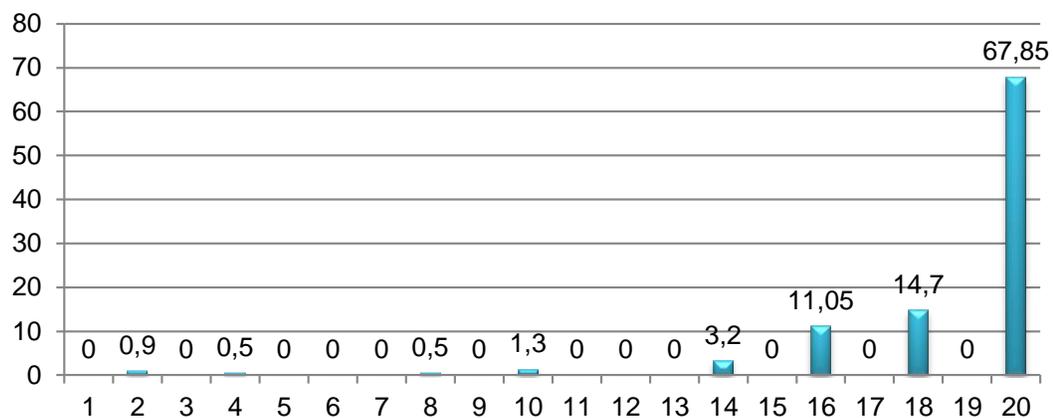


Figura 20 La disponibilidad de la institución de salud para ayudar a los clientes y proveer un pronto servicio

Fuente: Elaboración propia

Este aspecto fue medido y se obtuvo como resultado que un 67,85% de los usuarios califican con mayor puntuación la disponibilidad de la institución de salud para ayudar a sus clientes y les proveen un pronto servicio, una minoría representada con el 0,5% en el punto medio bajo, y se mantiene en 0% en el bajo, lo que quiere decir que, Vihonco IPS, ha logrado tener éxito con la satisfacción de los usuarios al tener su disponibilidad para ayudarle en la prestación de sus servicios. Comparados con los DOCUMENTOS TÉCNICOS OPS/OMS, el clima organizacional saludable es planteado como un incentivo y como estrategia para que las organizaciones puedan implementar con el fin de mejorar las relaciones entre compañeros en el área de la salud y así mismo mejorar el servicio y los usuarios manteniendo buena comunicación entre las partes (12). Con la investigación realizada podemos concluir que el alto porcentaje de satisfacción del usuario depende en gran medida de un buen clima organizacional evidenciado en la Organización Vihonco IPS.

6.3.4 El Conocimiento y Cortesía de los Empleados y su Habilidad para Inspirar Confianza

En este punto, es donde se ha puesto en práctica todos los conocimientos impartidos en los empleados durante las capacitaciones, y a medida que van tomando experiencia en el manejo de las relaciones con los usuarios, sus habilidades se van alimentando positivamente e inspiran confianza, para llegar a este punto es necesario el sentido de pertenencia por su trabajo y la organización, de este modo, se fortalecen para querer avanzar en equipo (59).

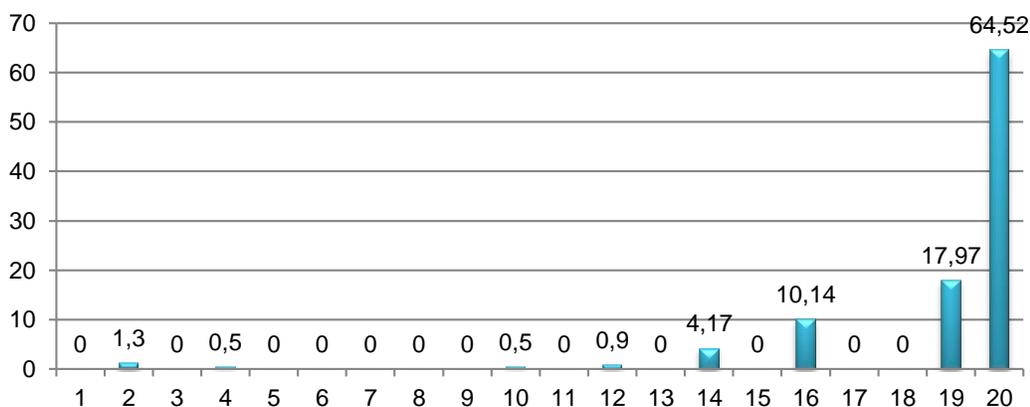


Figura 21 El conocimiento y cortesía de los empleados y su habilidad para inspirar confianza

Fuente: Elaboración propia

Como se puede observar en la figura 21, la puntuación mayor tiene una relevancia del 65,52%, lo que significa que la mayoría de usuarios consideran que los empleados de la Organización Vihonco IPS, cuentan con los conocimientos y cortesía que les inspira confianza, por el contrario, en el punto medio bajo y bajo se destacó el 0%, lo que da buena señal, sin menospreciar puntos medios altos, lo cuales son de considerar para mejorar esta habilidad.

6.3.5 El Cuidado y la Atención Personalizada que la Institución de Salud Brinda a sus Clientes

Todo usuario requiere de una atención personalizada y más aún cuando se trata del área de la salud, pero la verdad es que lo importante es que el cliente se sienta

identificado con la organización, más que con el empleado que le está atendiendo, y aunque este empleado represente a la empresa, es importante que él le refleje al cliente que es la compañía quien le está brindando el cuidado y la atención que demanda (60).

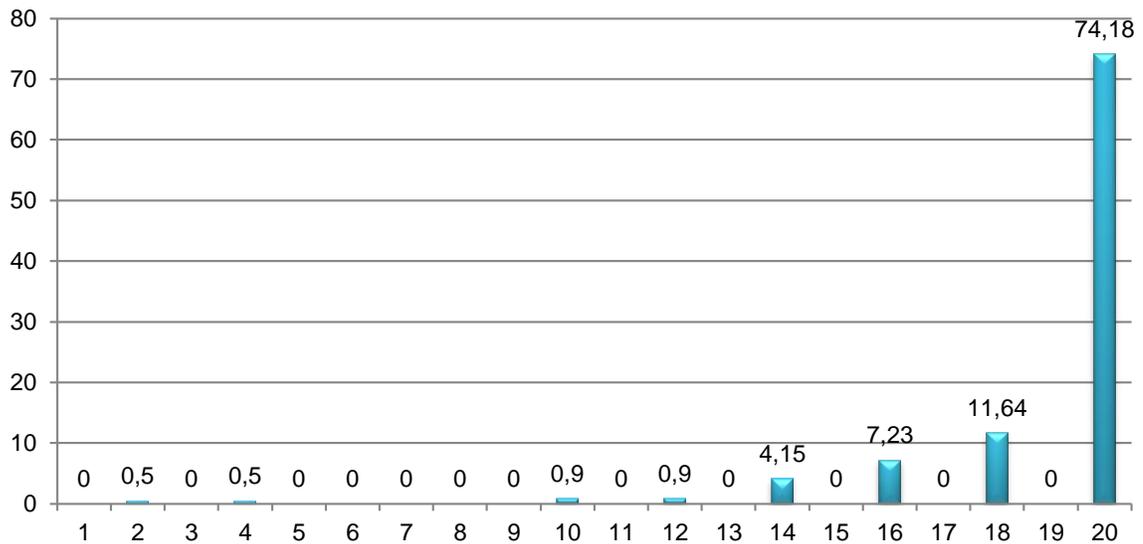


Figura 22 El cuidado y la atención personalizada que la institución de salud brinda a sus clientes

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo a esta segunda parte del SERVQUAL, este ha sido el resultado con mayor impacto, con un 74,18% en su puntuación mayor, una media baja y baja de 0%, y media alta menos riesgosa que la anterior, por lo que se deduce que la Organización Vihonco IPS, presta un cuidado y atención personalizada a sus clientes, y que cuenta con el equipo humano adecuado para reflejarlo ante el público. Existen estudios de percepción de la calidad de la atención a los usuarios, basado en otros antes realizados como es el caso del artículo titulado “Calidad Percibida de la atención en salud en una red pública del Municipio de Pasto, Colombia” (23), el cual se basó en una investigación que planteó el modelo SERVQUAL (24), como lo es nuestra investigación, cuyo propósito fue cuantificar la calidad del servicio a partir del abordaje de cinco dimensiones: confianza, fiabilidad, responsabilidad, garantía y tangibilidad.

Se Concluye que la calidad se estudió desde dos enfoques; uno objetivo, centrado en las variables que inciden sobre la prestación de los servicios de salud y otro más subjetivo el cual reconoce las expectativas y la experiencia que tengan los pacientes como indicador de calidad, para los participantes en términos generales la calidad es buena ya que hay un buen trato por parte del personal (Ídem), en similitud con la investigación realizada.

Concluyendose que la percepción del impacto del clima organizacional que tienen los usuarios al momento de asistir a la prestación de los servicios en la Organización Vihonco IPS, es positivo, constando con las condiciones y herramientas ideoneas para su labor, teniendo presente que existen pequeños factores que se deben corregir para alcanzar mayores metas, y que a través de la experiencia y mejoras lo lograrán.

7. CONCLUSIONES

Se logró describir la percepción de los usuarios frente a la prestación de los servicios de salud en la Organización Vihonco IPS, la cual fue positiva ya que referente a la tangibilidad y confiabilidad la empresa ha conseguido obtener una buena imagen y conservar estas virtudes, donde se destacaron resultados significativos entre el 60 y 70% de los usuarios aprecian la labor y el servicio ofrecido.

Por otra parte, al medir la percepción del clima organizacional en los usuarios que reciben atención en Vihonco IPS, se consiguió valorar la velocidad de respuesta, aseguramiento y empatía, las cuales se encontraron en un promedio de 53 a 70%, lo cual es positivo, teniendo presente que es un proceso continuo en el cual se adquieren mejores experiencias.

La Organización Vihonco IPS, reflejó un impacto auténtico en su clima organizacional frente a los usuarios que asisten a la adquisición de los servicios, teniendo como respuesta de satisfacción del 64 al 74% de los usuarios, quienes manifiestan que el ambiente e instrumentos son los correctos para su trabajo y relación con los clientes.

8. RECOMENDACIONES

Tabla 4 Recomendaciones

Item	Oportunidades de mejora	Actividades	Responsable	Periodicidad
1	En cuanto a la apreciación de los usuarios frente a la prestación de los servicios de salud en la Organización Vihonco IPS, es recomendable conservar los aspectos tratados, y buscando en lo posible satisfacer las necesidades de los usuarios en general, adquiriendo nuevas metas.	Capacitación constante a los empleados frente a la atención con el usuario y humanización con el servicio al cliente.	Talento Humano	Cada tres (3) meses
2	Se invita a disminuir ese 1,8% de los usuarios que están en total desacuerdo con la percepción del clima organizacional. Creando recursos que permitan constantemente autoevaluarse para disminuir la falta de empatía en los colaboradores, que a pesar de ser algo pequeño, no se puede dejar abierta esta brecha.	Medir el clima laboral con actividades de integración.	Talento Humano	Cada (1) mes
3	Y para finalizar, se recomienda no bajar la guardia en cuanto al impacto del clima organizacional que tienen los usuarios de la Organización Vihonco IPS, en cuanto a la imagen física, personal humano, atención, disponibilidad, confiabilidad, confianza que han logrado, pero que aún se puede mejorar para contribuir en la vida de todos los usuarios.	Auditorías constantes de los procesos realizados, medición periódica de los indicadores.	Área Administrativa y Gerencia	Cada (1) mes
		Revisión de las necesidades de infraestructura que se presenten.	Área Administrativa y Gerencia	A necesidad

Fuente: Elaboración propia

9. BIBLIOGRAFÍA

1. MALAGÓN-LONDOÑO, Gustavo; LAVERDE, Gabriel Pontón; MORERA, Ricardo Galán. Administración hospitalaria/Hospital Administration. Ed. Médica Panamericana, 2008.
2. VALLE GALARZA, Edison Geovanny. Diagnóstico de la calidad de atención médica y su incidencia en la satisfacción del paciente en el Centro de Salud Quero en consulta externa. 2016. Tesis de Maestría. Universidad Técnica de Ambato. Facultad de Ciencias Administrativas. Maestría en Gerencia de Institución de Salud.
3. OSSA, Jahir Alexander Gutiérrez; AVENDAÑO, Rubén Darío Restrepo. Sistemas territoriales de salud frente al sistema general de seguridad social en salud de Colombia. Revista Cuidarte, 2014, vol. 5, no 1, p. 623-632.
4. RAMOS TORRES, Luz Albina. Factores asociados al nivel de satisfacción sobre la calidad de atención del usuario externo. Centro de Salud de Pícsi 2015. 2015.
5. CARDOZO DÍAZ, Andrea Lorena, et al. Plan De Mercadeo Para INTEGRAL SOLUTIONS SD SAS. 2018.
6. PELAES, Oswaldo. Relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente en una empresa de servicios telefónicos. para optar el grado de doctor en Ciencias Administrativas, 2010.
7. CÁMARA DE COMERCIO DE BOGOTÁ. Ley 100 de 1993. El sistema de seguridad social integral. 1993.

8. MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL. Decreto 1011 de 2006. Sistema obligatorio de garantía de calidad de la atención de salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud. Diario Oficial 46230 de abril 03 de 2006. República de Colombia.
9. MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL. Resolución 256 De 2016: Sistema de Información Para La Calidad En Salud. Bogotá. 2016.
10. CASTAÑEDA QUIROGA, Luz América, RIVERA ACOSTA, Ángela Cristina, OCHOA PARRA, María José, GARCÍA HERNÁNDEZ, Laura Ximena, BARROS JIMÉNEZ, Erika María. Plan de mejora al servicio de medicina interna de la USS Santa Clara de la subred integrada de servicios de salud centro oriente ESE. 2018.
11. PÉREZ CHAMORRO, Fausto Javier. El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores del MIES Dirección Provincial Pichincha. 2014. Tesis de Licenciatura. Quito: UCE.
12. CALVO AYAVIRI, Alfredo. Análisis organizacional de los servicios de salud. [en línea]: La Paz, Bolivia. Organización Panamericana de la Salud y Organización Mundial de la Salud, Serie documento técnico No. 6.; 2003, [Consultado 5 junio 2020] Disponible en: <https://docplayer.es/19470905-Analisis-organizacional-de-los-servicios-de-salud.html>
13. MALDONADO, J. Comportamiento, desarrollo y cambio organizacional. 2017.
14. FARIÑO CORTEZ Juan, CERCANO MACERO Alicia, VERA LORENTI Elsa, VALLE FLORES José, OCAÑA OCAÑA Andrea. Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en las unidades operativas de atención primaria

de salud. Revista Espacios, 2018, vol. 39, no 32, p. 1-12.

15. URREGO ÁNGEL Paula Marcela. El Entorno Laboral Saludable. [Internet] Ministerio de Salud Colombiano, 2016 [consultado el 25 mayo de 2020] Disponible en:

<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/VS/TH/entorno-laboral-saludable-incentivo-ths-final.pdf>

16. VALBUENA VENCE, Miguel. Propuesta de gestión para mejorar la calidad en la prestación de los servicios de consulta externa y urgencias en la ESE Hospital Lázaro Alfonso Hernández Lara del municipio de San Alberto–Cesar. 2016.

17. GUTIERREZ, H.; DE LA VARA, R. Análisis de Modo y efecto de las fallas (AMEF). Control Estadístico de Calidad y Seis Sigma, 2009, p. 406-416.

18. VACA, Carlos Anibal Manosalvas; VACA, Luis Oswaldo Manosalvas; QUINTERO, Jorge Nieves. El clima organizacional y la satisfacción laboral: un análisis cuantitativo riguroso de su relación. AD-minister, 2015, no 26, p. 5-15.

19. CHIANG VEGA, María Margarita; SALAZAR BOTELLO, Carlos Mauricio; NÚÑEZ PARTIDO, Antonio. CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN UN ESTABLECIMIENTO DE SALUD ESTATAL: HOSPITAL TIPO 1. Theoría: ciencia, arte y humanidades, 2007, vol. 16, no 2.

20. COBO MEJÍA, Elisa Andrea, ESTEPA RODRÍGUEZ Karem Julieth, HERRERA TRIANA Carolina, LINARES REYES Paola. Percepción de los usuarios frente a la calidad del servicio de salud en consulta externa en una Institución Prestadora de Servicios de Salud. Revista Investigación en Salud Universidad de Boyacá, 2018, vol. 5, no 2, p. 277-294.

21. ESPITIA, Enalbis Esther; CABRALES, María Alejandra; MORÓN, Katia Milena. Clima organizacional en una institución prestadora de salud de Montería-Córdoba, 2015. Revista avances en salud, 2018, p. 46-55.
22. IBARRA PICÓN, Aradeisy; RUA RAMIREZ, Edwin. Evaluación de la calidad en la atención al usuario del servicio de urgencias del hospital público de Yopal en Casanare, Colombia. Nova, 2018, vol. 16, no 29, p. 21-31.
23. YÉPEZ-CHAMORRO, María Clara; RICAURTE-CEPEDA, Melissa; JURADO-FAJARDO, Daniel Marcelo. Calidad percibida de la atención en salud en una red pública del municipio de Pasto, Colombia Perceived quality of health care in a public network in the municipality of Pasto, Colombia.
24. PARASURAMAN, Arun; BERRY, Leonard L.; ZEITHAML, Valarie A. Refinement and reassessment of the SERVQUAL scale. Journal of retailing, 1991, vol. 67, no 4, p. 420.
25. ORTIZ CAMPILLO, Laura, ORTIZ OSPINO Luis Eduardo, CORONELL CUADRADO Rubén Darío, HAMBURGER MADRID Karen, OROZCO ACOSTA Erick. Incidencia del clima organizacional en la productividad laboral en instituciones prestadoras de servicios de salud (IPS): un estudio correlacional. 2019.
26. PRADO, Claudia del Pilar Quintero; ASCANIO, José Gregorio Arévalo; CASTRILLON, Alexci Suarez. Evaluación del clima organizacional en las entidades prestadoras de salud. Revista Ingenio, 2016, vol. 11, no 1, p. 97-104.
27. ALCALDÍA DE BOGOTÁ. Ley 1010 de 2006. [Internet] Congreso de la República de Colombia. [consultado el 27 mayo de 2020] Disponible en:

<http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp>. 2018.

28. BETANCOURT, B. Decreto 614 de 1984. Por se determinan las bases para la organización y administración de salud ocupacional en el país. Consultado Mayo, 1984, vol. 23, p. 2012.

29. CABALLERO Liliana Duran. Decreto 1083 de 2015. Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública a partir de la fecha de su expedición. [Internet] Bogotá 2015. [consultado el 27 mayo de 2020] Disponible en: <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=62866>

30. FORERO DE SAADE, M. Resolución 1016 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. vol. 23. [Internet] Ministerio del Trabajo [consultado el 27 mayo de 2020] Disponible en: <http://copaso.upbbga.edu.co/legislacion/Resolucion%201016%20de%2089.%20Programas%20de%20Salud%20Ocupacional.pdf>

31. MINISTRO DE LA PROTECCIÓN SOCIAL. Resolución 2646 de 2008, Establece disposiciones y define 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. Diario Oficial 47059, 2008.

32. CAMARA DE COMERCIO DE BOGOTÁ, Cámara de Comercio, et al. Resolución 652 de 2012. 2012. [Internet] Ministerio del Trabajo [consultado el 27 mayo de 2020] Disponible en: <https://bibliotecadigital.ccb.org.co/bitstream/handle/11520/24686/RESOLUCI%C3%93N%20652%20DE%202012.pdf?sequence=1>

33. CONGRESO DE COLOMBIA. Ley 10 de 1990. Se reorganiza el Sistema Nacional de Salud y se dictan otras disposiciones. Bogotá 1990. [Internet] Ministerio de Salud [consultado el 28 mayo de 2020] Disponible en: https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/LEY%200010%20DE%201990.pdf
34. CONGRESO DE COLOMBIA, Leyes. Ley 100 de 1993: por la cual se crea el sistema de seguridad social integral y se dictan otras disposiciones. Bogotá: Ministerio de Salud, 1996.
35. ALCALDÍA DE BOGOTÁ. Ley 1122 de 2007 [Internet]. 2007 [consultado el 27 mayo de 2020]. Disponible en: <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp>.
36. GONZÁLEZ, Juan Carlos Cortés. Reforma al sistema de salud: Comentarios a la Ley 1438 de 2011. Legis Editores, SA, 2011.
37. GONZÁLEZ, Juan Carlos Cortés. Ley estatutaria de salud: comentarios a la Ley 1751 de 2015. Legis Editores, 2015.
38. CONGRESO DE COLOMBIA. Ministerio de Salud. Decreto 709 de 1991 (marzo 12): por el cual se reglamenta la producción y expendio de los medicamentos esenciales del formulario nacional bajo su nombre genérico. Ministerio de Salud, 1991.
39. MINISTERIO DE SALUD Y LA PROTECCIÓN SOCIAL. Decreto 1011 de 2006. sistema obligatorio de garantía de calidad de la atención de salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud. Diario Oficial 46230 de abril 03 de 2006. República de Colombia.

40. BERNAL GONZÁLEZ, Idolina, PEDRAZA MELO, Norma Angelica, SÁNCHEZ LIMÓN Lorena, El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: diseño de un modelo teórico. Estudios Ger. [Internet].2015; [Consultado 10 junio 2020]. vol. 31 No.134:8-19. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0123592314001624>
41. LÓPEZ LAMUSIO, Ricardo. La calidad total en la empresa moderna. Perspectivas 2005; vol. 8, No. 2, 67-81.
42. ORGANIZACIÓN PANAMERICANA DE SALUD Y ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA SALUD. Conceptos y guía de análisis de impacto en salud para la Región de Las Américas. [Internet]. Washington D.C. 2013. [Consultado 10 junio 2020] Disponible en: <https://www.paho.org/hq/dmdocuments/2013/evaluacion-impacto-2013.pdf>
43. ECHEVERRY RIOS, Claudia, ECHEVERRY MORENO, Claudia Lorena, MORENO RODRÍGUEZ, Marco Antonio, BELTRÁN CARDENAS, William. Clima Organizacional En Un Hospital Público De Quindío Colombia. Universidad Católica de Manizales.2017. vol.25, No. 3, 461-467.
44. NARANJO HERRERA, Cristian Guillermo, PAZ, Alba Lucia, MARÍN BETANCUR, Sandra Milena. Clima organizacional: una investigación en la Institución Prestadora de Servicios de salud (IPS) de la Universidad Autónoma de Manizales. Universidad Católica de Manizales.2015. vol.17, No. 28, 105-126.
45. SIERRA GARCIA, María Alejandra, El Clima Laboral En Los/As Colaboradores/As Del Área Administrativa Del Hospital Regional De Cobán, A.V. [tesis de grado]. San Juan Chamelco, Alta Verapaz, Facultad De Humanidades;2015.

46. SAMPIERI HERNÁNDEZ, Roberto, COLLADO FERNÁNDEZ, Carlos, LUCIO BAPTISTA, María del Pilar, Metodología de la investigación. 6a.ed. México: Interamericana Editores, S.A. de C.V. 2014; 5 y 7.
47. BUTTLE, Francis. SERVQUAL: revisión, crítica, agenda de investigación. Revista europea de marketing.
48. SIFUENTES León, Olga Gissella. Satisfacción del usuario y calidad del cuidado de enfermería en el servicio de cirugía Hospital Regional Docente de Trujillo. 2016.
49. CERVANTES, María; GALLARDO, Luis. Creación del valor: De la intangibilidad a la tangibilidad. Ecorfan Journal, 2012, vol. 3, no 7, p. 823-830.
50. BRAVO Zamora, Silvia Patricia. Marketing de servicio que permita la fidelización de los clientes de la empresa de medicina Prepagada salud sa en la ciudad de Quevedo. 2017. Tesis de Licenciatura. Guayaquil: ULVR, 2017.
51. GONZÁLEZ, Idolina Bernal; MELO, Norma Angélica Pedraza; LIMÓN, Mónica Lorena Sánchez. 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, p. 8-19.
52. FERNÁNDEZ Gómez, Eva I. E-Learning: Implantación de proyectos de formación on-line. Editorial Ra-Ma, 2003.
53. BERNAL, Oscar; Barbosa, Samuel. La nueva reforma a la salud en Colombia: el derecho, el aseguramiento y el sistema de salud. Salud Pública de México, 2015, vol. 57, no 5, p. 433-440.

54. GARCÍA Solís, Eduardo. La empatía en la medicina. Revista Latinoamericana de Patología Clínica y Medicina de Laboratorio, 2015, vol. 62, no 4, p. 204-205.
55. LLANOS, Rodolfo Mendoza; DÍAZ, Emilio Moyano. Las variaciones de la satisfacción vital según edad y clima organizacional en trabajadores de la salud. Gerencia y Políticas de Salud, 2019, vol. 18, no 36, p. 1-23.
56. VALVERDE, Rodolfo García; DÍAZ, Norma del Carmen Gálvez. Calidad de atención asociada a la satisfacción del usuario externo en los establecimientos asistenciales de Salud: MINSA–ESSALUD, Chongoyape-Perú. TZHOECOEN, 2016, vol. 8, no 2.
57. VIZCAÍNO, Antonio De Jesus; VIZCAÍNO Marín, Vanessa Del Pilar; FREGOSO Jasso, Gabriel Salvador. Análisis de la satisfacción de pacientes del servicio de urgencias en un hospital público de Jalisco. Horizonte sanitario, 2019, vol. 18, no 1, p. 27-36.
58. BOHÓRQUEZ Salinas, David Fernando; STERLING Díaz, Karen Yuliana; PERAFÁN Camelo, Kelly Jhoanna. Relación entre clima organizacional y la percepción externa de la calidad de los servicios de salud Comfacauca sede Santander de Quilichao. 2020.
59. Yépez Chamorro, María Clara; Ricaurte Cepeda, Melissa; Jurado, Daniel Marcelo. Calidad percibida de la atención en salud en una red pública del municipio de Pasto, Colombia. Universidad y Salud, 2018, vol. 20, no 2, p. 97-110.
60. ARÉVALO Torres, Andrea Roxana. Calidad de servicio y su relación con satisfacción de los pacientes del Centro de Salud C, zona 7 de la provincia de El Oro. 2018.

61. MINISTERIO de Salud Colombia. Resolución 8430 de 1993, octubre 4, por la cual se establecen las normas científico técnicas y administrativas para la investigación en salud. 1993.