

**CLIMA ORGANIZACIONAL Y PERCEPCIÓN EXTERNA DE LA CALIDAD DE
LOS SERVICIOS DE SALUD EN LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL REGIONAL NOROCCIDENTAL 2020**

Elizabeth Lamprea Garzón
Eddy Belén Angarita Ovalle

Tutor:
Angélica María Rincón Sánchez

**UNIVERSIDAD CATÓLICA DE MANIZALES
VICERRECTORÍA ACADÉMICA
CENTRO INSTITUCIONAL DE INVESTIGACIÓN, PROYECCIÓN Y DESARROLLO
Cúcuta 2021**

TABLA DE CONTENIDO

2. RESUMEN	5
2.1. RESUMEN	5
2.2. INTRODUCCIÓN	7
2.3. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	8
2.4 JUSTIFICACIÓN	9
3. OBJETIVOS	11
3.1. OBJETIVO GENERAL	11
3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	11
4. MARCO TEORICO	11
5.2.1 Antecedentes de Investigación	11
5.2.2 Marco Conceptual	14
5.2.3 Marco Referencial	16
5.2.4 Marco Legal	18
5. METODOLOGÍA	19
5.1. ENFOQUE Y DISEÑO.....	19
5.2. POBLACIÓN Y MUESTRA	20
5.3. PLAN DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	21

5.4. INSTRUMENTOS	21
5.5. PLAN DE ANÁLISIS DE INFORMACIÓN	23
5.6. COMPONENTE ÉTICO	23
5.7. CONSENTIMIENTO INFORMADO	25
6. RESULTADOS Y DISCUSION	26
6.1. Percepción del clima organizacional	26
6.2. Percepción de la Calidad por los Usuarios	45
7. CONCLUSIONES.....	56
8. RECOMENDACIONES	59
10. BIBLIOGRAFÍA	68
ANEXOS	71

LISTA DE GRÁFICOS

- Gráfico 1. Dimensión: Liderazgo. Indicador: Dirección.
- Gráfico 2. Dimensión: Liderazgo. Indicador: Personal.
- Gráfico 3. Dimensión: Motivación. Indicador: Realización.
- Gráfico 4. Dimensión: Motivación. Indicador: Responsabilidad.
- Gráfico 5. Dimensión: Motivación. Indicador: Condiciones de Trabajo.
- Gráfico 6. Dimensión: Motivación. Indicador: Reconocimiento.
- Gráfico 7. Dimensión: Reciprocidad. Indicador: Aplicación al Trabajo.
- Gráfico 8. Dimensión; Reciprocidad. Indicador: Cuidado del Patrimonio.
- Gráfico 9. Dimensión: Reciprocidad. Indicador: Retribución
- Gráfico 10. Dimensión: Reciprocidad. Indicador: Equidad

Gráfico 11. Dimensión: Participación. Indicador: Compromiso.

Gráfico 12. Dimensión: Participación. Indicador: Compatibilidad Intereses

Gráfico 13. Dimensión: Participación. Indicador: Intercambio Información.

Gráfico 14. Dimensión: Participación. Indicador: Involucrarse al Cambio.

Gráfico 15. Información al Usuario.

Gráfico 16. Comunicación con el Usuario

Gráfico 17. Atención al Usuario.

Gráfico 18. Aseo y Comodidad de Instalaciones



Universidad
Católica
de Manizales

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

1. INFORMACIÓN GENERAL DEL PROYECTO

Título:
CLIMA ORGANIZACIONAL Y PERCEPCIÓN EXTERNA DE LA CALIDAD DE
LOS SERVICIOS DE SALUD EN LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL REGIONAL NOROCCIDENTAL 2020.

Investigadores:

- Elizabeth Lamprea Garzón
- Eddy Belén Angarita Ovalle

Línea de Investigación:
Administración de la Salud.

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

Lugar de Ejecución del Proyecto:
ESE Hospital Regional Noroccidental.
Ciudad: Abrego, Departamento: Norte de Santander

Duración del Proyecto (periodos académicos): 2

2. RESUMEN

2. 1. RESUMEN

TITULO: CLIMA ORGANIZACIONAL Y PERCEPCIÓN EXTERNA DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE SALUD EN LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL REGIONAL NOROCCIDENTAL 2020.

Autoras: Elizabeth Lamprea Garzón
Eddy Belén Angarita Ovalle

El trabajo de investigación tuvo el propósito de establecer la relación entre el clima organizacional y la percepción externa de la calidad de los servicios públicos de salud en la ESE Hospital Regional Noroccidental en el año 2020. La ausencia de este tipo de estudios en la ESE, planteó la necesidad de realizar este trabajo, que permitió describir y medir a través de herramientas los aspectos relacionados al clima organizacional y la percepción que tiene los usuarios con respecto a la calidad de los servicios que se ofertan en la misma.

En esta investigación se aplicó la metodología cuantitativa, desde donde se analizó la forma sistemática del problema planteado. Tuvo un diseño transversal, es decir que se agotó en un lapso de tiempo corto y determinado, no superior a doce meses. El método fue el proyecto factible, ya que culminó en la enunciación de recomendaciones y plan de acción, para optimizar el clima organizacional interno y la percepción de los usuarios de la calidad de los servicios de salud.

Los resultados del trabajo de investigación, después de estimar el clima organizacional y la percepción externa de la calidad de los servicios de salud en la ESE, fue la realización de recomendaciones estratégicas y un plan de acción a la Institución de salud, que si los acoge, le permitirán optimizar el clima interno y la calidad en la prestación de los servicios de salud en la ESE Hospital Regional Noroccidental. Por lo tanto, se concluye que si existe una relación entre el clima organizacional y la percepción externa de la calidad de los servicios de salud en la ESE. Lo que es significativo, toda vez que el bienestar de los empleados en las diferentes dependencias de la organización, logra que se refleje en la atención que brindan a los usuarios.

Palabras Claves: clima organizacional, percepción externa de calidad, servicios de salud.

ABSTRACT

TITLE: ORGANIZATIONAL CLIMATE AND EXTERNAL PERCEPTION OF THE QUALITY OF HEALTH SERVICES IN THE SOCIAL ENTERPRISE OF THE STATE NORTHWESTERN REGIONAL HOSPITAL 2020.

Authors: Elizabeth Lamprea Garzón
Eddy Belén Angarita Ovalle

The research work had the purpose of establishing the relationship between the organizational climate and the external perception of the quality of public health services in the ESE Hospital Regional Noroccidental in 2020. The absence of this type of studies in the ESE, raised the need to carry out this work, which made it possible to describe and measure through tools the aspects related to the organizational climate and the perception that users have regarding the quality of the services offered in it.

In this research the quantitative methodology was applied, from where the systematic form of the problem was analyzed. It had a cross-sectional design, that is, it was sold out in a short and determined period of time, not exceeding twelve months. The method was the feasible project, since it culminated in the enunciation of recommendations and an action plan, to optimize the internal organizational climate and the perception of users of the quality of health services.

The results of the research work, after estimating the organizational climate and the external perception of the quality of health services in the ESE, was the realization of strategic recommendations and an action plan to the Health Institution, which if it welcomes them, will allow you to optimize the internal climate and quality in the provision of health services at ESE Hospital Regional Noroccidental. Therefore, it is concluded that there is a relationship between the organizational climate and the external perception of the quality of health services in the ESE. What is significant, since the well-being of the employees in the different departments of the organization is reflected in the attention they provide to users.

Key Words: organizational climate, external perception of quality, health services.

2.2. INTRODUCCIÓN

La investigación tuvo como título Clima organizacional y percepción externa de la calidad de los servicios de salud en la Empresa Social del Estado Hospital Regional Noroccidental 2020. Pretendió establecer la relación entre el clima organizacional y la percepción externa de la calidad de los servicios de salud en la ESE Hospital Regional Noroccidental en el año 2020.

En la actualidad es tendencia la calidad como elemento decisivo de un eficaz producto o servicio. En el ámbito de la salud, tiene mayor relevancia, en cuanto se trata de la prestación de un servicio que determina el bienestar de vida de las personas. Esto debido a que la salud requiere de una acción humana, de servicio al otro, sin desconocer que es también un negocio lucrativo. Por esto, es importante estimar el clima desde donde se presta dicho servicio de salud y determinar que tanto influye el ambiente de los empleados en la percepción que tiene el usuario del servicio de salud prestado.

Por otro lado, es necesario precisar, que debido a la pandemia queda restringido el acercamiento y contacto entre personas, por tanto, el estudio se desarrolló de manera virtual, lo que conllevó a no poder realizar una investigación de tipo cualitativa, sino cuantitativa, con la técnica de encuesta, que se desarrolló con dos instrumentos tipo cuestionarios estructurados, desde donde se analizó la forma sistemática del problema planteado.

El estudio consta de nueve capítulos, comenzando por la descripción del proyecto, dentro del cual se describe el problema y se formula la pregunta de investigación, lo mismo que el alcance, la justificación y los objetivos. En el planteamiento del problema a investigar, donde se profundizará desde diferentes autores que ya han abordado este fenómeno social en el ámbito de la salud y que tiene una relación directa con la búsqueda de la calidad en la prestación de este servicio.

Otro capítulo que se abordó, fue las bases teóricas, que se desarrollaron relacionando en el estado del arte, las investigaciones que en los ámbitos internacional, nacional y local, han realizado investigadores abordando el problema en el marco histórico e investigativo y que fueron útiles para esta investigación por motivos teóricos y metodológicos, sirviendo de referentes

para abordar el trabajo de campo. De la misma manera, se explicitó el marco legal desde donde se fundamenta el estudio realizado.

También hace parte de este capítulo, el marco referencial, donde se relacionan las teorías y conceptos clave que le dieron sustento a la investigación y que permitieron tener mayor claridad al momento de recolectar los datos con los encuestados.

En el tercer capítulo, se presenta el componente metodológico, iniciando con el tipo de investigación, el planteamiento de la hipótesis investigativa, la formulación y operacionalización de las variables, como la determinación de la población y muestra. Igualmente, dentro del ámbito metodológico, se determinó el procedimiento que siguió el trabajo de campo, teniendo en cuenta cada uno de los objetivos específicos planteados. Finalmente, en este capítulo, se presentan los instrumentos de recolección de la información que se utilizaron y la manera como se realizó el análisis de la información recolectada.

En el cuarto capítulo, se presentarán las consideraciones éticas que se tuvieron en cuenta en el desarrollo del trabajo de investigación, donde fue prioridad el respeto por la persona y contar con la aceptación de los participantes para participar del trabajo de campo.

En el quinto capítulo, se presenta el análisis de resultados a partir de las diferentes etapas del trabajo de campo y finalmente, en el sexto capítulo se realizaron las recomendaciones y en el séptimo las conclusiones del trabajo de investigación, que estuvieron directamente relacionadas con los objetivos planteados.

En el capítulo octavo se realizaron recomendaciones estratégicas a la ESE y en el noveno se desplegó un Plan de Mejoramiento, aspectos que de ser acogidos, le permitirán a la organización optimizar el clima interno y la calidad en la prestación de los servicios de salud en la ESE Hospital Regional Noroccidental.

2.3. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El trabajo de investigación tuvo el propósito de establecer la relación entre el clima organizacional y la percepción externa de la calidad de los servicios públicos de salud en la ESE Hospital Regional Noroccidental en el 2020, para

optimizar los resultados en cuanto a la calidad en los servicios de salud. Para ello, se tuvo en cuenta que las Instituciones Prestadores de Servicios de salud del sector público en Colombia, en la actualidad están sujetas a una gran cantidad de dificultades, como lo afirma López et al. cuando dicen que: La disminución del presupuesto, la negligencia en el pago por parte de las EPS, las altas cuentas por cobrar, las excesivas demandas de servicio, los variados servicios médicos que prestan, la deficiente y poca inversión en la infraestructura, la fuerza sindical que en ocasiones se resiste al desarrollo de programas de mejora continua, la inexactitud de aplicación de normas y criterios administrativos, el predominio de las decisiones políticas en la designación de los directivos, la cultura laboral carente de principios de calidad, conocimiento social y de valores en la atención médica como lo es el trato digno y humanizado, la poca eficiencia de los recursos, la sub-utilización de los recursos como conocimientos técnicos y humano.

Partiendo de estas condiciones de trabajo se puede concebir el clima organizacional al cual responde el personal sanitario con múltiples respuestas que pueden ser cognitivas como concepción del trabajo, opiniones y creencias; afectivas como intereses, actitudes y satisfacción y comportamentales como apatía, conformismo, ausentismo y bajo desempeño. (1)

Esta problemática, se ve reflejada en la baja calidad en la prestación de los servicios de salud y como perciben los usuarios la calidad del mismo a través de la satisfacción o insatisfacción de los servicios recibidos. Por lo tanto, el problema de investigación, fue que en la ESE Hospital Regional Noroccidental de Abrego; Norte de Santander, a la fecha no se había realizado un estudio que permitiera identificar si hay falencias en el clima organizacional y como esto afecta la calidad en la prestación de los servicios de salud. Además de conocer, cuál era la percepción externa que tenían los usuarios de la calidad de los servicios sanitarios.

A partir de esto, se planteó la necesidad de realizar este estudio que permitiera describir y medir a través de herramientas los aspectos relacionados al clima organizacional y la percepción que tiene los usuarios con respecto a la calidad de los servicios que se ofertan en la misma. A través de la metodología de medición se buscó evaluar el ambiente laboral de la ESE Hospital Regional Noroccidental, como resultado de los procesos de convivencia, comunicación e interacción permanente de los usuarios internos y externos.

Por lo antes expuesto, en este contexto, se planteó la siguiente pregunta que guió la investigación.

¿Cuál es la relación entre Clima organizacional y la percepción externa de la calidad de los servicios públicos de salud en la ESE Hospital Regional Noroccidental?

2.4 JUSTIFICACIÓN

La necesidad de realizar la investigación se fundamentó en identificar el clima organizacional en el que se desempeñan los empleados de la ESE Hospital Regional Noroccidental, y establecer la relación entre el ambiente laboral y la

percepción que tiene el usuario externo en concordancia con la calidad en la prestación de los servicios de salud. Propósito que se justificó desde tres aspectos, el primero la profundización teórica, el segundo por el aporte que brinda a la entidad prestadora de salud y el tercero por la metodología desde el que se abordó, como se explicita a continuación.

El primer aspecto sobre la profundización teórica, es la riqueza de conocimientos que surgió en el desarrollo de la investigación. Se tuvo en cuenta diferentes teóricos, logrando una comprensión rigurosa que aportó a los hallazgos y las recomendaciones que se plasmaron como fruto de la labor investigativa. Este aspecto se convirtió el fundamento teórico del trabajo, fue en el punto de partida para abordar el problema de investigación desde los antecedentes y elementos clave de la teoría.

El segundo aspecto que justificó la investigación, fue el aporte que brindó a la ESE Hospital Regional Noroccidental y que permitió aportar a la gerencia el conocimiento en torno al estado del ambiente laboral de los funcionarios de la entidad, y aportar a la misma los elementos de juicio necesarios para la toma de decisiones, al tiempo que podrá implementar estrategias que permitan generar un beneficio tanto para los empleados en procura de mejorar el ambiente laboral, como para los usuarios en cuanto al mejoramiento de la calidad en la prestación de los servicios de salud.

El tercer aspecto que justificó este trabajo de investigación, fue la metodología con la que se desarrolló que fue cuantitativa. Este enfoque metodológico permitió tener los datos para estimar, por un lado el clima organizacional y por otro, la percepción externa de la calidad en la prestación de los servicios de salud, para poder llegar a relacionar ambos hechos.

El porqué de este trabajo, se centró en la posibilidad de coadyuvar a la ESE Hospital Regional Noroccidental, al establecer la relación entre el ambiente laboral y la percepción que tiene el usuario externo en concordancia con la calidad en la prestación de los servicios de salud, lo que le permitirá la toma de decisiones asertivas en el mejoramiento del servicio.

3. OBJETIVOS

3.1. OBJETIVO GENERAL

Establecer la relación entre el clima organizacional y la percepción externa de la calidad de los servicios de salud en la ESE Hospital Regional Noroccidental en el 2020.

3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Conocer la percepción de los trabajadores de la organización en cuanto al clima organizacional de la ESE Hospital Regional Noroccidental.

Examinar la percepción de los usuarios de la calidad de los servicios de salud en la ESE Hospital Regional Noroccidental.

Enunciar recomendaciones estratégicas para optimizar el clima organizacional interno y la percepción de los usuarios de la calidad de los servicios de salud en la ESE Hospital Regional Noroccidental.

4. MARCO TEORICO

5.2.1 Antecedentes de Investigación

La investigación se nutre con diferentes trabajos que han sido realizados en el ámbito internacional, nacional y regional. La tendencia de las investigaciones es el Clima organizacional, basado en la percepción que el empleado tiene de la organización para la cual trabaja. En cuanto al hecho de la calidad, como objeto de investigación, se percibe en los trabajos que es un proceso de doble vía, por un lado la que la entidad define como calidad que ofrece a los usuarios, y la otra vía, es la calidad percibida por los usuarios.

En el ámbito internacional encontramos en Cuba, el trabajo de Sampedro et al. (2) Los investigadores realizan una valoración del clima organizacional en instituciones de atención primaria en salud. El objetivo fue reflexionar sobre las formas de evaluar el clima organizacional y cómo mejorarlo, señalando que el

conocimiento del clima laboral en este tipo de instituciones proporciona información acerca de los procesos que determinan la actuación de sus miembros.

Como resultado, muestran que al evaluar el clima organizacional, se permite tomar conciencia del compromiso de la misión, creando espacio tanto para el desarrollo personal como para el aprendizaje del saber. Además, se da un favorecimiento de la calidad de la atención en salud. También, a través de la investigación se comprobó que el comportamiento de los miembros de una organización se ve influenciado por el clima organizacional de la entidad, ya que este comportamiento está condicionado por los niveles de motivación laboral y el rendimiento del personal que se visualiza a través de las percepciones que estos tiene de la realidad de la entidad.

En Chile, Pérez et al. (3) realizaron una investigación titulada: La calidad de vida laboral y su relación con el clima laboral, la satisfacción y el compromiso de los trabajadores de las entidades públicas de salud de la ciudad de Arica. El resultado arrojó que las variables psicosociales existentes en el ambiente laboral, influyen de manera importante funcionando como un modulador en la actuación y satisfacción de los empleados en el desarrollo de su ocupación. Describe que las variables psicosociales medidas a las dimensiones específicas, influyen en la calidad de vida laboral, menciona que el clima organizacional influye en esta cuando hay motivación de los empleados para el desarrollo de sus funciones, derivada de la unión o relación estrecha entre el equipo de trabajo y los directivos.

La variable de satisfacción laboral en empleados del área de la salud, incluida en la medición de calidad de vida laboral, arrojó que esta influye directamente en la calidad del trabajo realizado, y favorece la productividad, que se evidencia por la interrelación de numerosos factores de la organización y del individuo como es la satisfacción que se genera con un sueldo equitativo, una carga laboral adecuada y el reconocimiento de las características individuales.

En cuanto al compromiso, se definió que este genera una mayor calidad de vida laboral cuando hay dedicación en el trabajo, y ejerce una influencia que logra armonizar la calidad de vida laboral, el clima organizacional y la satisfacción laboral.

En Ecuador, Fiallo et al. (4) hicieron un estudio sobre el clima organizacional dentro de una empresa. Conceptúan que el clima organizacional de una

empresa lo generan varios elementos desde la estructura misma, como la relación entre jefes subordinados y la aceptación que cada uno tiene de los mismos. Los elementos que forman el clima organizacional son: el ambiente

existente entre los miembros de la organización, el grado de motivación que ellos tenga, su visión de la empresa, el desarrollo de las actividades, y su grado de pertenencia con la misma.

Como resultado presentan varios factores que influyen en el clima organizacional, como la estructura, que la conforma las divisiones jerárquicas que conllevan al desarrollo de las actividades y las tareas. La responsabilidad, donde todos deben tener un alto grado de responsabilidad en la búsqueda de los objetivos. La recompensa, que se recibe a cambio. El desafío que genera un riesgo que mantiene el nivel de competitividad. Las relaciones, en todo nivel debe existir un respeto hacia el otro reflejado en un buen trato que conlleva a una obediencia productiva. La cooperación, que es fundamental entre todos, para alcanzar estándares que lleven a la organización al éxito. Y la identidad, conocida como sentido de pertenencia, el interés y la entrega del individuo hacia el grupo para conformar un equipo que genere excelentes resultados a la organización.

En el ámbito nacional, en la ciudad de Buga, Valle, Claros et al. (5) desarrollaron una investigación titulada: Clima organizacional y percepción externa de la calidad de los servicios de salud de la Fundación Hospital San José de Buga, periodo noviembre 2018 a enero 2019. El objetivo era determinar la relación del clima organizacional y la percepción externa de la calidad de los servicios de salud. Fue un estudio de tipo descriptivo - transversal con abordaje cuantitativo, durante los meses de noviembre de 2018 y enero de 2019; se aplicaron los instrumentos de medición de OPS para clima organizacional y modelo SERVQUAL para percepción de calidad en salud. La muestra estuvo conformada por 280 colaboradores y 380 usuarios de los diferentes servicios de la institución. Como resultados y conclusiones de la investigación, se encontró: 1. El clima organizacional referido por los colaboradores es satisfactorio en las cuatro áreas críticas, 2. La percepción de la calidad en salud fue insatisfactoria en sus cinco dimensiones y 3. La relación entre clima organizacional y percepción de la calidad no es condicionante.

En Cauca, Antioquia, Restrepo (6), realizó un trabajo de investigación llamado: Relación del Nivel De Clima Organizacional y el Nivel de Satisfacción de los Usuarios de la IPS Clínica Pajonal. El enfoque metodológico fue cuantitativo, no experimental de tipo descriptivo. Como resultado se muestra que en el caso del clima organizacional, existe una relación con el nivel de satisfacción de los usuarios externos. Los índices de

afinidad entre las variables principales, clima organizacional y satisfacción del usuario externo, indican que con cualquier variación en una de éstas afectaría la otra. De éste modo, si el clima organizacional en la Clínica Pajonal es negativo, del mismo modo influirá en la atención al usuario generando insatisfacción.

En el ámbito regional, en Bucaramanga, Villareal (7), desarrollo un trabajo denominado: Evaluación del clima organizacional en los empleados de planta de la E.S.E. Hospital Universitario de Santander. El enfoque fue descriptivo, con una muestra conformada por 44 empleados. Los datos se recogieron mediante la aplicación de la Escala de Clima Organizacional (ECO). Como resultado se muestra que las variables de apoyo del jefe y la organización, confort físico y cohesión entre colegas el nivel del clima es estable. En contraste, la variable recompensa, presenta un nivel de clima bajo, mientras que la variable control/presión el nivel es alto.

Finalmente, los antecedentes muestran que la percepción de los usuarios frente a los servicios de salud, que prestan las IPS en Colombia y en el mundo, se ha convertido en el mejor medidor respecto a la calidad. Y esto a su vez, repercute en la fidelidad de los usuarios conllevando a la rentabilidad de la empresa y su sostenibilidad en el tiempo. Esta percepción puede estar determinada por las conductas de los trabajadores del sector salud y cómo estos inciden en la calidad en la prestación de los servicios al usuario.

5.2.2 Marco Conceptual

El significado de los conceptos claves, que se tuvieron en la investigación serán:

Clima

Para esta investigación, el clima no hace referencia al estado del tiempo, sino al ambiente o contexto donde un individuo coloca en movimiento su fuerza de trabajo en horarios determinados y con funciones diferenciales.

Generalmente, se referencia que hay un buen clima en una empresa, cuando el trato de los jefes a los subordinados se realiza desde el respeto y la motivación. Para Litwin et al. (8), “el clima organizacional es una característica relativamente permanente que define el ambiente interno de cualquier empresa”.

Abra buen clima, si son buenas las relaciones entre el personal de la empresa.

Y además, se da un acertado entendimiento con los proveedores y clientes. Estos elementos son los que conforman el Clima de una empresa o entidad.

Organización

Para el trabajo se entendió el concepto de organización, como una estructura, en este caso en el área de la salud. Dicha estructura, que parte de un organigrama, tiene en cuenta la parte administrativa, como también todo el personal subordinado. Este talento humano, en el uso de los recursos físicos, virtuales y financieros, guiados por el sistema administrativo, es quien crea metas que se deben alcanzar a corto, mediano y largo plazo, con objetivos e indicadores de medición claros.

Para Mintzberg (9), la organización puede ser dividida en cinco partes que interactúan de acuerdo con los diferentes grados de incertidumbre que son la esencia de los procesos administrativos complejos: Grupo estratégico, gerencia en línea, Tecno – estructura, staff de apoyo y grupo operativo. Por eso, el desempeño de la organización, dependerá de las personas que ejercen su desempeño en diferentes niveles y funciones.

Calidad

Este concepto en la investigación, hizo referencia a la capacidad que tiene la Empresa Prestadora de Salud, para satisfacer las demandas internas y de los usuarios externos, con un estándar o parámetro de eficiencia, eficacia y efectividad. Para ello, se debe contar con la prestación de un servicio de salud que satisfaga las necesidades y expectativas de los usuarios, con la intención permanente de fidelizarlos, logrando ser una empresa competitiva en el ámbito de la prestación de servicios de salud.

Al respecto Zeithaml et al. (10) que relaciona la calidad con la percepción del usuario del servicio, la define como “la amplitud de la discrepancia o diferencia que exista entre las expectativas o deseos de éstos y sus percepciones”. Esta precisión hace énfasis en la satisfacción del usuario frente al servicio prestado, que será de calidad, entre más satisfacción haya.

Servicio

El concepto de servicio se entendió, en este trabajo, como las acciones que se realizan de manera planificada por el personal de la Empresa Prestadora de Salud. Se tiene en cuenta, que este conjunto de acciones se desarrollan en atención a una demanda de los usuarios que se benefician de ellas. Por lo tanto, el servicio será el bien intangible que reciben las personas, el cual parte de la atención y los métodos que emplea la empresa para la satisfacción de la salud de los usuarios.

Con relación a lo anterior, Agudelo (11) precisa que “El servicio de salud responde a una necesidad de los individuos, más que a los propios deseos de tener más o mejor salud“. Esto permite precisar que el bien intangible al que se hace referencia en la investigación, se configura con las acciones de prevención, atención y seguimiento que se le hace a los casos de la salud de los usuarios de le ESE.

5.2.3 Marco Referencial

El trabajo de investigación se fundamentó en las variables de clima organizacional, la percepción externa de la calidad y los servicios de salud. Por consiguiente, se retomaron algunos autores que precisan la definición de estas variables.

Clima Organizacional

Para Lewin (12), el clima organizacional es definido desde el campo o medio psicológico, que se define según la fórmula $C = f(P \times E)$, donde C es el comportamiento; f la función; P la persona y E el entorno o medio. Para este autor, el ambiente es determinante en el comportamiento de las personas y los roles que desarrollan. De ahí la importancia de valorar aspectos relacionados con el entorno donde se desenvuelven los trabajadores, en este caso de una empresa prestadora de salud.

Otra visión que se plantea del clima organizacional, es desde las percepciones que tienen las personas de su labor. Así lo define Cornell (13), “como una mezcla de interpretaciones o percepciones que las personas hacen en una organización de sus trabajos o roles con relación a los demás

compañeros”. En esta definición, el componente relacional con los demás, es definitivo en la generación del clima en la organización.

En el hecho relacional, surge un elemento importante, que está presente en la definición de clima organizacional, y es el conflicto, que está de manera permanente en las relaciones humanas. Al respecto Argyris (14) defiende la posición que “es necesario que en la organización exista una atmósfera interpersonal de confianza, franqueza y tranquilidad para que se pueda aceptar la existencia del conflicto, de tal forma que se le identifique y se haga lo necesario para resolverlo”.

Los conflictos en una organización son percibidos por sus miembros, por eso es importante la manera como experimentan. Para Litwin et al. (8), “el clima organizacional es una característica relativamente permanente que define el ambiente interno de cualquier empresa, el cual lo experimentan todos los miembros de la organización e influyen su comportamiento”. La manera como el personal de una empresa experimente el entorno de trabajo, es lo que va a influir en su comportamiento, que puede ser de colaboración y productividad, o desmotivación y baja productividad.

Finalmente, para Hellriegel et al. (15), clima es “el conjunto de atributos que pueden ser percibidos sobre una organización particular o sobre sus subsistemas, y que pueden ser inducidos por la forma en que la organización y/o sus subsistemas tratan con sus miembros y su entorno”. Para el autor, es relevante la relación que se establece entre la empresa, los empleados y el entorno laboral. Estos tres elementos son la base donde se genera el clima organizacional y van a determinar la efectiva productividad de bienes o de un servicio, como es el caso de la salud.

Percepción Externa de la Calidad

Los clientes de una empresa o usuarios en este caso del sistema de salud, son quienes perciben la calidad en la prestación del servicio. Para Arellano (16), la percepción “es el proceso por el cual un individuo selecciona, organiza e interpreta los estímulos para integrar una visión significativa y coherente del mundo que lo rodea. Los usuarios toman decisiones basándose en lo que perciben, más que sobre la base de la realidad objetiva”. Lo importante es que percibe el usuario del ambiente donde es atendido.

Por lo anterior, es que es válido evaluar o conocer la percepción de los usuarios. Así lo manifiestan Schiffman et al. (17), “para saber qué tan satisfechos están los usuarios con la calidad del servicio es necesario evaluar su percepción, debido a que ellos juzgan con base a una variedad de claves informativas, las cuales asocian con el servicio”.

Por eso, el usuario siempre estará decidiendo sobre lo malo o bondadoso del servicio, que en parte lo determina las expectativas cumplidas. Zeithaml et al. (10) dice que “La calidad de servicio, desde la óptica de las percepciones de los usuarios puede ser definida como la amplitud de la discrepancia o diferencia que exista entre las expectativas o deseos de éstos y sus percepciones”. Por esto, es deber de las organizaciones estar llenando dichas expectativas de los usuarios. Al respecto Ginebra et al. (18) plantea que “las organizaciones deben contemplar una estrategia dinámica que les permita prestar un servicio adecuado para lo cual se proponen cuatro condiciones: Interés en el contacto, capacidad resolutive, flexibilidad y reparación de errores”.

Entonces, la percepción de la calidad de un servicio estará determinada por las expectativas del usuario y lo que recibe de la empresa. Como precisa Galviz (19) cuando afirma que: “Los clientes poseen una expectativa de calidad acerca de un servicio, la cual es la deseada o esperada, luego de recibir el servicio, este tiene una calidad real, la diferencia entre la calidad real y la esperada, da como resultado la calidad percibida”. Esa percepción en la calidad del servicio, se tendrá siempre después de usado, porque antes de acceder al servicio, será una mera expectativa.

Servicios de Salud

Es un deber del Estado velar por la buena calidad en la prestación de los servicios de salud a la población. Por eso, es importante precisar qué se entiende por dicho servicio en el ámbito global, donde funge como autoridad la Organización Mundial de la Salud OMS (20) quien dice que: “es el conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuados para conseguir una atención sanitaria óptima, teniendo en cuenta todos los factores y conocimiento del paciente y del servicio médico y lograr el mejor resultado con el mínimo riesgo de efectos iatrogénicos y la máxima satisfacción del paciente en el proceso”.

Aunque es un deber del Estado velar por un buen servicio de salud, es responsabilidad de las empresas prestadoras del servicio, atender con calidad a los usuarios, que en términos precisos son pacientes. Es decir, que en términos generales, un usuario de la salud acude a este servicio por una necesidad y muy pocas veces por suntuosidad. Esto no resta importancia a la expectativa del paciente, que es la atención y la cura a la enfermedad, como a la manera de percibir la atención brindada en el servicio.

Por lo anterior, Agudelo (11) manifiesta que “El servicio de salud responde a una necesidad de los individuos, más que a los propios deseos de tener más o mejor salud, por esto cada persona debe recibir tantos cuidados médicos como necesidades tenga, y no tantos como esté dispuesto a pagar “. Esa necesidad de atención, desde el humanismo, debería direccionar la calidad del servicio con estándares altos, pero en la realidad, a veces persiste una visión mercantilista, que hace del servicio de salud un negocio, rentable para los propietarios, en detrimento del usuario.

5.2.4 Marco Legal

El trabajo de investigación se construyó respetando la Constitución Política Nacional y las normas que reglamentan el área de la salud en Colombia. En primer lugar la Ley 100 (21), que crea el Sistema General de Seguridad Social en salud (SGSSS). Esta norma, contempla la calidad como un atributo fundamental de la atención integral en salud que se le brinda a la población. La norma, en el artículo 153 numeral 9, refiere que el sistema establecerá mecanismos de control a los servicios para garantizar a los usuarios la calidad en la atención oportuna, personalizada, humanizada, integral, continua y de

acuerdo con estándares aceptados en procedimientos y prácticas profesionales.

De igual forma, la Ley 100 de 1993, en el artículo 227, orienta que sea el Gobierno Nacional quien expida las normas relativas a la organización de un sistema obligatorio de garantía de calidad de la atención de salud, incluyendo la auditoría médica de obligatorio desarrollo en las Entidades Promotoras de Salud, con el objeto de garantizar la adecuada calidad en la prestación de los servicios.

Otra norma que se asumió en la investigación, fue el Decreto 1011 de 2006, que en el artículo 2, precisa la calidad como la provisión de servicios de salud a los usuarios individuales y colectivos de manera accesible y equitativa, a través de un nivel profesional óptimo, teniendo en cuenta el balance entre beneficios, riesgos y costos, con el propósito de lograr la adhesión y satisfacción de dichos usuarios.

Es necesario precisar que en el Decreto 1011 de 2006 están establecidas las actividades de autocontrol y de auditorías internas que conllevan a realizar autoevaluación del proceso de atención en salud y atención al usuario, todo desde el punto de vista del cumplimiento de las características de la calidad, como accesibilidad, oportunidad, seguridad, pertinencia y continuidad.

5. METODOLOGÍA

En esta investigación se aplicó la metodología cuantitativa, desde donde se analizó la forma sistemática del problema planteado. El enfoque cuantitativo, según Sampieri et al. (22), es el que permite recolectar datos en el trabajo de campo para comprobar hipótesis, que se logra con la medición numérica y el análisis estadístico.

5.1 ENFOQUE Y DISEÑO

El proyecto de investigación buscó establecer la relación entre el clima organizacional y la percepción externa de la calidad de los servicios de salud en la ESE Hospital Regional Noroccidental en el 2020. Es de carácter descriptivo y no asume elementos experimentales, ni de implementación en la E.S.E. Culminó enunciando recomendaciones y un plan de mejoramiento, para

optimizar el clima organizacional interno y la percepción de los usuarios de la calidad de los servicios de salud.

En cuanto al componente comunicativo, se solicitó y se obtuvo, de manera previa y por escrito a la Gerencia de la ESE, la respectiva autorización para la realización de la investigación, para lo cual se anexó, título, objetivos y justificación de la propuesta del estudio. Se tuvo la ventaja que una de las investigadoras labora como profesional universitaria en la ESE, lo que facilita el acercamiento con la organización.

La actual gerente Dra. Jaichirley Caro Moreno es conocedora de la investigación que se realizó. En reunión con las investigadoras y todos los jefes de área y demás personal de la ESE, se presentó el desarrollo del estudio, los resultados, recomendaciones y plan de mejoramiento. Siguiendo los protocolos de bioseguridad, la socialización del estudio se llevó a cabo de manera presencial el día 16 de febrero del 2021.

La investigación tuvo un diseño transversal, es decir que se agotó en un lapso de tiempo corto y determinado, no superior a doce meses. El método fue el proyecto factible, ya que culminó en la enunciación de recomendaciones y plan de mejoramiento para optimizar el clima organizacional interno y la percepción de los usuarios de la calidad de los servicios de salud.

El proyecto factible que se desarrolla en etapas, permite abordar un problema social y darle solución a partir de certezas investigativas, por eso para Arias (23), el proyecto factible parte del diagnóstico de necesidades que puede ser una investigación en sí, pero abre el espectro para llegar a soluciones. De acuerdo con lo anterior, Álvarez (24), manifiesta que el proyecto factible deja planteada una propuesta que al ser ejecutada permite abordar la problemática en termino de soluciones.

5.2 POBLACIÓN Y MUESTRA

La población estuvo representada de acuerdo a dos variables: la primera en relación al clima organizacional se tuvo en cuenta al personal que labora en la E.S.E ya sea de planta o contratados, que son: 27 administrativos y 72 asistenciales. Para un total de 99.

En la segunda variable, sobre percepción externa de la calidad, la población estuvo constituida por 29.535 usuarios del Municipio de Abrego, que son atendidos en la ESE Hospital Regional Noroccidental.

La muestra que se usó para aplicar el instrumento tipo encuesta, fue definida por una prueba piloto aplicada al 1% de la población, fue probabilística aleatoria simple y tuvo el tamaño que se definió según la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Np(1-p)}{(N-1)\left[\frac{\varepsilon}{Z}\right]^2 + p(1-p)}$$

n= Tamaño de la muestra. p: Proporción poblacional que respondió afirmativamente al ítem piloto del estudio preliminar. El valor de P se estimó con el estadístico P, este se obtuvo del estudio piloto.

N= Población o universo.

Z= Puntuación en la curva normal estándar para el nivel de confianza seleccionado, en este caso en particular se utilizó un nivel de confianza del 95% para el cual Z=1.96. ε (error de muestreo): 10%.

Según la fórmula, para la aplicación del instrumento tipo encuesta se seleccionaron aleatoriamente a las personas. La muestra para la población de la primera variable fue del 60%, que corresponde a un total de 60 encuestas. Y la muestra para la población de la segunda variable fue del 1%, que corresponde a un total de 295 encuestas.

5.3 PLAN DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Para la recolección de la información, los instrumentos fueron convertidos en un formato de Google, que pueden aplicarse on line. Con las encuestas de la Organización Panamericana de la Salud OPS y la SERVQUAL que por su utilización en diferentes trabajos de investigación y por su estructura teórica ya están validadas y con un grado de confiabilidad aceptable, se subieron los cuestionarios para ser respondidos por empleados y usuarios de la ESE.

En esta coyuntura de pandemia mundial por el Covid 19, fue la manera más apropiada de recoger la información para el posterior análisis. Esto implicó realizar las respectivas llamadas y contactarse con los empleados de la ESE y especialmente los usuarios, con quienes no se tenía un contacto directo. A estas personas se les explicó el propósito de la investigación, la necesidad de aceptar dedicar el tiempo para que respondieran la respectiva encuesta.

5.4 INSTRUMENTOS

Los instrumentos que se aplicaron en el trabajo de campo, corresponden a las variables: clima organizacional, donde se utilizó la encuesta de la Organización Panamericana de la Salud OPS. Y la variable percepción externa de la calidad, con la encuesta SERVQUAL, en cada variable se determinaron las dimensiones a tener en cuenta en la estimación, de la siguiente manera:

Clima organizacional Percepción externa de la calidad 1. Liderazgo. 1.

Elementos tangibles.

2. Motivación. 2. Fiabilidad.

3. Reciprocidad. 3. Capacidad de respuesta.

4. Participación. 4. Seguridad.

5. Empatía.

Operacionalización de Variables

En la siguiente figura se estructuró la operacionalización de variables de acuerdo a los objetivos que pretendió la investigación y que fue el insumo para la elaboración de los instrumentos que se aplicaron en el trabajo de campo.

Objetivo 1. Conocer la percepción de los trabajadores de la organización en cuanto al clima organizacional de la ESE Hospital Regional Noroccidental

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS
Clima Organizacional: 37, 55 atributos según la forma Aplicación al trabajo patrimonio y/o sus subsistemas miembros y su ambiente.	Liderazgo	Dirección	1, 13, 26, 31, 38, 39, 40, 42, 51, 53,
		Personal	2, 14, 15, 16, 28, 3, 17,
	Motivación	Responsabilidad	45, 19, 34, , 20, 33, 44, 56 49 percibidos,
		Condiciones de trabajo	18, 27, 52 en que la
	Reconocimiento	6, 21, 43 organización	Cuidado del
		7, 45, 54	
	Reciprocidad	Retribución al	8, 22, 32, 41, 50
		empleado tratan con sus	Equidad 23, 57
	Compromiso	9, 24, 46, 58	
		Participación	Compatibilidad
		intereses	

Intercambio información 11, 36

Involucrarse al cambio 12, 25, 48, 59

Objetivo 2. Examinar la percepción de los usuarios de la calidad de los

servicios de salud en la ESE Hospital Regional Noroccidental.			
VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS
Percepción de calidad en usuarios: La manera como percibe la capacidad que tiene la ESE, para satisfacer las demandas del servicio.	Relación dialógica	Información	1, 19, 20
	Atención profesional	Atención medica	2, 10, 11, 12, 13, 15, 16, 17, 18
		Atención general	3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 14
		Capacidad instalada	21, 22

5.5 PLAN DE ANÁLISIS DE INFORMACIÓN

Para realizar el análisis de la información, se tuvo en cuenta que la investigación tuvo un enfoque descriptivo, por lo tanto se realizaron diagramas de sectores o barras, a partir de las tablas de frecuencia y porcentaje, para cada uno de los ítems involucrados en ambas encuestas.

Para lo anterior, la información obtenida se procesó a través del Demo del programa estadístico SPSS versión 2.0 “Package for the Social Sciences”, paquete para las ciencias sociales, que es un programa estadístico informático usado en las ciencias sociales y las empresas de investigación de mercado. De ahí se obtuvieron los estadísticos de frecuencias absolutas, frecuencias acumuladas y frecuencias relativas para cada ítem del instrumento.

5.6 COMPONENTE ÉTICO

El trabajo de investigación, aunque no es experimental, tuvo en cuenta las consideraciones éticas en relación a “grupos subordinados”, de que trata la Resolución 8430 de 1993 (26), debido a que los participantes son personas que se desempeñan o son usuarios del área de la salud. Como son los directivos, administrativos y demás personal de la ESE Hospital Regional Noroccidental y los usuarios atendidos en el año 2020. Esto implicó un manejo adecuado y transparente en la búsqueda de la información, los hallazgos, las recomendaciones y plan de mejoramiento que se aportaron, al establecer la relación entre el clima organizacional y la percepción externa de la calidad de los servicios de salud.

Además, porque el componente ético en el proceso investigativo, según Resnik (25) “prohíbe la falsificación de la información y el uso de datos falsos; promueve los estándares éticos y valores esenciales para el trabajo colaborativo y la solidaridad en los equipos de investigación, generando la mutua confianza entre sus miembros”. Aspecto relevante, cuando la investigación se realizó en equipo y se tiene la certeza en la elección de las fuentes primarias para obtener unos datos reales y por ende obtener una información veraz.

En el ámbito de la salud, la resolución 8430 (26) establece las normas científicas, técnicas y administrativas para la investigación en salud. En el artículo 4 literal e, se encuentra la justificación principal de la presente investigación: Al estudio de las técnicas y métodos que se recomienden o empleen para la prestación de servicios de salud. La norma denomina este tipo de trabajos como: investigación sin riesgo, cuando explicita:

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. (artículo 11)

Para que lo anterior fuera una realidad, se tuvo como criterio de inclusión; en el personal de la ESE, que estuvieran laborando actualmente y que aceptarán participar de la investigación. Con los usuarios, que hubieran acudido a los servicios de la ESE durante el año 2020 y que los que aceptarán participar del proceso investigativo. Para ambas variables se tuvo en cuenta el grupo etario entre los 18 y 50 años, que eran las personas que se estaban desplazando en esta coyuntura de pandemia Covid 19. Además se tuvo en cuenta, que tuvieran acceso a medios electrónicos desde donde pudieran diligenciar el instrumento respectivo.

Teniendo en cuenta lo anterior, se precisó que los criterios de exclusión en los participantes es que no estuvieran de acuerdo previamente para participar de la investigación. En el caso de los usuarios, que fueran sólo acompañantes de algún paciente, sin estar recibiendo los servicios como beneficiario directo.

Para ello, se les explicó a fondo el objeto de la investigación y los beneficios sociales en el ámbito de la prestación del servicio de salud. Y se explicitó el hecho de guardar la confidencialidad de la información personal de los

aportantes que participaron. Siempre, durante todo el proceso de trabajo de campo, se hizo énfasis en la verdad que arrojen los datos y que la investigación promueva valores y derechos en los sujetos participantes.

Relacionado con lo anterior, se realizará desde el componente comunicativo, de manera previa y por escrito a la Gerencia de la ESE, la respectiva autorización para la realización de la investigación, dando a conocer el título, objetivos y justificación de la propuesta del estudio. A través de la gerente, se acordó socializar los resultados y recomendaciones al final del proceso investigativo con el personal de la ESE. Esta socialización se hará con todos los líderes de procesos de cada una de las áreas de la entidad. Será al final de la investigación de manera presencial, con las medidas de prevención y protocolos de seguridad que se manejan en la Institución. Se precisarán los resultados arrojados de la investigación y la propuesta de mejora a las circunstancias analizadas.

5.7 CONSENTIMIENTO INFORMADO

El trabajo de campo de la investigación se realizó con fuentes directas, una de ellas fueron los empleados de la ESE Hospital Regional Noroccidental y la segunda fue una muestra tomada a los usuarios del servicio de salud que presta la ESE, correspondiente a 333 personas. Todos los participantes conocieron previamente el propósito de la investigación y los instrumentos que iban a responder, dando su aprobación para participar en el estudio, por tal motivo, ninguna de las dos fuentes firmó un consentimiento.

Fue suficiente con explicar a cada persona el propósito de la investigación y precisar en el interés de conocer la relación entre el clima organizacional y la percepción externa de la calidad de los servicios de salud en la ESE Hospital Regional Noroccidental en el 2020, para aportar recomendaciones y plan de mejoramiento que al ser aplicados redunden en la mejora del servicio de salud que se presta en la organización.

6. RESULTADOS Y DISCUSION

6.1 Percepción del clima organizacional

Este primer ítem analizado corresponde al objetivo uno de la investigación, sobre Conocer la percepción de los trabajadores de la organización en cuanto al clima organizacional de la ESE Hospital Regional Noroccidental. Para la recolección de datos se utilizó la encuesta de la Organización Panamericana de la Salud OPS y se aplicó a 61 personas que laboran en dicha entidad.

A continuación se presentan los resultados agrupados de acuerdo a cada indicador de dimensión de la operacionalización de variables, con relación al indicador dirección de la dimensión liderazgo, se dieron los siguientes resultados:

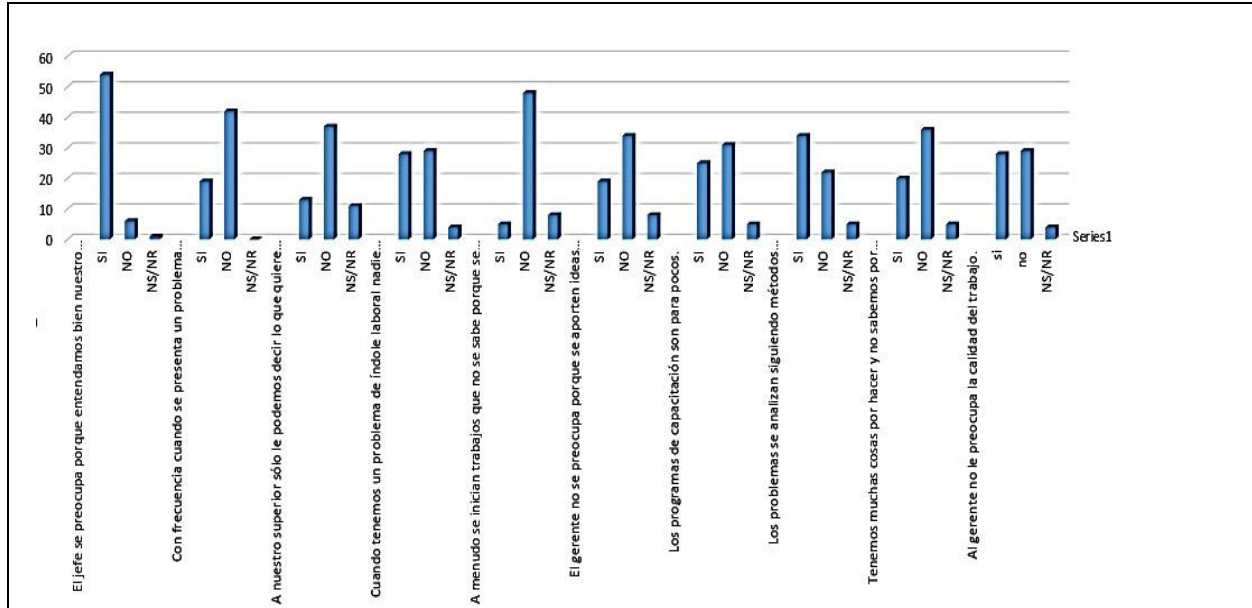


Gráfico 1. Dimensión: Liderazgo. Indicador: Dirección.

Fuente: Elaboración Propia.

En el gráfico 1 se muestran diez aspectos de izquierda a derecha, en el primero: 88.5% que es un total de 54 encuestados de una muestra de 61, manifiesta que el jefe de la ESE, si se preocupa porque entiendan bien el trabajo que deben realizar. Este aspecto es importante, porque evidencia que hay un direccionamiento con liderazgo, lo que permite que los empleados de la entidad realicen de manera acertada las labores, que en su conjunto implican una adecuada prestación del servicio de salud a los usuarios.

Es de precisar que son pocos los empleados que consideran que el jefe no se preocupa porque ellos entiendan bien su trabajo y esto puede obedecer a que son

personas renuentes a los cambios.

En el segundo aspecto se observa que el 68.9% de los encuestados, que son 42 personas de 61, manifiestan que con frecuencia cuando se presenta un problema especial, si se sabe quién debe resolverlo. En tanto que 19 personas manifiestan lo contrario, lo que puede obedecer a la apatía de algunos empleados a aportar en la resolución de conflictos. La importancia que sean la mayoría de empleados que tienen esta percepción, es que muestra que en la ESE se da una efectiva dirección, que refleja un liderazgo significativo en la prestación del servicio.

Al respecto de la percepción sobre si al superior sólo se le puede decir lo que quiere oír, un 60.7% de los encuestados que es igual a 37 empleados considera que no. Sólo 13 personas manifestaron que sí, lo que se puede generar en virtud de la misma apatía a ser participativos y simplemente no se hace ningún aporte dejando en cabeza de los superiores la solución de las situaciones particulares de la entidad. Es importante que la mayoría de los empleados perciba que con el superior existe la posibilidad de solución de conflictos así él no esté de acuerdo, toda vez que este hecho genera un mayor liderazgo en la organización.

El cuarto aspecto muestra que la mayoría representada en el 47.5% de los encuestados, que son 29, afirma que no es cierto que cuando se tiene un problema de índole laboral nadie se interesa en resolverlo. Al contrario el 45.9% dice nadie se interesa por resolver dicho tipo de problema, sin embargo es importante recalcar que la percepción en este aspecto está muy pareja, lo que puede surgir en virtud de que el personal que considera que cuando se tiene un problema nadie se interesa por resolverlo se puede tratar de personal de planta que es muy añoso, apático y es indiferente a la resolución de los problemas de índole laboral, más aún cuando la resolución de conflictos se debe dar con el acompañamiento de personal de menor edad que ellos. Sin embargo esta situación es significativa, toda vez que hace referencia a la capacidad de solucionar los conflictos de manera asertiva, aspecto que determina el liderazgo de la organización.

El siguiente aspecto presenta que de la muestra de 61 personas, el 78.7% que equivale a 48 empleados, manifestó que no es verdad que a menudo se inician trabajos que no se sabe porque se hacen. Este panorama es relevante porque se observa que es significativo el número de encuestados que tiene claro cuál es su función o actividad a desarrollar, esto estimula el trabajo y genera liderazgo en los empleados.

El sexto aspecto permite observar que el 55.7% de los encuestados, considera que el gerente se preocupa porque se aporten ideas que mejoren la calidad del trabajo.

Mientras que un 31.1% manifiesta que no existe esa preocupación, que siguen siendo producto de la apatía de unos pocos empleados a aportar ideas, y de una

cultural de resistencia al cambio. Este hecho es significativo porque involucra la dirección de la organización, desde donde se fomenta el liderazgo en los empleados.

En el séptimo aspecto es referente a si los programas de capacitación son para pocos, el 50.8% que corresponde a 31 encuestados manifestó que no, mientras que un 41% dijo lo contrario, quienes como se ha manifestado son apáticos a los cambios y no le dan la importancia que requiere, en ocasiones prefieren no asistir a las capacitaciones. Esta situación es relevante para quienes asisten a las capacitaciones, debido a que determina en parte el estímulo por la excelencia que se da a los empleados, lo que llega a fomentar un liderazgo positivo dentro de la organización.

En el octavo apartado el 55.7% de los encuestados, que equivale a 34 personas, manifestaron que en las ESE los problemas se analizan siguiendo métodos sistemáticos para encontrar soluciones creativas. Esta claridad permite estimar que existe liderazgo para que la solución de conflictos sea creativa, siendo lo más importante, el aprendizaje desde la experiencia, que produce métodos sistematizados frente a problemas que pueden ser repetitivos en el ambiente de trabajo.

En noveno ítem, el 59% que corresponde a 36 encuestados, afirmó que no es cierto que por lo general, tenemos muchas cosas por hacer y no sabemos por cual empezar. Al contrario 20 empleados dijeron que sí, quienes por su falta de compromiso, organización e interés consideran que no saben qué hacer o por dónde empezar. Este aspecto se relaciona directamente con la dirección de la organización y genera liderazgos positivos cuando brinda claridad a los empleados sobre la prioridad en el proceso laboral, quienes no solo tiene claridad en la realización de los procesos, sino que se sienten comprometidos con la entidad.

Finalmente, el punto décimo, presenta que de la muestra de 61 encuestados, al 47.5% que equivale a 29 personas, considera que al gerente no le preocupa la calidad del trabajo. Al contrario se manifestaron 28 empleados. Este apartado es significativo toda vez que genera liderazgo positivo si la dirección estimula la excelencia en los empleados, sin embargo se puede observar que hace falta que la dirección estimule el liderazgo y motive al personal que percibió que la gerencia no se preocupa por la calidad del trabajo, ya que puede ser que este personal esta desmotivado y se necesita generar estrategias de liderazgo a través de estímulos por la excelencia.

En el gráfico 2 se muestra los resultados agrupados de la dimensión liderazgo, con el indicador: personal, donde se presentaron los siguientes hallazgos:

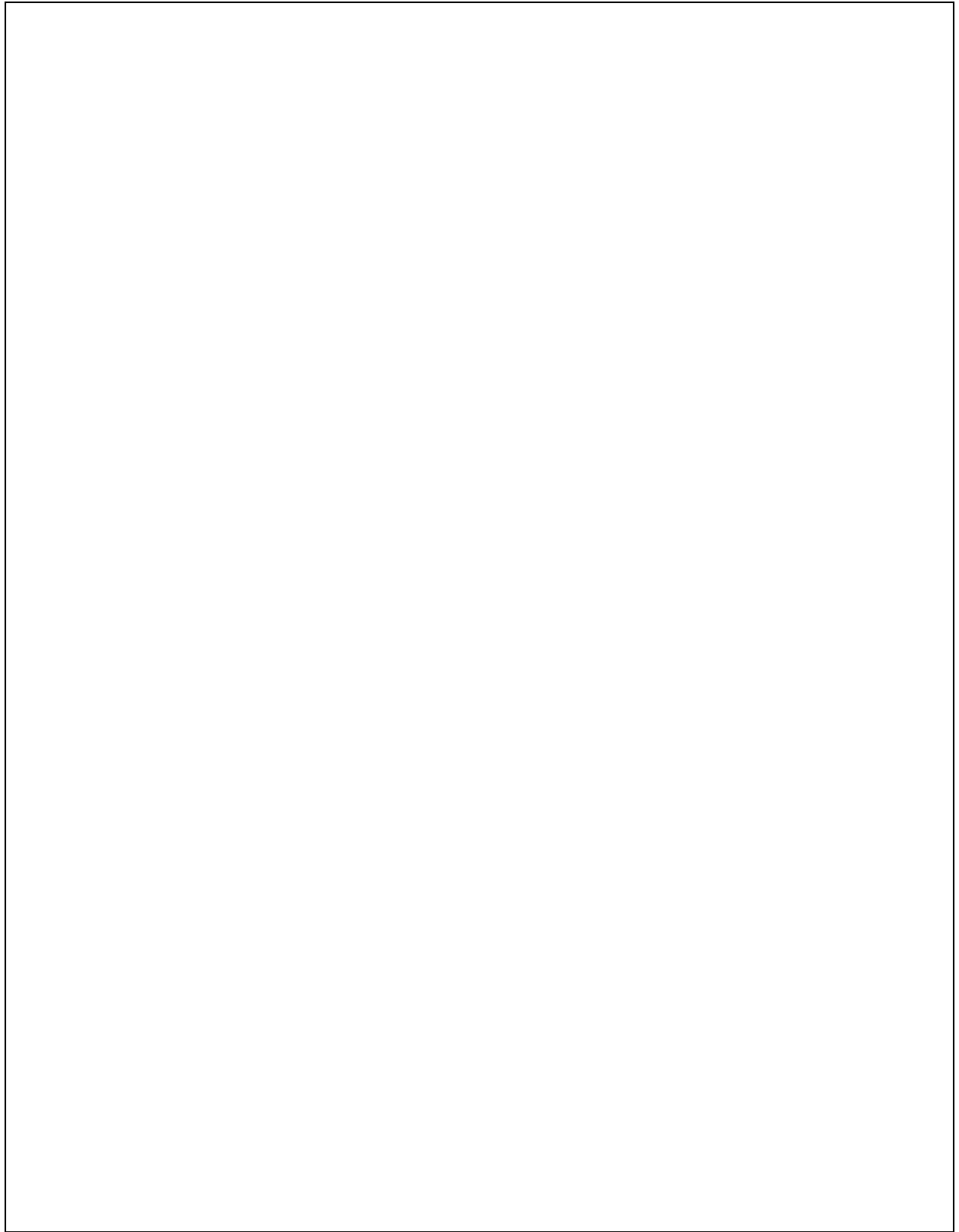
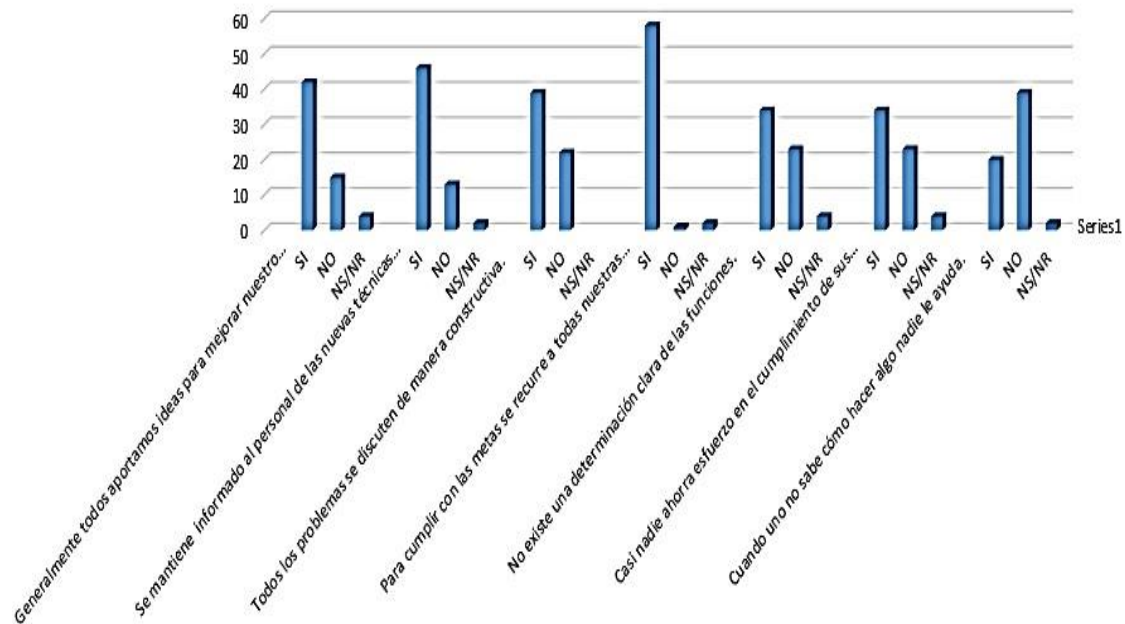


Gráfico 2. Dimensión: Liderazgo. Indicador: Personal.



Fuente: Elaboración Propia.

El primer aspecto de izquierda a derecha, se visualiza que 42 personas de las encuestadas, que representan un 68.9%, afirman que generalmente todos aportan ideas para mejorar la labor que se desarrolla en la ESE. Este ítem denota participación y liderazgo, que por lo regular es estimulado por las directivas de la organización.

De todas maneras, también es disiente que 15 personas de las encuestadas muestren lo contrario y que 4 de ellas manifiesten que no saben si se genera esa participación en la organización, lo que se puede estar propiciando por falta de pertenencia y deseo de participación en la entidad. La relevancia de este aspecto, es que permite en la competencia comunicativa, que cada una de las personas de la organización, sea parte de las soluciones a los diferentes conflictos que a diario se presentan, lo que conlleva a tener sentido de pertenencia y prestar un mejor servicio.

El segundo apartado muestra que de 61 empleados encuestados, 46 que representan un 75.4%, dijo que en la ESE si se preocupan por mantener informado al personal de las nuevas técnicas relacionadas con el trabajo. Este aspecto es relevante porque muestra que se da un estímulo a la excelencia, buscando con esto el liderazgo, que los empleados sean cada vez más competentes en la labor que desempeñan.

El tercer aspecto presenta que el 63.9% que equivale a 39 encuestados, afirmó que

en la ESE todos los problemas se discuten de manera constructiva, mientras 23 empleados manifestaron lo contrario, quienes prefieren no participar y que sean los jefes de área o la dirección quienes discutan y den soluciones. Este ítem se relaciona con la capacidad para solucionar conflictos de manera asertiva, por eso es relevante, toda vez que muestra liderazgo de parte de los encargados de direccionar la organización y de los colaboradores que si participan de manera constructiva.

El cuarto ítem señala que de los 61 encuestados, 58 que equivalen a un 95.1%, afirmaron que en la ESE para cumplir con las metas del trabajo se tiene recurrir a todas las capacidades de los empleados. Este aspecto es importante, porque denota la proyección de un liderazgo de la dirección que estimula el trabajo de los miembros de la organización.

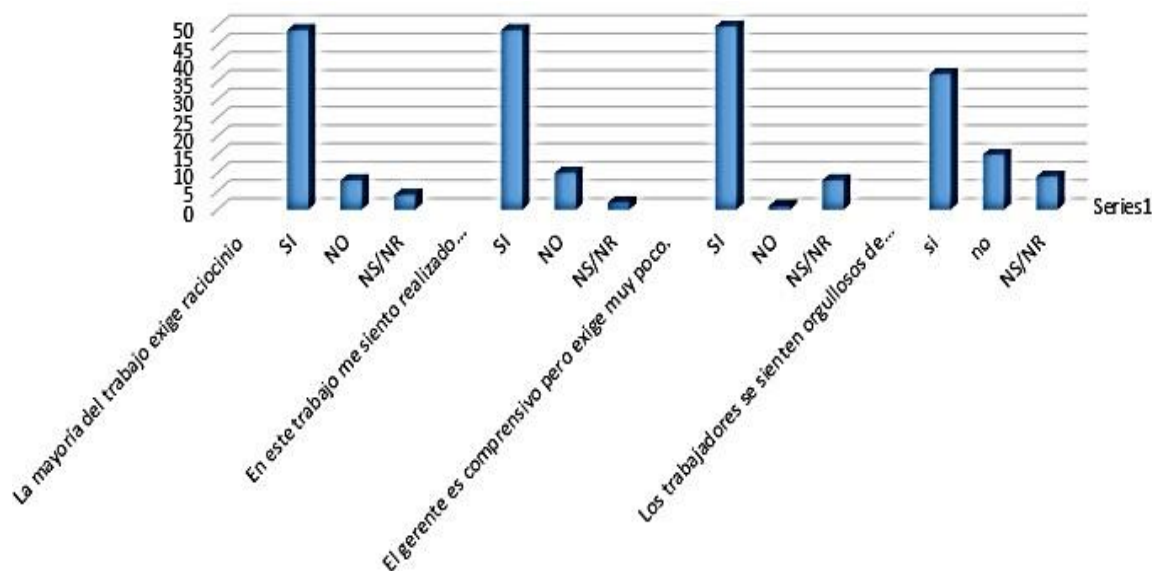
El siguiente aspecto, con respecto a que no existe una determinación clara de las funciones que cada uno debe desempeñar, el 55.7% de los encuestados, que corresponde a 34 empleados de 61, manifiesta que no hay claridad. Pero 23 encuestados afirma que si hay claridad en las funciones de cada trabajador, ya que el personal de planta tiene claridad de las funciones que debe desempeñar. Esta situación es dicente, toda vez que se relaciona con el direccionamiento que se realiza desde los directivos, en este aspecto se denota que la entidad debe fortalecer los procesos de inducción al personal nuevo vinculado mediante contrato de prestación de servicios, aspecto que al ser bien atendido, genera liderazgo en el grupo de empleados.

En el quinto punto, el 42.6%, que corresponde a 34 encuestados, considera que no es cierto que casi nadie ahorre esfuerzos en el cumplimiento de sus obligaciones. Al contrario un 41% considera que los empleados de la ESE no ahorran esfuerzos para cumplir sus labores. Este hecho es relevante, porque está generado por el estímulo a la excelencia, el cual genera liderazgo para la organización. Sin embargo la dirección no ha propiciado estrategias para la generación de estímulos en procura de lograr que el personal este tan motivado que no ahorre esfuerzos en el cumplimiento de sus funciones

En el aspecto final, respecto de cuando no sabe cómo hacer algo nadie le ayuda, el 63.9% dijo que no, lo que quiere decir que si han recibido ayuda cuando la han solicitado. En tanto que el 32% afirma lo contrario, evidenciando que la rotación permanente de personal contratado genera que no se dé un proceso adecuado de acompañamiento al personal nuevo. Este aspecto es relevante, toda vez que marca un estímulo al trabajo y da claridad sobre los procesos que cada trabajador tiene a su cargo, lo que genera un liderazgo positivo.

En el gráfico 3 se muestra los resultados agrupados de la dimensión motivación, con el indicador: Realización personal, donde se presentaron los siguientes hallazgos:

Gráfico 3. Dimensión: Motivación. Indicador: Realización personal.



Fuente: Elaboración Propia.

En la primera serie, el 80.3% de los encuestados, según el gráfico 3, manifiestan que la mayoría del trabajo en la ESE Hospital Regional Noroccidental exige raciocinio. Es decir que 49 personas de las encuestadas, considera que el trabajo que realizan los motiva y les permite una realización personal permanente, toda vez que están generando ideas, conocimiento y prácticas no repetitivas. Este aspecto es importante porque genera un ambiente de trabajo dinámico, donde el empleado se siente como una persona productiva, lo que hace que se sienta útil y realizada.

En el segundo apartado se muestra que 49 encuestados, equivalente al 80.3% de la muestra, dijo que en el trabajo desempeñado se sentía realizado profesionalmente. Al contrario, 10 empleados dijeron que no. Es relevante que la mayoría respondiera positivamente este ítem, porque muestra el aspecto de la realización personal, el cual es altamente motivante para realizar una labor efectiva en la prestación del servicio en esta área de la salud.

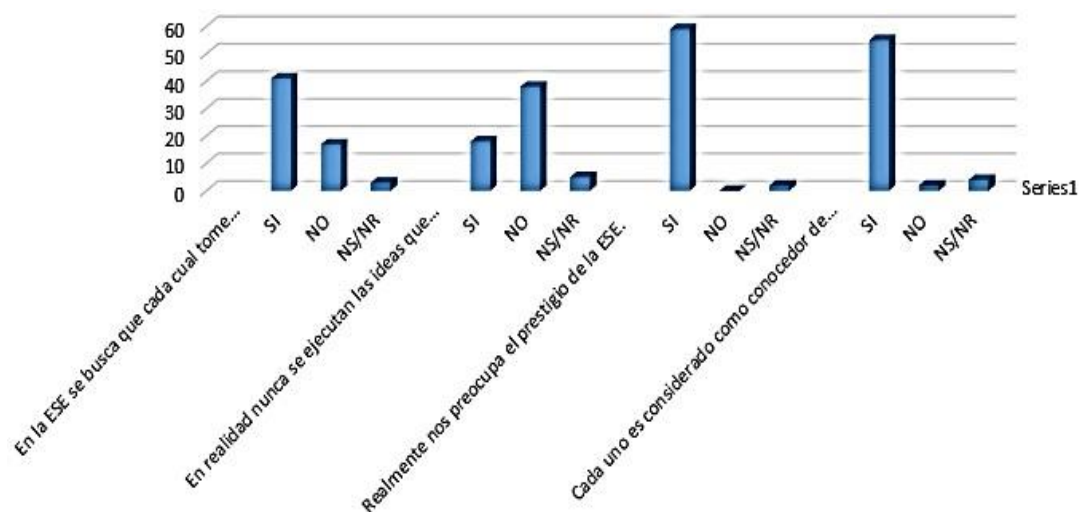
En el ítem tres se observa que el 82% de los encuestados, que son 50 empleados, manifiestan que el gerente es comprensivo pero exigente. Sólo una persona afirmó lo contrario y 8 de ellas no respondió la pregunta. Este hecho de la dirección es importante, debido a que se relaciona con la realización personal de los empleados, quienes se ven exigidos, pero motivados a desarrollar una mejor labor.

Finalmente, el 93% que corresponde a 57 encuestados de 61, afirmó que los trabajadores se sienten orgullosos de pertenecer a la ESE. Este resultado contundente es importante debido a que se relaciona con la realización personal de

los empleados, aspecto que genera motivación para el trabajo.

Seguidamente se presenta en el gráfico 4 los resultados agrupados de la dimensión motivación, con el indicador: responsabilidad, donde se presentaron los siguientes hallazgos:

Gráfico 4. Dimensión: Motivación. Indicador: Responsabilidad.



Fuente: Elaboración Propia.

Con el ítem uno de izquierda a derecha, se pretendía estimar el nivel de motivación de los empleados para realizar su labor cotidiana con responsabilidad, siendo autónomos y no esperando que el superior estuviera diciéndole que debe hacer. Por eso, es relevante que el 67.2%, que corresponde a un total de 41 personas de 61, haya manifestado que en la ESE Hospital Regional Noroccidental si se busca que cada cual tome decisiones de cómo realizar su propio trabajo. Este porcentaje de trabajadores, que es la mayoría, se siente responsable de la labor que realiza en la organización y la hace con motivación. Importante también, precisar que 17 encuestados manifestaron lo contrario, quienes pueden formar parte de un pequeño grupo de personal apático e indiferente y que simplemente hace sus tareas de manera rutinaria.

En el siguiente aspecto, lo mismo que el punto anterior, es relevante que el 62.3%, que equivale a 38 encuestados de 61, manifieste que en realidad nunca se ejecutan las ideas que dan sobre el mejoramiento del trabajo. Sólo un 29% dijo lo contrario, lo que permite denotar que algunas ideas no son tenidas en cuenta por los jefes de área o las directivas generando con ello desmotivación e inconformismo. Este hecho es clave para generar un buen ambiente en la organización, toda vez que demuestra

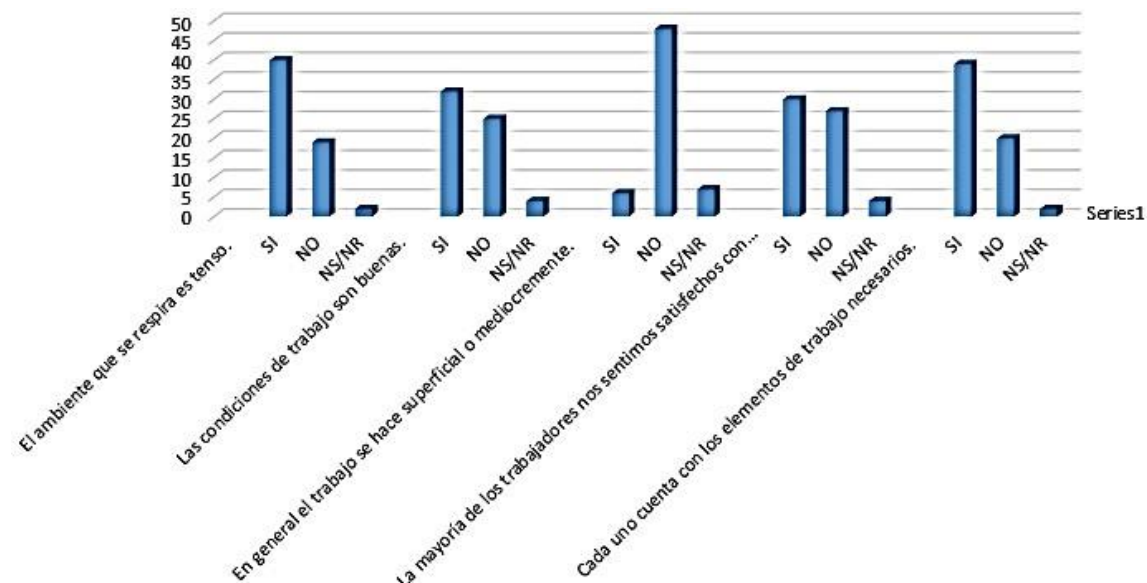
la responsabilidad con la que se asumen las ideas de los demás, aspecto que genera motivación en los empleados.

En el punto tres, la estimación es contundente, el 96.7% de los encuestados respondió afirmativamente que si realmente les preocupa el prestigio de la ESE. Este dato es notable, toda vez que hace referencia a la responsabilidad con la que se asume la pertenencia a la organización, que a la vez es un factor de motivación para el trabajo.

Finalmente, en el último aparte, el 90.2% que equivale a 55 encuestados de 61, manifestó que cada uno es considerado como conocedor de su trabajo y se le trata como tal. Este ámbito es relevante porque hace referencia a la responsabilidad de los empleados y la motivación que les genera que se reconozca su labor.

En seguida se presenta en el gráfico 5 los resultados agrupados de la dimensión motivación, con el indicador: condiciones de trabajo, donde se presentaron los siguientes hallazgos:

Gráfico 5. **Dimensión: Motivación. Indicador: Condiciones de Trabajo.**



Fuente: Elaboración Propia.

De izquierda a derecha, el primer ítem muestra que de las 61 personas encuestadas, 40 de ellas, que corresponde a un 65.6%, considera que el ambiente que se respira en la ESE Hospital Regional Noroccidental es tenso, quizá generado

por los cambios propios de representante legal, conforma a la normatividad vigente, ante la incertidumbre de la llegada de un nuevo jefe y el desconocimiento total de su desempeño, al igual que las constantes rotaciones del personal contratado que se desempeña con incertidumbre frente a su futuro laboral, lo que permite concluir que es necesario una mejor adecuación de las condiciones de trabajo. Este ítem es relevante, toda vez que si el empleado percibe tensión en el ambiente, ya sea por razones internas o externas, va a sentirse desmotivado para realizar una labor de calidad. En este punto es importante recalcar que el 31.1% de los encuestados, que corresponde a 19 personas, manifestaron que sentían un ambiente de no tensión en el trabajo.

En el segundo aspecto, de la percepción de los empleados sobre si las condiciones de trabajo son buenas, el 52% dijo que sí y 41% dijo que no, mientras 4 encuestados decidieron no responder el ítem. Es importante este aspecto en el clima organizacional, porque se refiere a la adecuación de las condiciones de trabajo. Si un empleado se siente cómodo en su sitio de labor, va a estar motivado para prestar un servicio de calidad. La no conformidad con las condiciones de trabajo giran en torno a la incertidumbre del personal contratado frente a su futuro en la entidad.

Seguidamente, el cuarto ítem, sobre si en general el trabajo se hace superficial o mediocrementemente, a lo que el 78.7% que representa a 48 encuestados de 61, respondió de forma negativa como lo muestra la gráfica 33. Este ámbito es significativo, debido a que muestra la adecuación de las condiciones de trabajo en la organización, aspecto que se enmarca en la motivación frente a la labor que se desarrolla por los empleados.

En cuanto a que si una mayoría significativa de los trabajadores de la ESE se sienten satisfechos con el ambiente físico, en el quinto punto se muestra que el 49.2% que representa un total de 30 empleados, dijo que sí. Al contrario 27 dijeron que no y 4 de ellos no respondió la pregunta.

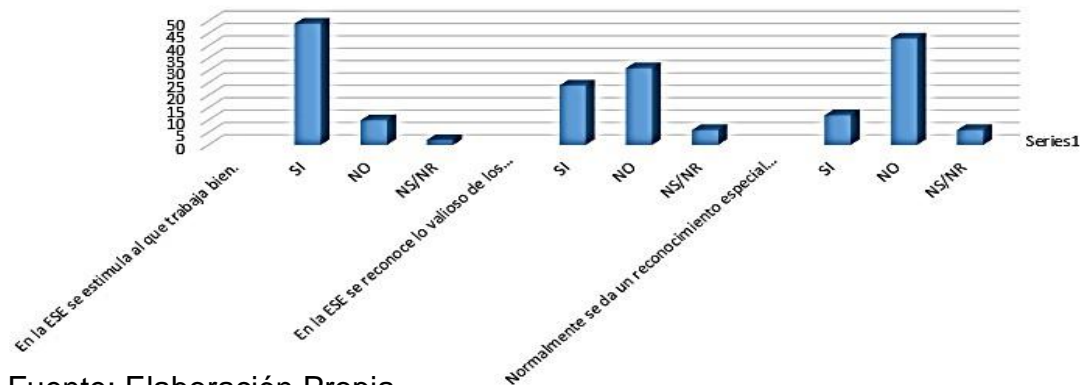
Lo anterior, muestra que este aspecto está dividido en la percepción de los empleados, lo que implica mayores adecuaciones de las condiciones de trabajo, ámbito que genera motivación a los empleados. La insatisfacción en cuanto al ambiente físico se podría apreciar en las condiciones de trabajo bajo los cuales se desempeñan los empleados principalmente del área asistencial al tener turnos en algunas ocasiones un poco pesados.

Finalmente, en el sexto aspecto, el 63.9% que corresponde a 39 encuestados, manifestaron que cada uno cuenta con los elementos de trabajo necesarios, 20 empleados afirmaron lo contrario, que se puede presumir que hay insatisfacción ya que en ocasiones la reposición de estos elementos puede ser un poco lenta. Este aspecto es relevante porque significa motivación para los empleados al tener adecuaciones pertinentes de las condiciones de trabajo.

A continuación en el gráfico 6, se explicitan los resultados agrupados de la dimensión motivación, con el indicador: reconocimiento, donde se presentaron los siguientes hallazgos:

Gráfico 6

. Dimensión: Motivación. Indicador: Reconocimiento.



Fuente: Elaboración Propia.

De izquierda a derecha, el primer resultado es preocupante, en cuanto el 63.9%, que equivale a 49 encuestados, explicita que en la ESE Hospital Regional Noroccidental no se estimula al que trabaja bien, ya que las directivas se han olvidado del activo más importante que es el recurso humano, al no propiciar los espacios para el reconocimiento y la exaltación del personal que hace bien su trabajo.

Por consiguiente, sólo 10 empleados se sienten estimulados por el trabajo que desarrollan. Este ámbito es relevante, porque hace referencia al reconocimiento por la aportación del empleado al devenir de la organización, lo que se convierte en un motivador importante para el desempeño en la prestación del servicio.

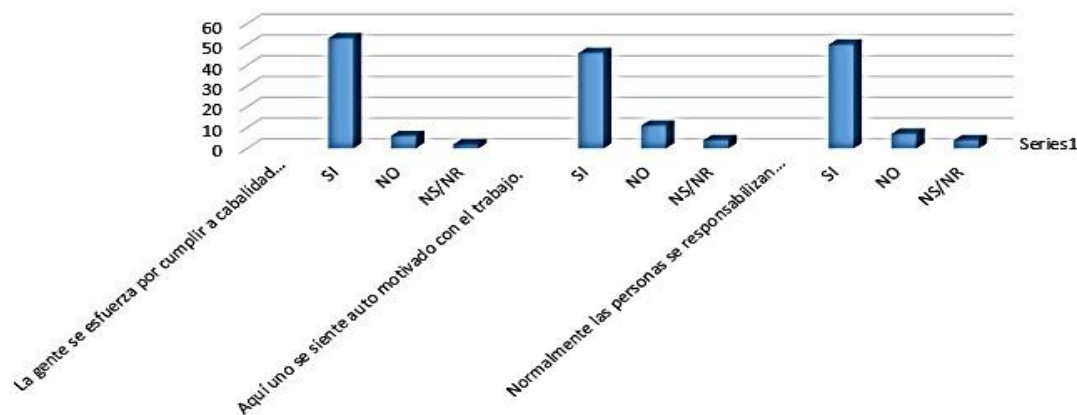
En el segundo ítem, el 50.8% considera que en la ESE no se reconoce lo valioso de los trabajadores y un 9.8% no respondió la pregunta, percepción de los trabajadores ya que las directivas no están haciendo ningún reconocimiento. Este aspecto es de gran valor para la organización, porque al trabajarlo se estaría reconociendo la aportación que hacen los empleados al desenvolvimiento de la organización. Este es un medio a través del cual, los directivos generan motivación a los trabajadores, lo que redundaría en un mejor servicio para los usuarios.

Finalmente, en el tercer aspecto, el 70.5% que es igual a 43 encuestados de 61, reitera que normalmente no se da un reconocimiento especial al buen desempeño de trabajo. Este aspecto es relevante para la organización, porque se enmarca en la motivación que produce la dirección al reconocer la aportación de los empleados.

Continuando con la dimensión reciprocidad y el indicador aplicación al trabajo, el gráfico 7, muestra los siguientes resultados:

Gráfico 7

. Dimensión: Reciprocidad. Indicador: Aplicación al Trabajo.



Fuente: Elaboración Propia.

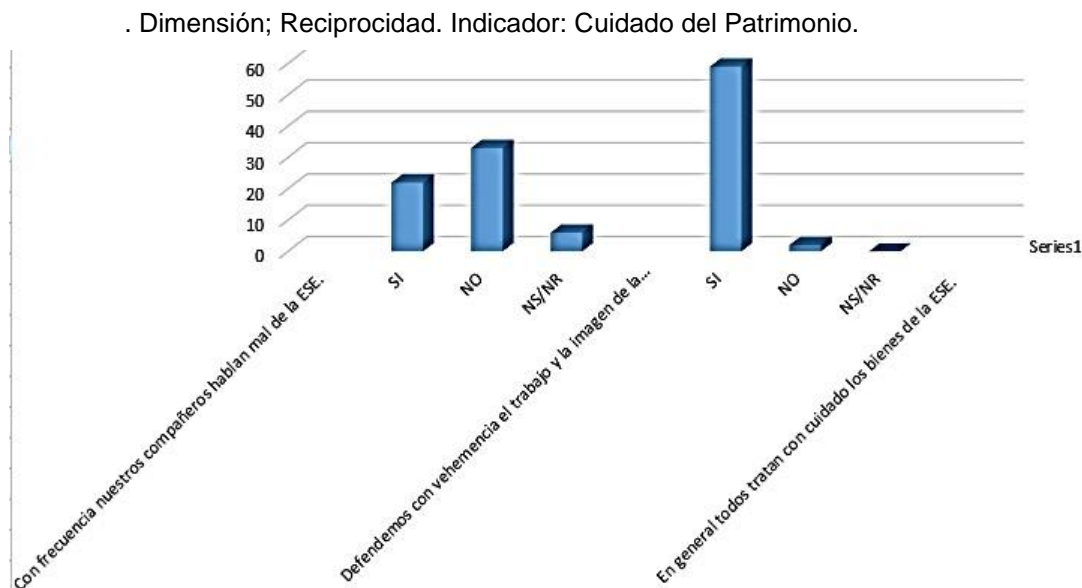
En el aspecto uno de izquierda a derecha, se muestra la importancia de estimar si el personal es aplicado para el trabajo, es porque se determina la reciprocidad en el clima organizacional. En este aspecto, el 86.9%, que equivale a 53 encuestados de 61, están de acuerdo que en la ESE, la gente se esfuerza por cumplir a cabalidad con sus obligaciones. Este porcentaje muestra que hay un ambiente en la organización que motiva a los empleados a aportar, para que todos los sistemas funcionen correctamente y se pueda brindar un servicio de salud de calidad a los usuarios.

En el segundo ítem, de los 61 encuestados, el 75.4% considera que en la ESE se sienten auto motivados con el trabajo. Este hecho es notable en cuanto aplica para el desarrollo del trabajo desempeñado, generando reciprocidad con la organización, pero a partir de un estímulo personal de pro actividad.

Finalmente, el punto tres muestra que el 82% de encuestados que corresponde a 50 empleados de 61, manifestó que en la ESE normalmente las personas se responsabilizan de controlar su propio trabajo. La importancia de este hecho se debe a que muestra la reciprocidad del personal con la organización, haciendo una aplicación al trabajo de manera proactiva.

En el gráfico 8 se presenta la dimensión reciprocidad, con el indicador cuidado del patrimonio, con los siguientes resultados:

Gráfico 8



Fuente: Elaboración Propia.

El primer aspecto, de izquierda a derecha, muestra que el 54.1% de los encuestados manifiesta que con frecuencia no se escucha a los empleados hablar mal de la ESE Hospital Regional Noroccidental entre ellos, este porcentaje equivale a 33 personas de 61. Contrario a esta percepción, 22 personas han experimentado que se habla mal de la ESE con frecuencia entre compañeros, mientras que 6 empleados dijeron no saber del asunto. Aunque son unos pocos quienes se sienten inconformes y en alguna ocasión hablan mal, se podría afirmar que son aquellas personas que no tiene sentido de pertenencia por la entidad y que ha demostrado apatía ante cualquier circunstancia no favorable de la entidad. Este ámbito es importante porque muestra la reciprocidad de los empleados frente a la organización, toda vez que si con frecuencia no se habla mal del sitio de trabajo, se está generando cuidado del patrimonio institucional.

En el segundo apartado se muestra si los empleados defienden con vehemencia el trabajo y la imagen de la ESE, como lo muestra el gráfico 45, el 96,7% que es equivalente a 59 de 61 empleados encuestados, manifiesta que sí. Este ámbito es

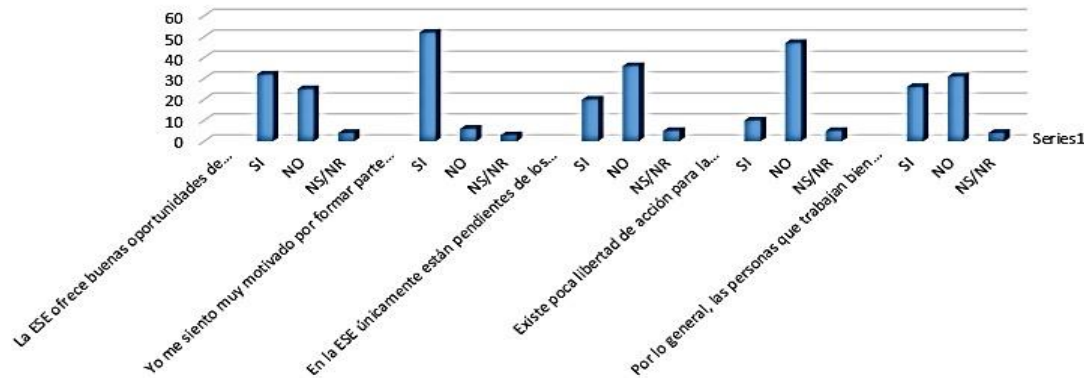
Gráfico 9

significativo, porque recalca el cuidado del patrimonio institucional, mostrando la reciprocidad de los empleados con la organización.

Finalmente, se estima si en general todos tratan con cuidado los bienes de la ESE, el 70.5% que corresponde a 43 encuestados de 61, respondió que sí. Al contrario 13 empleados dijo que no, que sigue siendo el personal que no tiene sentido de pertenencia por la institución. Este ámbito es relevante porque se enmarca en la reciprocidad de los empleados que se hace explícita en el cuidado del patrimonio institucional.

Para continuar, en el grafico 9 se muestra la dimensión reciprocidad, con el indicador retribución al empleado, lo que arrojó los siguientes hallazgos:

Gráfico 9. Dimensión: Reciprocidad. Indicador: Retribución.



Fuente: Elaboración Propia.

De izquierda a derecha, en el primer aspecto, se estima el ámbito de la reciprocidad, si la ESE retribuye a sus empleados la labor que desempeñan y los prepara para prestar un mejor servicio. Al respecto, el 52.5% que es un equivalente a 32 encuestados de 61, manifestó que la ESE Hospital Regional Noroccidental les ofrece buenas oportunidades de capacitación. También es de anotar, que 25 empleado afirmaron lo contrario, que son el personal que no le da la importancia a estos procesos, no sintiendo que tengan buenas oportunidades de capacitación. La importancia de este aspecto es porque el empleado siente que se le está reconociendo su labor cuando se le asignan capacitaciones que le procuran el crecimiento personal y profesional.

En el segundo item se puede apreciar, que el 85.2% de los encuestados, que corresponde a 52 empleados de 61, afirman que si se sienten muy motivados por formar parte del grupo de trabajo de la ESE. Sólo 6 encuestados manifestaron lo contrario. Este ámbito es apreciable, toda vez que denota que hay retribución en el ambiente laboral, aspecto que se relaciona de manera directa con la reciprocidad.

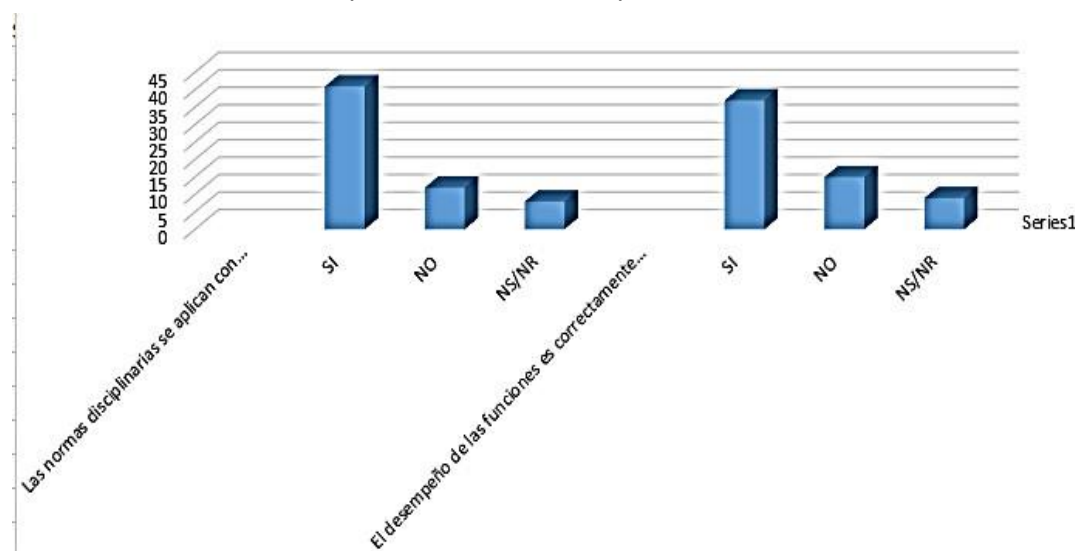
Continuando en el tercer ambito, el 59% de los encuestados, que representa a 36 personas de 61, manifestaeron que no consideran que en la ESE únicamente estén pendientes de los errores. Aunque también, un 32.8% afirmó que sí. Este ámbito es importante debido a que relaciona la retribución que sienten los empleados por la labor desarrollada, lo que se enmarca en la reciprocidad que se espera de la organización con los trabajadores.

El cuarto punto muestra que la mayoría de encuestados, el 77%, que corresponde a 47 empleados, manifestaron que no existe poca libertad de acción para la realización del trabajo. Sólo 10 personas afirmaron lo contrario. La importancia de este aspecto está dada porque los empleados sienten libertad para desarrollar el trabajo, que se enmarca en la reciprocidad con la organización y de cierta manera con un sentir de retribución frente a una buena labor.

Finalmente, el quinto aparte, el 50.8% que equivale a 31 encuestados dijo que por lo general, las personas que trabajan bien en la ESE no son reconocidas. Mientras que 26 empleados dijeron que sí. La relevancia de este ítem está dada por la reciprocidad que debe existir de la organización hacia los empleados, los cuales al sentirse retribuidos tendrán un mejor desempeño.

El grafico siguiente es el 10, donde se presenta la dimensión reciprocidad, con el indicador equidad, lo que lanzó los siguientes resultados:

Gráfico 10. Dimensión: Reciprocidad. Indicador: Equidad.



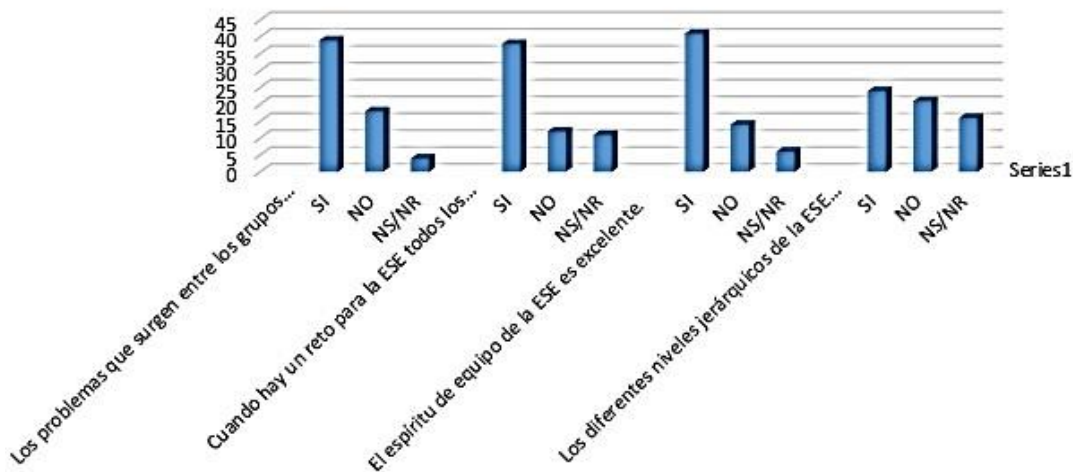
Fuente: Elaboración Propia.

En cuanto a si las normas disciplinarias se aplican con subjetividad, el 67.2% de los encuestados respondió que sí, que corresponde a 41 empleados de 61. Sólo 12 encuestados respondieron lo contrario. Este ítem es trascendente debido a que muestra la percepción de equidad en el trato y el no sentir que hay objetividad en las sanciones disciplinarias, tiende a fracturar la reciprocidad que debe existir en el ambiente laboral.

Finalmente, con relación si el desempeño de las funciones es correctamente evaluado, el 60.7% de los encuestados que corresponde a 37 empleados de la ESE respondió afirmativamente. Mientras que 15 manifestó lo contrario, ya que el personal que tiene algún tiempo en la entidad es renuente al cambio y considera que como hace las cosas es la forma correcta, por lo que al evaluarlos se sienten incomodos, y la adopción de planes de mejoramiento es dispendiosa. Este ítem es relevante toda vez que hace referencia a la equidad con que se estima la labor del personal, aspecto que al ser ecuánime, genera reciprocidad con la organización.

El grafico 11 presenta la dimensión participación, con el indicador compromiso, con los siguientes resultados:

Gráfico 11. Dimensión: Participación. Indicador: Compromiso.



Fuente: Elaboración Propia.

El primer aspecto de izquierda a derecha, sobre el entorno de la participación en la resolución de problemas, muestra un compromiso con la productividad, en el grafico 9 se observa que el 63.9%, que son 39 personas encuestadas del total de 61, manifiestan que los problemas que surgen entre los grupos de trabajo se resuelven de manera óptima para la organización. En el caso 18 empleados estimaron lo contrario. Este aspecto es relevante porque determina un grado de participación grupal, que permite la resolución asertiva de los problemas internos.

En el segundo ámbito se muestra que de 61 empleados encuestados 38 respondieron afirmativamente cuando se les pregunto si cuando hay un reto para la ESE todos los departamentos participan activamente en la solución. Está cantidad representa un 62.3% de la muestra, aspecto sobresaliente, toda vez que hace

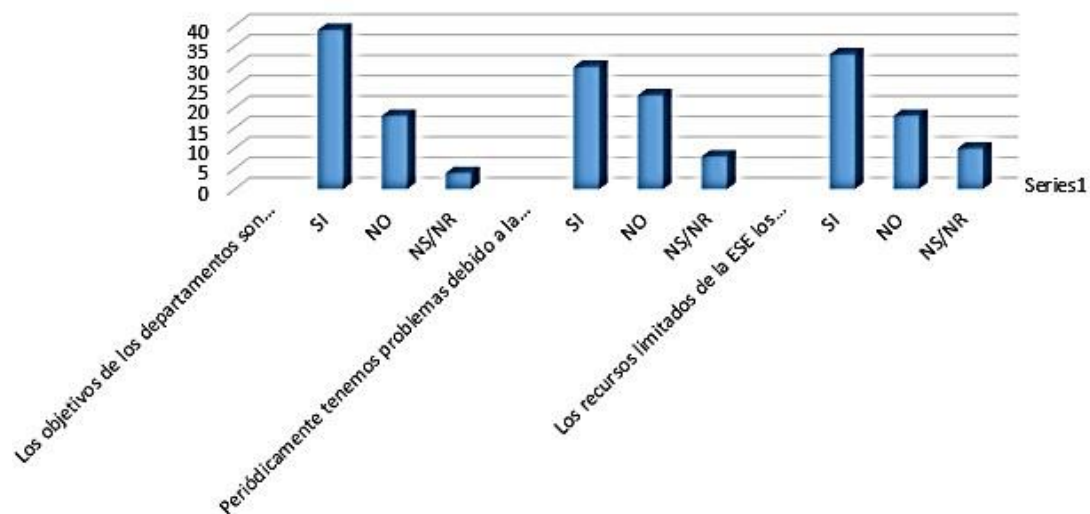
referencia directa al compromiso con la productividad de los empleados y denota una participación activa.

En el tercer aparte, sobre la percepción si el espíritu de equipo de la ESE es excelente, el 67.2% que corresponde a 41 encuestados, manifestó que sí. Sólo 14 empleados dijeron que no. Lo significativo de este aspecto es que se reitera el compromiso con la productividad, mostrando una excelente participación de los empleados.

Finalmente, en el cuarto ítem, se muestra que 39.3% considera que los diferentes niveles jerárquicos de la ESE no colaboran entre ellos. Mientras que un 34.4% considera lo contrario, además el 26.2% no respondió la pregunta. La significación de este campo se debe a que estima la participación de todo el personal en la consecución de los objetivos misionales de la organización, para lo que se debe tener un claro el nivel de compromiso con la productividad.

En el gráfico 12 se explicita lo relacionado a la dimensión participación, con el indicador compatibilidad intereses, que arrojó los siguientes hallazgos:

Gráfico 12. Dimensión: Participación. Indicador: Compatibilidad Intereses



Fuente: Elaboración Propia.

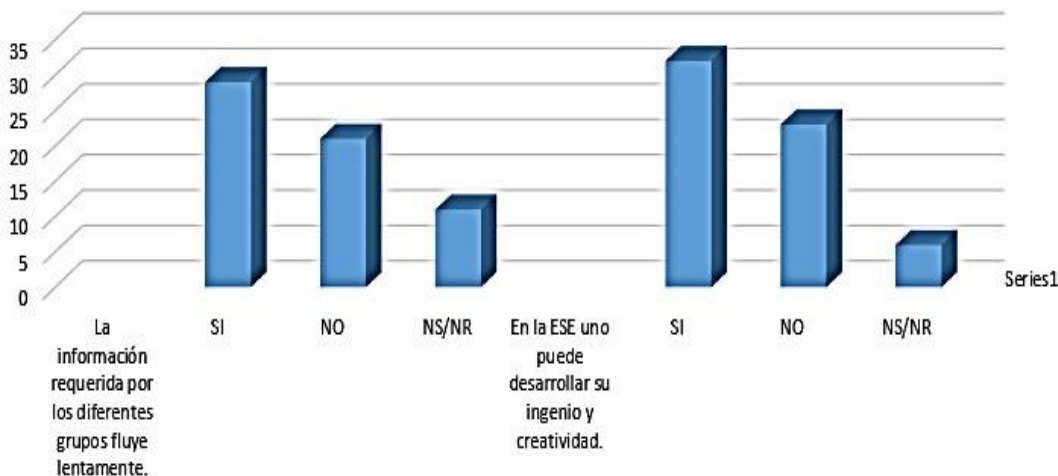
El primer aspecto muestra que el 65.6% de los encuestados, que equivale a 39 empleados, manifestaron que los objetivos de los departamentos son congruentes con los objetivos de la ESE Hospital Regional Noroccidental, mientras 18 de ellos dijo que no. Este hecho es importante en el clima organizacional, debido a que establece que hay una compatibilidad de intereses en el desenvolvimiento interno de la ESE. Además, permite establecer que se genera un proceso de participación en el horizonte laboral de la organización.

El segundo ítem, permite visualizar que el 49.2% de los encuestados, correspondientes a 30 empleados de 61, manifestaron que periódicamente si tienen problemas debido a la circulación de información inexacta, lo que puede obedecer a la falta de una comunicación adecuada de los líderes con sus subalternos. Mientras que 23 encuestados dijeron que no. Este campo representa la compatibilidad de intereses dentro de la organización y hace parte de la manera como participan los empleados, de ahí la importancia que la información se precisa.

Finalmente, el tercer punto muestra que el 54.1% de los encuestados, equivalente a 33 personas, dijo que los recursos limitados de la ESE los compartimos fácilmente con todos. Y 18 empleados dijeron que no. Este hecho permite conocer la compatibilidad de intereses, cuando se siente que la organización realiza bien la administración de los recursos escasos, lo que genera mayor participación del personal.

A continuación se presenta el gráfico 13 con la dimensión participación, y el indicador intercambio información, con los siguientes hallazgos:

Gráfico 13. Dimensión: Participación. Indicador: Intercambio Información.



Fuente: Elaboración Propia.

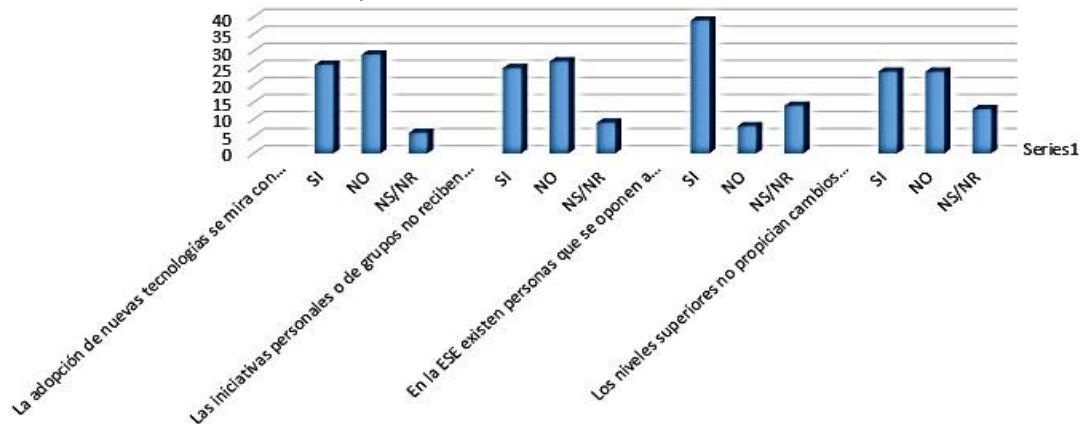
En el primer ítem de izquierda a derecha, la mayoría de los encuestados, 29 de ellos que conforman el 47.5%, afirmó que la información requerida por los diferentes grupos de la ESE fluye lentamente, lo que puede obedecer a la falta de interés de algunos empleados que hace más lento el proceso, mientras que 21 empleados dijeron que no. Este aspecto es relevante, porque la información entre las diferentes dependencias debe fluir de manera rápida y oportuna, para que se establezca una comunicación efectiva en todos los sistemas de la organización. Este ítem estima la importancia de la participación de los empleados, que se debe dar en un intercambio fluido de información.

El segundo aspecto hace referencia en cuanto a que si en la ESE se puede desarrollar el ingenio y la creatividad, el 52.5% equivalente a 32 encuestados respondió afirmativamente y el 37.7% manifestó que no, lo que se puede generar como resultado de la falta de interés de los jefes de áreas o directivos en el aporte de ideas de los empleados, ocasionando con ello desmotivación en el desarrollo de

ingenio y la creatividad. Este elemento es importante debido a que se refiere a la manera fluida como se intercambia la información entre los directivos y empleados, lo que genera cada vez mayor participación activa.

El último gráfico de la variable percepción del clima organizacional es el 14, que explicita la información sobre la dimensión participación, y el indicador involucrarse al cambio, con los siguientes resultados:

Gráfico 14. Dimensión: Participación. Indicador: Involucrarse al Cambio.



Fuente: Elaboración Propia.

En este caso, el primer punto se muestra que 29 empleados, que equivale al 47.5% de la muestra, no estiman que la adopción de nuevas tecnologías se mire con recelos en la ESE. Contraria a esta percepción, el 42.6% afirma que si se mira con recelo, como resultado de una cultura de resistencia al cambio, ya que esto se da con el personal de planta añoso que se resiste al mismo. La importancia de este ámbito se da porque determina la participación de los sujetos que hacen parte de la organización, para involucrarse con el cambio que exige el día a día.

El segundo aspecto devela, que sólo el 41% considera que las iniciativas personales o de grupos no reciben respaldo de los niveles superiores, la mayoría que es el 44.3% que equivale a 27 personas encuestadas, estima lo contrario, ya que las directivas en ocasiones no tiene en cuenta las iniciativas del personal, ocasionando que los mismos no participen y se desmotiven. Este hecho es primordial, toda vez que acerca a los trabajadores a involucrarse con el cambio, generando una disiente participación activa en el ambiente de trabajo.

Finalmente, en este apartado se presenta lo relacionado al hecho que si en la ESE existen personas que se oponen a todos los cambios, donde el 63.9% que son 39 empleados dijeron que sí, mientras que sólo 8 manifestaron lo contrario. Es relevante en este ítem que el 23%, que son 14 personas no respondieron la pregunta. Este aspecto es vital para la organización, porque estima la participación que se da en el involucramiento con el cambio, el cual debe ser permanente. Es claro que hay una resistencia al cambio y que se hace más sentida en el personal que tiene

muchos años en la entidad, al creer que como vienen desarrollando los procesos es correcto, el cambio en personas con un alto grado de apego afecta el

desempeño del trabajador y la calidad del servicio.

La respuesta a este punto estuvo dividida en un 39.3% de los que consideran que los niveles superiores no propician cambios positivos en la ESE y los empleados que estiman lo contrario, mientras un 21.3% no dio respuesta al interrogante. Lo anterior denota falta de participación de la dirección para involucrarse con el cambio en la organización, siendo evidente que se debe implementar estrategias para generar una cultura del cambio.

De los anteriores resultados, sobre conocer la percepción de los trabajadores de la organización en cuanto al clima organizacional de la ESE Hospital Regional Noroccidental, se puede deducir que es positivo que los empleados sientan que se direcciona bien su trabajo, lo que les permite conocer las funciones que deben desarrollar para ayudar a cumplir la misión de la ESE, que es prestar un eficiente servicio de salud. Además, en este aspecto, se les permite participar con ideas para mejorar el trabajo, lo que los motiva y les permite una realización personal permanente.

Lo anterior lleva a que el personal se esfuerce por cumplir a cabalidad con sus obligaciones y sientan que la ESE los retribuye en la labor que desempeñan y los prepara para prestar un mejor servicio. Esto además, porque la dirección se preocupa por mantener informado al personal de las nuevas técnicas relacionadas con el trabajo y para cumplir con las metas se recurre a todas las capacidades de los empleados.

En relación con lo dicho, se evidenció que los problemas que surgen entre los grupos de trabajo se resuelven de manera óptima para la organización y que cuando se presenta un problema especial, si se sabe quién debe resolverlo en la ESE. En este ámbito de resolución de conflictos, quedo explicito que en la ESE todos los problemas se discuten de manera constructiva y se analizan siguiendo métodos sistemáticos para encontrar soluciones creativas.

Concuerta con la decisión de los empleados de no hablar mal de la ESE y mantener un buen prestigio, en parte debido a que en el trabajo desempeñado se sienten realizados profesionalmente y consideran que las condiciones de trabajo son buenas. Además, en la ESE se sienten auto motivados con el trabajo y por formar parte del grupo, lo que los lleva a defender con vehemencia el trabajo y la imagen de la ESE.

Lo anterior con lleva al sentido de pertenencia, por eso todos tratan con cuidado los bienes de la ESE, al sentirse orgullosos de pertenecer a la organización.

Además, la cohesión como organización es notoria dado que los objetivos de los departamentos son congruentes con los objetivos de la ESE y los empleados sienten

que en la labor pueden desarrollar el ingenio y la creatividad. Además, se constató que el espíritu de equipo de la ESE es excelente.

A propósito de los cambios, se constató que la adopción de nuevas tecnologías no se mire con recelos en la ESE y que cuando hay un reto para la ESE todos los departamentos participan activamente en la solución. Por eso, los recursos limitados de la ESE se comparten fácilmente con todos.

Al contrario, quedó explícito que el ambiente que se respira en la ESE Hospital Regional Noroccidental es a veces tenso, en parte porque la información no circula de manera rápida y fluida, a la mayoría de empleados no se les estimula por su buen desempeño y muchas veces sienten que no se ejecutan las ideas que dan sobre el mejoramiento del trabajo, al igual que la incertidumbre de la permanencia del personal contratado aumenta ese ambiente de tensión.. Por eso, sienten a veces que las personas que trabajan bien en la ESE no son reconocidas y que normalmente no se da un reconocimiento especial al buen desempeño de trabajo.

Por otro lado, se percibe que las normas disciplinarias se aplican con subjetividad y que las iniciativas personales o de grupos, en ocasiones no reciben respaldo de los niveles superiores. También, algunos empleados sienten que los programas de capacitación son para pocos, lo que desmotiva. Esto lleva que a que existan personas en la ESE que se oponen a los cambios y consideran que los diferentes niveles jerárquicos de la ESE no colaboran entre ellos, mientras que los superiores no propician cambios positivos.

6.2 Percepción de la Calidad por los Usuarios

Este apartado corresponde la segundo objetivo de la investigación sobre examinar la percepción de los usuarios de la calidad de los servicios de salud en la ESE Hospital Regional Noroccidental.

En el gráfico 15 se presentan los hallazgos relacionados a la manera como los usuarios perciben la manera como reciben la información de la ESE:

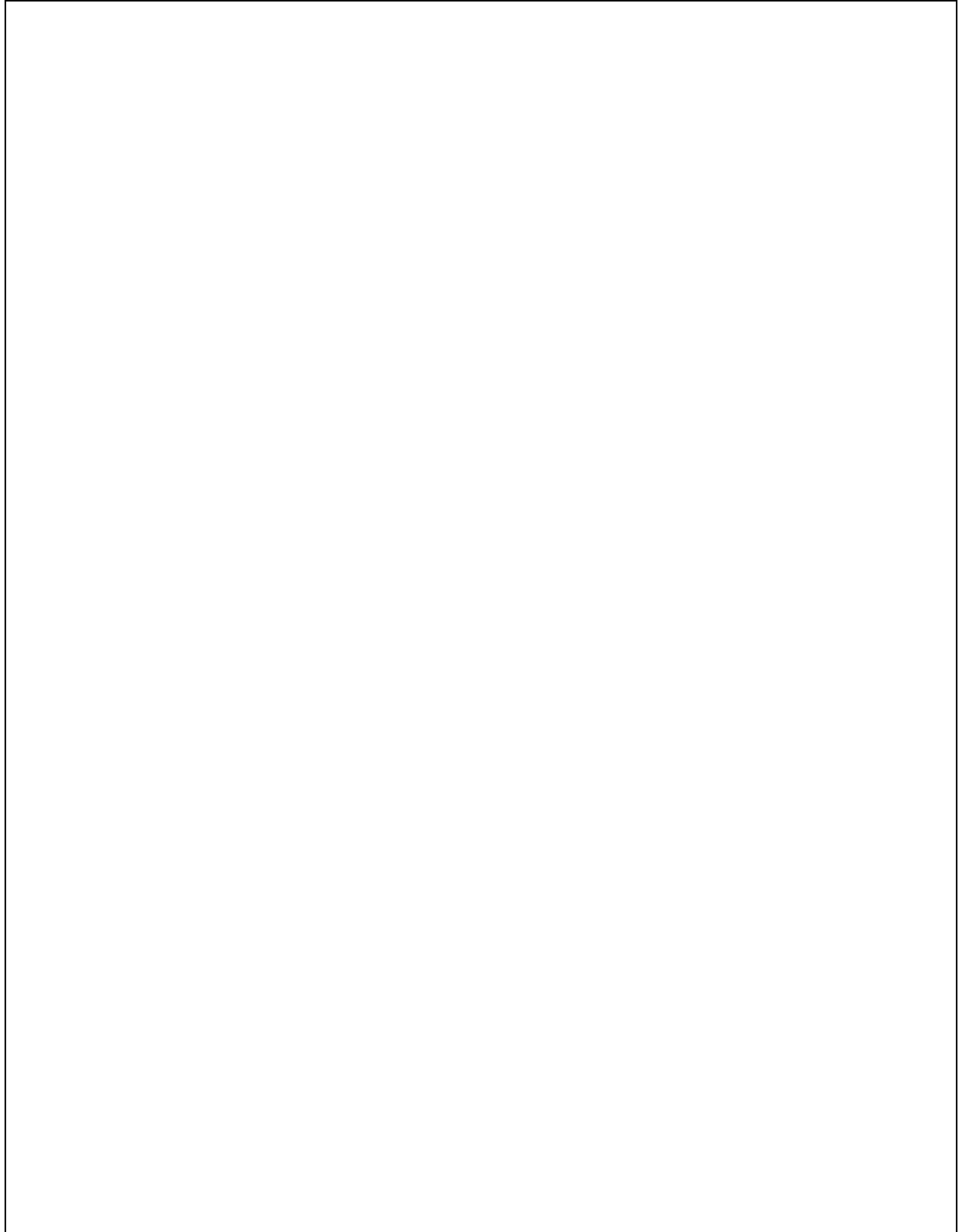


Gráfico 15. Información al Usuario.



Fuente: Elaboración Propia.

En cuanto a si, con la información de la ESE se le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites que necesitaba, los usuarios manifiestan que la orientación la reciben inicialmente en portería cuando llegan al Hospital, es decir, preguntan por el servicio que necesitan y allí les indican hacia dónde dirigirse, se puede apreciar que el 90% que corresponde a 301 encuestados respondieron afirmativamente este ítem. Esto permite apreciar que el personal de la ESE realiza una orientación adecuada a los usuarios brindándoles información clara y precisa sobre las necesidades por las que acuden a la organización de salud.

El siguiente punto intentaba estimar si la ESE contaba con personal para informar y orientar a los pacientes, tiene a una persona en el área de recepción y consultorios brindando la información requerida y orientando a los pacientes al consultorio o sitio donde será atendido, de esta manera como se puede apreciar en el gráfico, 305 usuarios encuestados, que equivale a un 91% de la muestra, manifestó afirmativamente este aspecto. Este ítem se relaciona con el anterior y muestra que el sistema informativo de la organización se desenvuelve con eficacia, contándose también con la señalización ubicada desde la entrada que guía a los usuarios mostrándoles gráficamente hacia dónde dirigirse. Este hecho es significativo, toda vez que muestra una disposición desde la dirección y el personal operativo en mantener una comunicación asertiva con los usuarios de la ESE.

El tercer resultado que muestra el gráfico 15 indagaba sobre si los consultorios contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para la atención del usuario. Al respecto el 88% de la muestra que fueron 292 encuestados dijo que si, un 6% dijo que no y un 6% no respondió la pregunta. Este aspecto hace parte de la

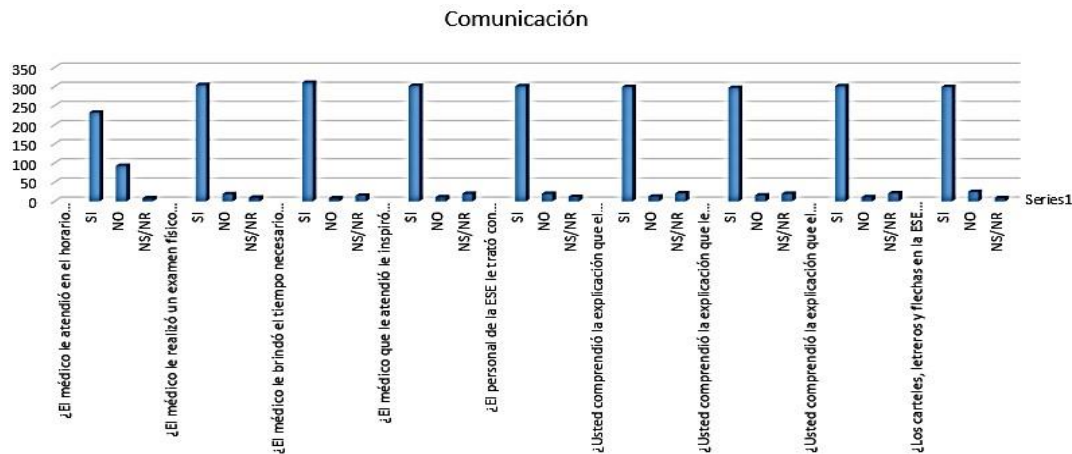
capacidad instalada y está comunicando al usuario que se tiene lo necesario para prestarle el servicio, al contar con los equipos disponibles los usuarios perciben la

buena calidad del servicio de salud que se presta aspecto que es positivo en la calidad de la atención, y en la imagen que el Hospital tiene, dando cumplimiento de igual manera a los requerimientos del ministerio de Salud y Protección Social para la tranquilidad de los usuarios.

En el gráfico 16 se visibiliza el eje central de la comunicación en los servicios de salud que presta la ESE, mostrando nueve resultados del instrumento tipo encuesta aplicado a los usuarios. Los aspectos que se abordan pasan por el cumplimiento del horario del profesional en salud, cómo abordó la atención del paciente, si le inspiró confianza, el tiempo que le dedicó y especialmente si supo explicarle las afecciones, los medicamentos y modos de tratarlas.

Todo el hecho de comunicación se muestra con el ítem de información que ubica al usuario dentro de la ESE, especialmente hacía el consultorio del profesional en salud que le atiende y dentro del consultorio donde puede obtener una ubicación de los diferentes elementos utilizados, como camilla, peso, medidor de estatura. Los nueve datos arrojados en este importante apartado son los siguientes:

Gráfico 16. Comunicación con el Usuario.



Fuente: Elaboración Propia.

El primer resultado que se muestra es sobre si el médico le atendió en el horario programado. En este campo 232 encuestados que equivalen al 70% manifestó que el profesional de salud realizó la atención en el horario proyectado. Mientras que un 28% de los usuarios ha tenido la experiencia de no ser atendidos en el horario programado, manifestaron los usuarios que la demora radica en la elección del médico que ellos desean que los atienda, según el criterio del usuario y su preferencia, por ejemplo manifiestan que cierto médico les agrada más y solo por eso

solicitan cita con él, así se demore; ellos lo esperan. Este ítem permite constatar que en la mayoría de las veces el médico ha cumplido con el horario que se asignó a los

pacientes. Es relevante este hecho porque muestra el compromiso del profesional de la salud y el respeto hacia los usuarios en el ámbito de la atención médica.

De izquierda a derecha, el segundo resultado que presenta el gráfico, era para estimar si el médico realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud. Al respecto 304 personas equivalente a un 91% manifestaron que si se había realizado. La importancia de este hecho, es porque muestra la satisfacción del paciente, quien siente que fue atendido de manera eficiente y reconoce la dedicación del profesional de la salud en relación a la afección por la que lo consultó, los usuarios sienten que el médico les trata con humanidad, que es el enfoque actual de los servicios de salud.

El tercer resultado muestra si el médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas, donde el 93% correspondiente a 310 encuestados manifestó que sí. Este punto se relaciona con el anterior y deja percibir la disponibilidad del profesional de la salud en la comunicación con el paciente, el usuario contesta esta pregunta de manera satisfactoria, pues siente que le brindaron tiempo a sus inquietudes y las respuestas siendo claras le permite al usuario conocer su real estado de salud. Este hecho es significativo, porque está indicando que el paciente se sintió aclarado en el diagnóstico, la medicación y el modo que se emplearía para superar la afección.

El punto siguiente indagaba si el médico que le atendió le inspiró confianza, a lo que 302 personas de la muestra, un 90% respondieron afirmativamente. La confianza que el médico genera se ve reflejada en la pregunta anterior cuando al paciente le brindan la oportunidad de preguntar el porqué de su estado de salud, de allí se genera la confianza, confianza ésta que está sujeta a la cultura del paciente en cuanto a la edad de los médicos, para algunos; un médico adulto les genera experiencia, credibilidad y lo prefieren por encima de un médico joven, aunque la confianza también se genera hacia los médicos más jóvenes cuando el paciente siente que el profesional fue asertivo con su diagnóstico y logró mejorar su estado de salud. Esta situación es importante como hallazgo, toda vez que el sentimiento de confianza hacía la persona que cuida de la salud de forma profesional, indica que hay una aceptación a la organización en general.

El quinto ítem muestra si el personal de la ESE le trató con amabilidad, respeto y paciencia, a lo que el 90% de la muestra respondió afirmativamente, aclarando que el paciente y su acompañante en la mayoría de los casos quieren ser atendidos de inmediato, ante esta sensibilidad del paciente el personal de recepción debe hablarles de manera sencilla, clara, amable y ser persuasivos, para evitar de esta manera acaloramientos que en nada ayudan a la imagen de un Hospital. Este ámbito

relacionado con los anteriores, muestra que el paciente se siente bien atendido en la organización, que es relevante debido a que se está percibiendo la satisfacción en el

usuario por los servicios que presta le ESE.

En la pregunta sexta, sobre si comprendió la explicación que el médico le brindó sobre su problema de salud o resultado de su atención, el 89% que equivale a 299 usuarios, respondió afirmativamente. Esta situación está en relación con la comunicación y el tiempo que le dedica el médico al paciente, es relevante toda vez que muestra que existe la satisfacción del usuario en el resultado del diagnóstico, que hace parte de la necesidad de las personas que acuden a la ESE.

En las siguientes barras de gráfico, se muestra el resultado sobre si comprendió la explicación que le brindó el médico sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos. Al respecto el 87% manifestó que sí y un 6% no respondieron la pregunta. Este campo que se enmarca en la comunicación recibida, y permite constatar que la mayoría de los pacientes recibe de manera clara las orientaciones del profesional de la salud. Este hecho es significativo, ya que reafirma la satisfacción del usuario con los servicios de salud recibidos.

El siguiente hallazgo hace referencia a si el usuario comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizarán. De una muestra de 333 personas, 301 de ellas, que corresponde a un 90% respondieron que sí. Este aspecto que se relaciona estrechamente con el anterior, es importante porque muestra la satisfacción del paciente al conocer la manera como será atendida su afección, lo que produce satisfacción por el servicio de salud recibido.

Las 3 preguntas anteriores están enfocadas a la comunicación entre médico-paciente, la cual es muy buena teniendo en cuenta el porcentaje de respuestas positivas encontradas, adicional a esto se puede aclarar que la rapidez en contestar estas preguntas y el semblante de tranquilidad de los encuestados denotaba la veracidad de las mismas.

El último aparte de esta sección, fue indagar si los carteles, letreros y flechas en la ESE le parecen adecuados para orientar a los pacientes, lo que un 89% respondió afirmativamente. Este aparte en la comunicación que se brinda al usuario es relevante, porque muestra que permanentemente se está orientando y ayudando al paciente para que se sienta cómodo y ubicado. Esto genera un sentimiento de satisfacción hacia la organización que está prestando el servicio.

El siguiente conjunto de hallazgos se muestra como el paciente se siente atendido en la ESE. Son ocho resultados agrupados que muestran cuál es la satisfacción de los usuarios con los servicios de salud recibidos. En el gráfico 17 a continuación, se visibilizan dichos resultados:

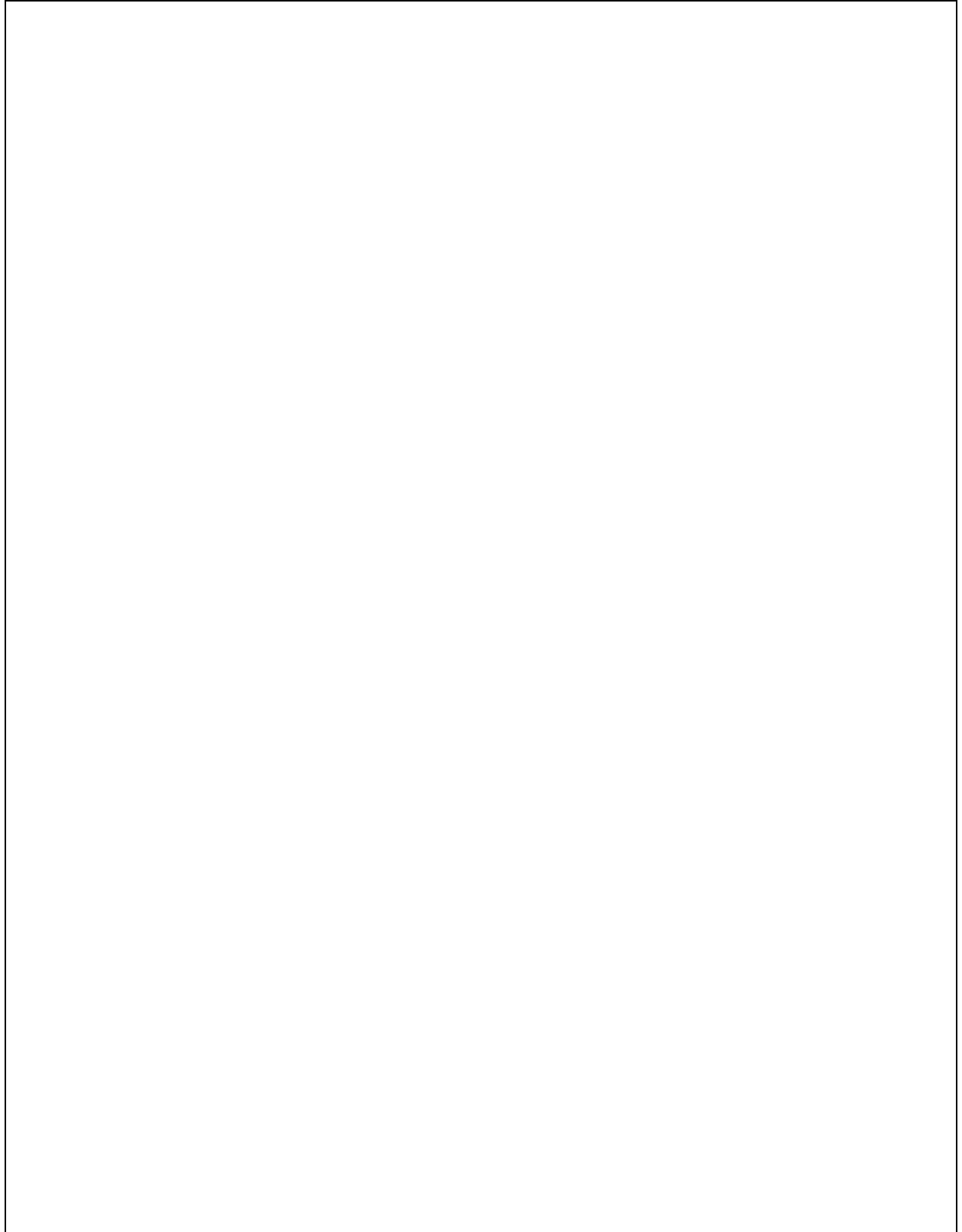
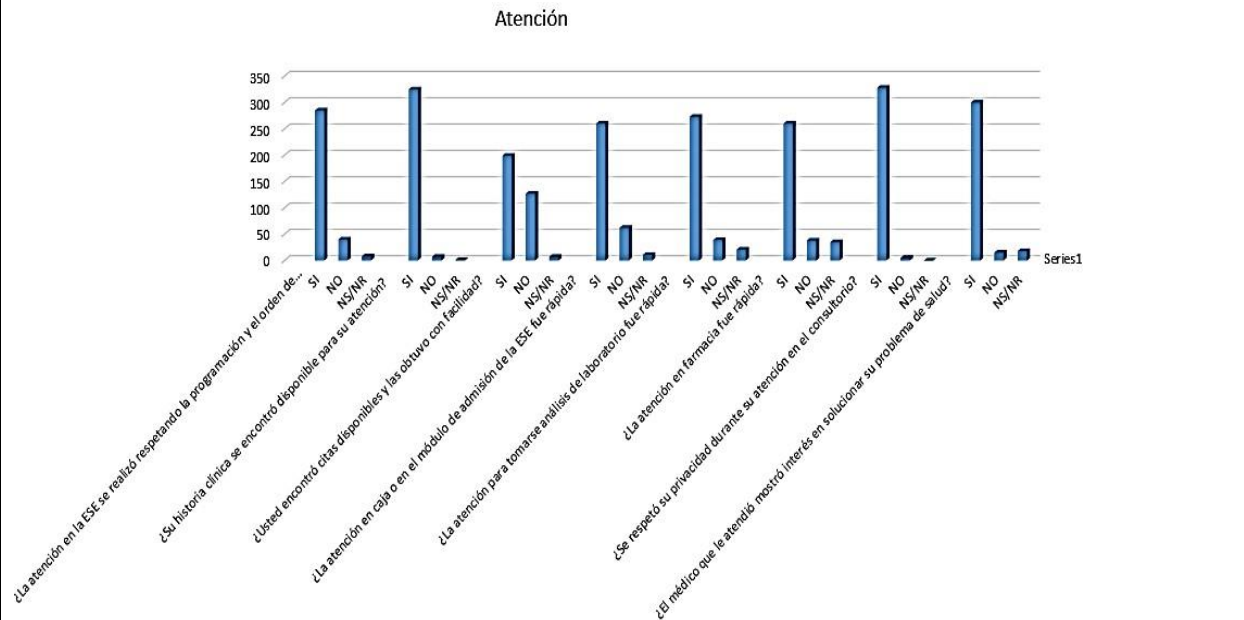


Gráfico 17. Atención al Usuario.



Fuente: Elaboración Propia.

De izquierda a derecha el primer apartado muestra lo relacionado a si la atención en la ESE se realizó respetando la programación y el orden de llegada. Al respecto el 85% de los encuestados manifestó que sí. Este punto se relaciona con la atención medica en el horario establecido, también se debe tener en cuenta que algunas veces una consulta puede llevar más tiempo de lo establecido dependiendo del estado del paciente, del control que debe llevarse, adicional a esto los protocolos de bioseguridad actuales debido a la pandemia requieren tiempos establecidos, esto hace que los horarios se hagan más extensos, razones estas entendibles por gran parte de los pacientes, aspectos que no restan relevancia a la satisfacción del paciente al sentirse respetado.

El siguiente hallazgo hace referencia a si la historia clínica se encontró disponible para la atención del usuario. Del total de 333 encuestados, 325 que equivale al 97% respondieron afirmativamente la pregunta. Esto muestra la organización de la ESE para mantener el archivo documental de los pacientes disponibles. Esta acción genera en el usuario la satisfacción por el servicio recibido a torno a la afección por la que fue a consulta.

El tercer ítem en este apartado, pretendía conocer si encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad. En este interrogante el 59% manifestó que si, mientras que el 38% afirmó lo contrario. Este hecho es significativo y muestra que aunque hay una mayoría satisfecha, otro grupo de pacientes están inconformes con la disponibilidad y

facilidad para obtener una cita. Muy posiblemente ese 38% que no encuentra citas con facilidad sean los usuarios de la parte rural que son atendidos por la ESE, donde

no se encuentra fácil señal de celular para realizar las llamadas en la búsqueda de una cita médica o se les dificulta el transporte terrestre hacia el municipio de Abrego, lastimosamente son situaciones difíciles de manejar, claro está que los encuestados que viven en Abrego también experimentan esa sensación, es una variable que se debe tener en cuenta a mejorar. Son variadas las circunstancias que generan este resultado, y deje entrever que es una deficiencia de cobertura, aspecto que es generalizado en el sistema de salud.

En el cuarto ítem se estimaba si la atención en caja o en el módulo de admisión de la ESE fue rápida. A este hecho el 78% de la muestra manifestó que sí, mostrando que existe en términos generales una buena atención de los usuarios en la admisión y en caja. Este servicio interno de la ESE es fundamental, en atención y en eficiencia, de facturación depende la verificación de los usuarios, con la ayuda de la tecnología se han ido superando barreras de tiempo, pero dependemos de la urgencia del paciente y de su estado de ánimo. Este aspecto es significativo porque al no ser estrictamente médico, permite constatar que los puntos de atención apoyan y fortalecen el eje misional de los servicios de salud.

El punto que continua, hace referencia a si la atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida. A esta pregunta 273 personas, que corresponden a un 82% manifestaron que sí. Esta situación es importante porque muestra que el funcionamiento del laboratorio en la ESE es pertinente, lo que genera satisfacción en los usuarios que acuden a este servicio.

En el sexto campo se muestra el resultado sobre si la atención en farmacia fue rápida. Con respecto a este punto el 78% manifestó que si fue rápido este servicio. En este servicio juega un papel relevante que se encuentren disponibles la mayoría de medicamentos que normalmente sean recetados por los galenos. Este aspecto se relaciona con el anterior y muestra el efectivo funcionamiento de las diferentes dependencias de la ESE, situación que genera satisfacción en los pacientes.

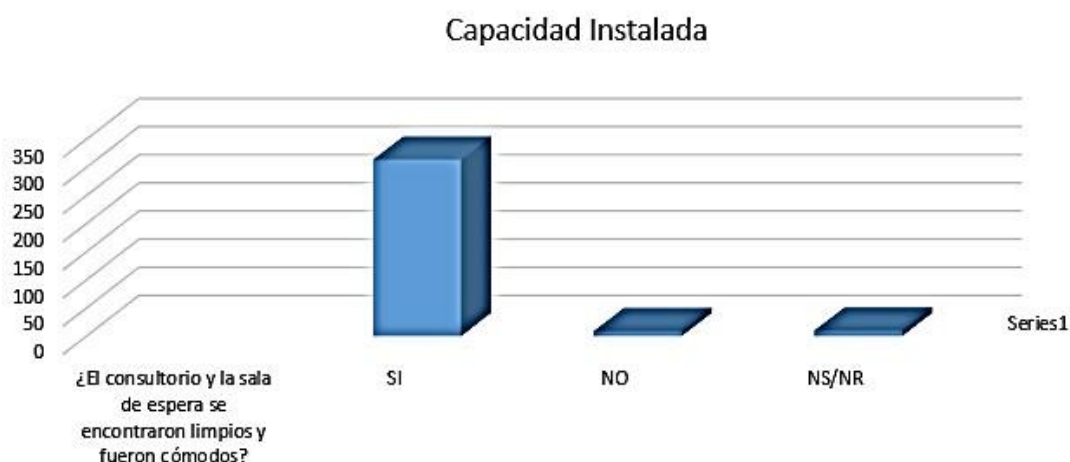
En el punto siguiente se indagó si se respetó la privacidad del usuario durante la atención en el consultorio, lo que arrojó que un 98%, equivalente a 328 encuestados, manifestara que sí. Un hecho significativo que muestra el profesionalismo en la atención médica y el respeto por el usuario que acude a los servicios de salud de la ESE.

El último ítem de este apartado pretendía estimar si el médico que atendió al paciente mostró interés en solucionarle el problema de salud. De los 333 encuestados, 300 de ellos, que son el 90% manifestaron que sí. La importancia de este hecho es que se percibe satisfacción de los usuarios al sentir que el profesional de la salud se interesó

en ayudarlo a superar la afección que lo llevó a solicitar los servicios de salud de la ESE.

Finalmente, el ítem de la encuesta que indagaba por la capacidad instalada, en cuanto a limpieza y comodidad de Instalaciones, es presentado en el gráfico 18. En este caso, únicamente se hace referencia a consultorios y sala de espera, porque son los espacios donde transcurre la mayor parte de tiempo el usuario cuando acude a la ESE. A continuación se pueden apreciar los resultados referentes a este aspecto:

Gráfico 18. Aseo y Comodidad de Instalaciones.



Fuente: Elaboración Propia.

En cuanto a si el consultorio y la sala de espera de la ESE se percibieron limpias y cómodas, el 94% que corresponde a 314 personas de la muestra, respondieron afirmativamente la pregunta. Este ámbito es significativo, porque permite estimar como se sintió el usuario en su paso por la ESE.

Al respecto de esta variable sobre la percepción de la calidad del servicio de salud prestado por la ESE, se puede resaltar que todos los ítems que se abordaron en el instrumento tipo cuestionario estructurado, fueron respondidos de manera positiva. Los usuarios perciben que se les brinda información oportuna sobre los trámites que debe realizar en la ESE. Esto implica que hay personal idóneo para realizar este proceso de información con los pacientes, ubicándolos de manera asertiva en las diferentes dependencias de la organización.

De la misma manera, se constata un proceso de comunicación acertado con los usuarios, especialmente en la atención que brinda el profesional de la salud en cuanto a diagnóstico, el problema de salud y el procedimiento para tratarlo. Este aspecto genera confianza en el paciente y lo apresta a realizar de manera eficiente el

tratamiento indicado. Estos hechos llevan a sentir satisfacción por el servicio en salud recibido y muestra a la vez, que el proceso de calidad de la organización está

siendo realizado de forma continua.

Al respecto de la percepción el usuario en torno a la atención recibida, desde haber obtenido citas disponibles con facilidad para un grupo representativo, la disponibilidad de la historia clínica, ser recibido por el médico en el horario programado, la atención en caja, laboratorio y en farmacia. En todos los ámbitos se constata que la mayoría de la muestra encuestada se siente satisfecha con la manera como fue atendido, expresando confianza por la manera como el profesional de la salud se interesó por resolver la afección padecida.

Finalmente, se pudo constatar que en cuanto a consultorios y sala de espera los pacientes sienten satisfacción por esta capacidad instalada de la ESE. Por lo tanto es concluyente que existe una percepción de la prestación del servicio con calidad por parte de los usuarios de la ESE. Esto reafirma que hay satisfacción por parte de los pacientes con relación a los servicios que reciben de la organización.

**Comparación de los resultados investigativos
frente a antecedentes
del Marco Teórico**

INVESTIGACIÓN	Sampedro et al. (2)	Pérez et al. (3)	Fiallo et al. (4)	Claros et al. (5)	Restrepo (6)	Villareal (7)	Observaciones
---------------	---------------------	------------------	-------------------	-------------------	--------------	---------------	---------------

<p>Los empleados reconocen la preocupación de las directivas por que se entienda bien las funciones que se deben realizar en cada uno de los cargos.</p>	<p>Evaluar el clima organizacional, se permite tomar conciencia del compromiso de la misión, creando espacio tanto para el desarrollo personal como para el aprendizaje del saber.</p>	<p>Se genera una mayor calidad de vida laboral cuando hay dedicación en el trabajo, y ejerce una influencia que logra armonizar la calidad de vida laboral, el clima organizacional y la satisfacción laboral.</p>		<p>El clima organizacional referido por los colaboradores es satisfactorio en las cuatro áreas críticas.</p>		<p>Las variables de apoyo del jefe y la organización, confort físico y cohesión entre colegas el nivel del clima es estable.</p>	<p>La satisfacción de los empleados que genera un clima laboral positivo, tiene su causa en las diferentes variables, especialmente en la atención que los niveles directivos tienen hacia los demás niveles jerárquicos.</p>
--	--	--	--	--	--	--	---

<p>Existe el interés en las directivas porque se aporten ideas que conlleven a la mejora continua en la prestación del servicio</p>							<p>No se evidenció en los antecedentes que existiera interés en las directivas porque se aporten ideas que conlleven a la mejora continua en la prestación del servicio, aspecto relevante en la investigación.</p>
---	--	--	--	--	--	--	---

Los empleados conocen que sus labores exigen de racionalidad, lo que hace que se sienta como personas productivas y realizadas en su ámbito profesional.	El comportamiento está condicionado por los niveles de motivación laboral y el rendimiento del personal que se visualiza a través de las percepciones que estos tienen de la realidad de la entidad.	El clima organizacional influye en la calidad de vida laboral, cuando hay motivación de los empleados para el desarrollo de sus funciones.	Varios factores influyen en el clima organizacional, la estructura, la responsabilidad, la recompensa, el desafío, las relaciones, la cooperación y la identidad.			En contraste, la variable recompensa, presenta un nivel de clima bajo, mientras que la variable control/presión el nivel es alto.	El clima organizacional influye en la calidad de vida laboral, donde están presentes los factores de estructura, responsabilidad, recompensa, desafío, relaciones, cooperación e identidad.
--	--	--	---	--	--	---	---

Existe en los pacientes una percepción positiva sobre la calidad del servicio que presta la ESE.				La percepción de la calidad en salud fue insatisfactoria en sus cinco dimensiones	El clima organizacional, tiene relación con el nivel de satisfacción de los usuarios externos.		El clima organizacional, tiene relación con el nivel de satisfacción de los usuarios.
--	--	--	--	---	--	--	---

<p>Existe una relación entre el clima organizacional y la percepción externa de la calidad de los servicios de salud en la ESE. Lo que es significativo, toda vez que muestra el bienestar de los empleados en las diferentes dependencias de la organización.</p>				<p>La relación entre clima organizacional y percepción de la calidad no es condicional.</p>	<p>Los índices de afinidad entre las variables principales, clima organizacional y satisfacción del usuario externo, indican que con cualquier variación en una de éstas afectaría la otra.</p>		<p>Los índices de afinidad entre las variables principales, clima organizacional y satisfacción del usuario externo, indican que con cualquier variación en una de éstas afectaría la otra.</p>

7. CONCLUSIONES

A continuación se presentan las conclusiones a las que se llegó, posteriormente de haber realizado el análisis de resultado de la información obtenida en el trabajo de campo, en torno a, establecer la relación entre el clima organizacional y la percepción externa de la calidad de los servicios de salud en la ESE Hospital Regional Noroccidental en el 2020. Este apartado se estructuro de acuerdo a los objetivos específicos de la investigación, mostrando en cada uno de ellos, los aspectos relevantes hallados.

Al respecto del primer objetivo sobre conocer la percepción de los trabajadores de la organización en cuanto al clima organizacional de la ESE Hospital Regional Noroccidental, se concluye que los empleados reconocen la preocupación de las directivas por que se entienda bien las funciones y actividades que se deben realizar en cada uno de los lugares de trabajo. Este hecho les permite conocer quién es el funcionario indicado para resolver un problema, cuando se presenta en la ESE y evidencia una comunicación asertiva entre directivas y el resto del personal. Esto lleva a que los problemas de índole laboral sean discutidos y abordados de manera constructiva por una parte del personal que se presume son los empleados más jóvenes y con una mentalidad dispuesta para el cambio.

De la misma manera, se concluye que existe el interés en las directivas porque se aporten ideas que conlleven a la mejora continua en la prestación del servicio, lo que hace que los programas de capacitación se realicen con la mayoría de los empleados, logrando que se mantengan informados sobre las nuevas técnicas para realizar efectivamente la labor desempeñada, recurriendo a todas las capacidades de los empleados de la ESE. Esto redundo en un abordaje sistemático de los problemas encontrando soluciones creativas a los mismos. Y además, los funcionarios se sienten retribuidos en la labor que desempeñan y preparados para prestar un mejor servicio.

Consiguientemente, se concluye que los empleados conocen que sus labores exigen de racionalidad, lo que hace que se sientan como personas productivas y realizadas en su ámbito profesional. Además, cuentan con una gerencia que siendo comprensiva a cada caso en particular, es exigente en el direccionamiento al conjunto de empleados fomentando el trabajo en equipo. Estos hechos permiten que los empleados manifiesten que se sienten orgullosos de pertenecer a dicha organización y por lo tanto no se escuche hablando mal de la ESE, al contrario, se defienden con vehemencia el trabajo y la imagen de la misma.

Por consiguiente, existe la suficiente motivación para realizar las diferentes labores de forma autónoma y con responsabilidad por parte del personal de la ESE. Por eso, se

evidencia la intencionalidad de mostrar un prestigio positivo de la organización hacia el exterior, manifestando satisfacción por el ambiente físico, los elementos de trabajo y realizando las labores de la mejor manera posible. Esto hace que los empleados tengan sentido de pertenencia, lo que conlleva al buen cuidado de los bienes de la organización. Estos aspectos conclusivos, evidencian que existe una positiva percepción del clima organizacional en los funcionarios de la de la ESE Hospital Regional Noroccidental.

Por otro lado, hacia las propuestas de mejora, se concluye en este primer objetivo, que se debe trabajar en la expresión del reconocimiento a los funcionarios de la ESE. Esto se percibe en que no hay un claro estímulo al buen trabajo, lo que hace que no se reconozca lo valioso de cada persona que labora en la organización, esto lleva a que no se tenga en cuenta reconocimientos especiales por el buen desempeño de los funcionarios. Esto genera que los empleados no se sientan reconocidos en los desempeños alcanzados, lo que puede llegar a producir desánimo en el ambiente laboral.

Además, se concluye que las normas disciplinarias se aplican con subjetividad y que las iniciativas personales o de grupos, en ocasiones no reciben respaldo de los niveles superiores. También, algunos empleados sienten que los programas de capacitación son para pocos, lo que desmotiva. Esto lleva a que existan personas en la ESE que se oponen a los cambios y consideran que los diferentes niveles jerárquicos de la ESE no colaboran entre ellos, mientras que los superiores no propician cambios positivos.

Con relación al segundo objetivo de la investigación sobre examinar la percepción de los usuarios de la calidad de los servicios de salud en la ESE Hospital Regional Noroccidental, se concluye que existe en los pacientes una percepción positiva. Esto se da, porque reconocen que existe un proceso de información eficaz, que los ubica en las diferentes dependencias, manifestando que el personal de la ESE realiza una orientación adecuada.

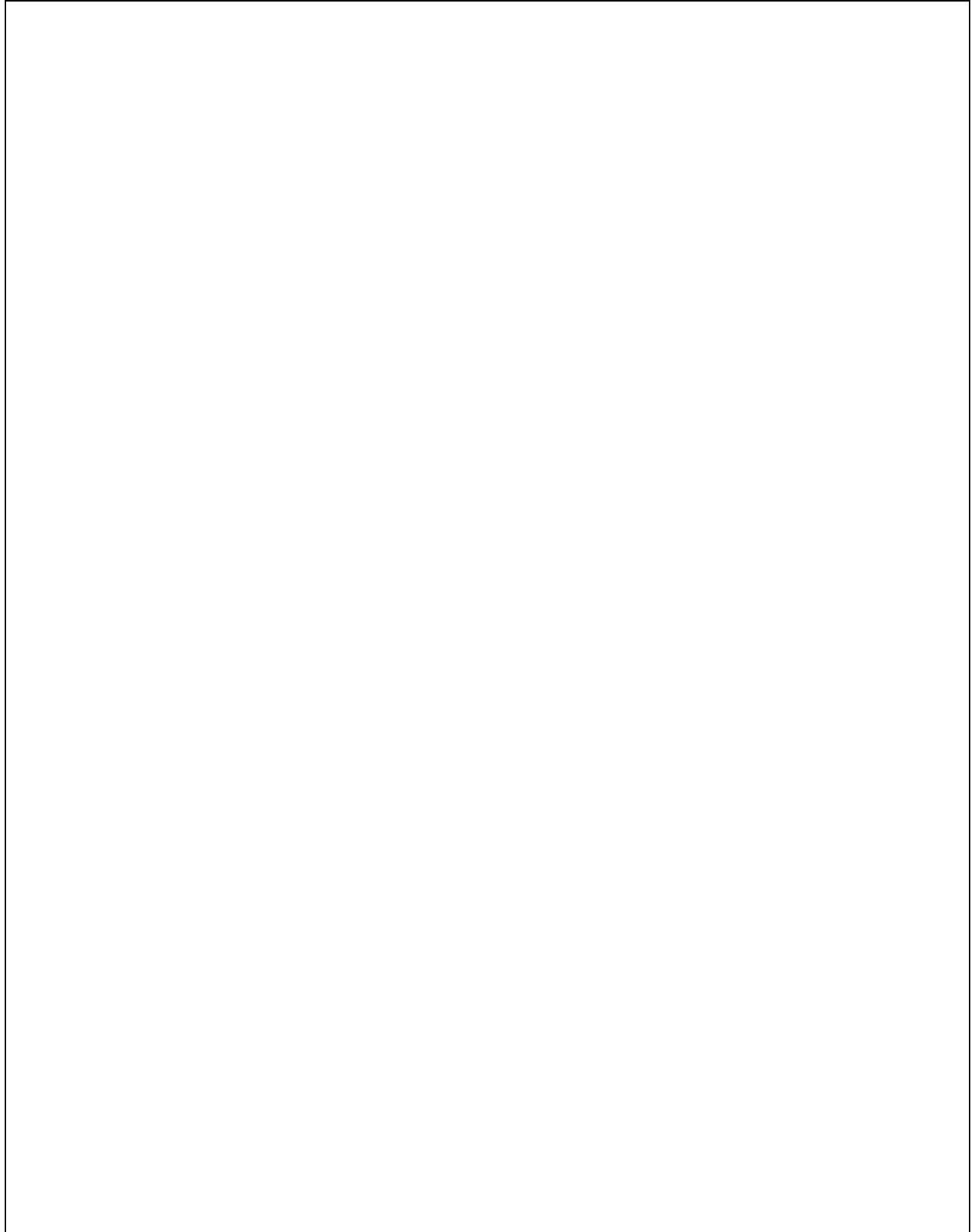
De la misma manera, los usuarios perciben que la capacidad instalada es adecuada, manifestando que los consultorios cuentan con los equipos y materiales necesarios para la atención en salud. A esto se suma, que perciben una adecuada orientación que realiza el personal de la ESE de forma directa o con letreros, carteleros o signos. Y una percepción positiva, en cuanto a limpieza y comodidad de Instalaciones.

También, los usuarios perciben una buena atención de amabilidad, respeto y paciencia por parte de los profesionales de la salud, lo que les inspira confianza y seguridad sobre sus tratamientos. Se concluye, el respeto por el paciente al intentar

a tenderlo en el horario programado y realizando un examen físico completo y minucioso por el problema de salud. A esto se añade, que el médico dispone de tiempo para aclarar las dudas del paciente, brindando mayor claridad y seguridad sobre el tratamiento, lo que crea confianza al usuario. Lo anterior permite que el usuario entienda la explicación que se le brindó sobre el problema de salud, el tratamiento que recibirá, los procedimientos o análisis que le realizarán.

Consiguientemente, se concluye que un grupo significativo de usuarios consiguieron una cita médica, sin embargo otros no; lo que requiere que se pueda indagar sobre las causas, de otra parte se concluye que los pacientes fueron atendidos en el horario programado, con la disponibilidad de la historia clínica oportuna. Coincidiendo que fueron bien atendidos en las diferentes dependencias como sala de espera, laboratorio y farmacia.

Finalmente, como conclusión principal de la investigación, se precisa que existe una relación entre el clima organizacional y la percepción externa de la calidad de los servicios de salud en la ESE. Lo que es significativo, toda vez que el bienestar de los empleados en las diferentes dependencias de la organización, logra que se refleje en la atención que brindan a los usuarios. Con mayor significado, el interés porque no se hable mal de la ESE, se muestre orgullo de pertenecer a dicha entidad y se refleje hacia el exterior la calidad en el servicio, aspectos que percibe el usuario y aunado a la buena atención recibida, concluya en una positiva percepción de la calidad de los servicios de salud que presta la ESE.



8. RECOMENDACIONES

Este apartado responde al tercer objetivo de la investigación sobre enunciar recomendaciones estratégicas para optimizar el clima organizacional interno y la percepción de los usuarios de la calidad de los servicios de salud en la ESE Hospital Regional Noroccidental. Se hace hincapié en los elementos que se hallaron con debilidad en el desarrollo del trabajo de campo. Con la firme convicción que si la ESE los desarrolla en la práctica, serán un aporte significativo en el mejoramiento continuo de los servicios que se prestan a los usuarios.

La primera recomendación es que se mantenga el nivel de satisfacción de los empleados de la ESE, que se logró constatar como positivo y que se relaciona con continuar manteniendo claridad sobre las funciones que debe desempeñar cada funcionario y/o contratista. Continuar fomentando una comunicación asertiva, donde fluyan las ideas sobre el buen servicio de parte de directivos y demás funcionarios. Mantener las capacitaciones de actualización buscando vincular al cien por ciento de los trabajadores, incentivándoles y visualizando que las mismas son un valor agregado para la ESE porque va a poder prestar un servicio con eficacia y va a estar a la vanguardia, para el trabajador en el mejoramiento de sus competencias laborales y para el usuario que va a recibir un servicio de calidad, además debe generar muchos más espacios de motivación para el trabajo en los empleados.

De la misma forma, mantener un direccionamiento exigente, que sea comprensivo con las dificultades de cada empleado, logrando estimular el uso de todas las potencialidades en el desarrollo misional de la ESE. Continuar promoviendo el trabajo autónomo y en equipo, con alta responsabilidad en la atención a los usuarios. Y seguir realizando estrategias para que los empleados mantengan el compromiso de no hablar mal de la ESE, de proyectar una imagen agradable y fresca hacia el exterior, fomentando el sentido de pertenencia y amor por la organización.

También, con relación al servicio prestado a los usuarios, mantener las buenas prácticas de una efectiva información y comunicación desde la amabilidad, el respeto y la paciencia, que oriente a los usuarios de la ESE. Velar porque se mantenga la pertinente atención del paciente como lo vienen haciendo los profesionales de la salud, a través del dialogo, la claridad en los diagnósticos, procedimientos y recomendaciones a los pacientes.

Teniendo en cuenta la oportunidad de realizar encuestas presenciales y de poder apreciar la percepción de los usuarios se generan las siguientes recomendaciones a nivel de atención al usuario:

1. Las personas encargadas de facturación si bien es cierto que deben ser objetivas y cumplir con los parámetros de la ESE, también deben ser atentas, brindar información oportuna de manera rápida acompañada de un gesto de amabilidad, la tecnología les ayuda enormemente a cumplir su labor y ser eficientes y eficaces, de su amabilidad depende el inicio del proceso de atención en el servicio de salud a los pacientes.
2. Las personas encargadas de recepción, deben ser cálidas, son la imagen del hospital, son el alivio momentáneo antes de ser atendido por el médico respectivo, son el lazo de comunicación con el acompañante del paciente el cual influye directamente en la percepción del servicio de salud.
3. La atención médica, las encuestas arrojan un porcentaje positivo ante las preguntas hechas sobre la atención y comunicación médico-paciente, se debe realizar continuamente talleres, capacitaciones que día a día logren humanizar este momento de atención, no solo con temas propuestos por la gerencia del hospital, que sea un consenso entre el personal de la salud y las directivas.
4. Mantener la disponibilidad de medicamentos es fundamental, eso ayuda enormemente a la imagen de la ESE, tener al frente de este servicio a personas cordiales, con vocación de servicio.
5. En general en cuanto a estructura, debería pensarse en ampliar las instalaciones, para tener más disponibilidad en consulta médica, en atención de urgencias y en servicio de laboratorio.
6. De otra parte se recomienda mejorar la oportunidad en la asignación de citas, ya que aunque es un número pequeño los que se sintieron inconformes, se deben buscar mejorar este aspecto, implementando un centro de servicio telefónico como estrategia con el que la ESE busque mantener el contacto con sus clientes, a través de un grupo de personas específicamente entrenadas que se encargue de brindar todo tipo de atención o servicio telefónico, más aún en esta época de crisis generada por la pandemia del Covid-19.
7. Contar con personal capacitado para realizar campañas de promoción y prevención a lo largo de la ciudad y la parte rural que cubre el Hospital Regional Noroccidental, con esto se consolida la imagen y atención de la ESE, proyectándose al futuro con ampliar su nivel de atención y tener mayor cobertura.

La segunda recomendación se orienta a trabajar en la expresión del reconocimiento a los funcionarios de la ESE, por su labor desempeñada, por resolver casos difíciles, por la constancia, el compromiso, el buen servicio. Para ello, deben ser claros los estímulos que proyecte la organización, que lleve al reconocimiento de lo valioso que es cada persona que labora en la ESE. Aunado a este ítem, se debe estipular que tipo de reconocimientos especiales se deben otorgar por el buen desempeño de las funciones y la proactividad. Con esta recomendación, se espera lograr que los

empleados se sientan reconocidos en los esfuerzos alcanzados en favor de la ESE, lo que seguramente va a producir un mayor ánimo en el ambiente laboral.

La tercera recomendación se dirige a que las normas disciplinarias no sean aplicadas con subjetividad, sino cumpliendo con el propósito objetivo de mantener una mejora continua en la prestación de los servicios de salud. Esto redundaría en la percepción de justicia al interior de la organización, haciendo que se humanice cada vez más una labor y a la persona que tiene como objeto la atención en salud de los pacientes con el ideal de mejorar la calidad de vida de la población y de los colaboradores. Además, el aplicar las normas disciplinarias con objetividad, permite reconocer en el funcionario las debilidades y trabajar para convertirlas en fortalezas.

La cuarta recomendación, está dirigida a reconocer y fomentar de forma permanente las iniciativas personales o de grupos, especialmente por los niveles superiores. Cada iniciativa en pro de mantener un servicio de calidad en la ESE es proporcional a elevar el prestigio de la organización y a ser aceptado con mayor aprecio por la población. Esto puede contribuir a que desaparezca la oposición a los cambios, que se presenta en algunos empleados. También, a que los diferentes niveles jerárquicos de la ESE colaboran entre ellos, mientras que los superiores estarán en la disposición de propiciar cambios positivos de forma estratégica.

La quinta recomendación, es el trabajo en la ESE por parte de los niveles directivos, para ubicar una estrategia que permita ejecutar las ideas de empleados y usuarios, sobre el mejoramiento en la prestación del servicio. En ocasiones no es suficiente con atender las ideas en favor de la ESE, sino que se hace necesario ejecutarlas contando con los recursos disponibles, lo que ayuda a generar un buen ambiente en la organización, toda vez que demuestra la responsabilidad con la que se asumen las ideas de los demás, aspecto que genera motivación en los empleados.

La siguiente recomendación, es el fortalecimiento del trabajo en equipo que ya existe y el propender por estar mejorando de forma continua las condiciones de trabajo en las diferentes dependencias, para evitar que el ambiente en la ESE Hospital Regional Noroccidental no sea tenso. La intención es lograr que el empleado perciba una distensión en el ambiente, que lo motive para realizar de manera proactiva la labor que desempeña, contribuyendo a la calidad del servicio.

La última recomendación para la ESE, es ubicar un mecanismo que permita mantener una circulación efectiva de la información, atacando principalmente un flujo lento de la misma. El propósito es que circule la información de manera precisa, pero rápida, que llegue de manera oportuna a todas las dependencias para que se logren los cambios en el menor tiempo posible, haciendo que la organización avance de forma más apropiada.

Esta recomendación se realiza teniendo en cuenta que este campo representa la compatibilidad de intereses dentro de la organización y hace parte de la manera

como participan los empleados, de ahí la importancia que la información se precisa. Este aspecto es relevante, porque la información entre las diferentes dependencias debe fluir de manera rápida y oportuna, para que se establezca una comunicación efectiva en todos los sistemas de la organización. Además, por la importancia de la participación de los empleados, que se debe dar en un intercambio fluido de información.

9. PLAN DE MEJORAMIENTO

Optimización del clima organizacional interno y la percepción de los usuarios de la calidad de los servicios de salud en la ESE Hospital Regional Noroccidental

Objetivo	Aportar en optimizar el clima organizacional interno y la percepción de los usuarios de la calidad de los servicios de salud en la ESE Hospital Regional Noroccidental.
----------	---

METAS

ACCIONES

RECURSOS

RESPONSABLE

PERIODO

<p>Mantener el nivel de satisfacción de los empleados de la ESE</p>	<p>Mantener claridad sobre las funciones de cada funcionario o contratista.</p> <p>Continuar fomentando una comunicación asertiva, donde fluyan las ideas sobre el buen servicio.</p> <p>Mantener las capacitaciones de actualización buscando vincular al cien por ciento de los trabajadores.</p> <p>Conservar un direccionamiento exigente, que sea comprensivo con las dificultades de cada empleado.</p> <p>Continuar promoviendo el trabajo autónomo y en equipo, con alta responsabilidad en la atención a los usuarios.</p> <p>Seguir realizando estrategias para que</p>	<p>Talento humano de la ESE.</p>	<p>Nivel directivo</p>	<p>Anual</p>
---	---	----------------------------------	------------------------	--------------

METAS	ACCIONES	RECURSOS	RESPONSABLE	PERIODO
-------	----------	----------	-------------	---------

<p>Realizar en mejora continua atención usuario de ESE.</p>	<p>Brindar información oportuna de manera rápida, acompañada de un gesto de amabilidad.</p> <p>Realizar continuamente talleres, capacitaciones que día a día logren humanizar el momento de atención médica.</p> <p>Mejorar en la asignación de citas, fortaleciendo el servicio telefónico como estrategia de la ESE.</p> <p>Realizar campañas de promoción y prevención en el territorio que atiende la ESE, proyectando una buena imagen y atención a los usuarios.</p>	<p>Talento humano de la ESE.</p>	<p>Personal de recepción y facturación.</p> <p>Nivel directivo</p> <p>Nivel directivo</p> <p>Nivel directivo</p>	<p>Anual</p>
<p>Expresar el reconocimiento a los funcionarios de la ESE, por su labor desempeñada, por resolver</p>	<p>Tener claros los estímulos que proyecte la organización para el reconocimiento de la valía de las personas que laboran en la ESE.</p>	<p>Talento humano de la ESE.</p>	<p>Nivel directivo</p>	<p>Anual</p>

casos difíciles, por la constancia, el compromiso, por el buen servicio.				
METAS	ACCIONES	RECURSOS	RESPONSABLE	PERIODO
Mantener el debido proceso al aplicar normas disciplinarias, para que no se haga con subjetividad, sino cumpliendo con el propósito objetivo de mantener una mejora continua en la prestación de los servicios de salud.	Velar por una aplicación de las normas disciplinarias con objetividad, reconociendo en el funcionario las debilidades y trabajar para convertirlas en fortalezas.	Talento humano de la ESE.	Nivel directivo	Anual
Reconocer y fomentar de forma permanente las iniciativas personales o de grupos.	Tener en cuenta cada iniciativa en pro de mantener un servicio de calidad en la ESE, proporcionando la elevación del prestigio de la ESE y a ser aceptada con mayor aprecio por la población. Promover	Talento humano de la ESE.	Nivel directivo	Anual

	permanente en los diferentes niveles jerárquicos de la ESE, la colaboran entre ellos.			
Fortalecimien to del trabajo en equipo.	Ubicar una estrategia, para que de forma periódica, permita ejecutar las ideas de empleados y usuarios, sobre el mejoramiento en la prestación del servicio. Lograr que los empleados perciban la distensión en el ambiente, que lo motive para realizar de manera proactiva la labor que desempeña, contribuyendo a la calidad del servicio.	Talento humano de la ESE.	Nivel directivo	Anual
METAS	ACCIONES	RECURSOS	RESPONSABLE	PERIODO

<p>Mantener una circulación efectiva de la información</p>	<p>Apropiarse de una estrategia que permita la circulación de la información de manera precisa, pero rápida, que llegue de manera oportuna a todas las dependencias para que se logren los propósitos en el menor tiempo posible.</p> <p>Propender por</p>	<p>Talento humano de la ESE.</p>	<p>Nivel directivo</p>	<p>Anual</p>
	<p>establecer una comunicación efectiva en todos los sistemas de la organización, a partir de la participación de los empleados, desde un intercambio fluido de información.</p>			

10. BIBLIOGRAFÍA

1. López, F. Casique, A. y Díaz, N. Estudio de clima laboral en instituciones de salud pública. *Adm Resp Soc Emp.* 2011; Vol. 7: 1-15.
2. Sampedro BA, Mainegra JM. Clima organizacional en instituciones de atención primaria de salud: Policlínico Docente Isidro de Armas. *Médica Electrónica.* 2012, Volumen 34, Número 5: 32-48.
3. Pérez D, Peralta MJ, Fernández DP. Influencia de variables organizacionales en la calidad de vida laboral de funcionarios del sector público de salud en el extremo norte de Chile. *Universitas Psychologica.* 2014. Vol. 13 (2): 7-24
4. Fiallo D, Andino PA. Soto LS. El clima organizacional dentro de una empresa. *Revista Contribuciones a la Economía.* 2015. Vol. 7 (3): 1-6. Disponible en: <http://eumed.net/ce/2015/1/clima-organizacional.html>
5. Claros GA, Contreras LM, Muñoz LY. Clima organizacional y percepción externa de la calidad de los servicios de salud de la Fundación Hospital San José de Buga, periodo noviembre 2018 a enero 2019. Universidad Católica De Manizales. Disponible en: <http://repositorio.ucm.edu.co:8080/jspui/bitstream/handle/10839/2450/Gynna%20Alejandra%20Claros%20Gonzalez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
6. Restrepo IC. Relación del Nivel de Clima Organizacional y el Nivel de Satisfacción de los Usuarios de la IPS Clínica Pajonal. 2015. Universidad de Antioquia. Disponible en: <http://repositorio.ucm.edu.co:8080/jspui/bitstream/handle/10839/2450/Gynna%20Alejandra%20Claros%20Gonzalez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
7. Villareal SL. Evaluación del clima organizacional en los empleados de planta de la E.S.E. Hospital Universitario de Santander. 2012. Universidad Pontificia Bolivariana. Disponible en: https://repository.upb.edu.co/bitstream/handle/20.500.11912/1860/digital_22234.pdf?sequence=1
8. Litwin G, Stinger H. *Organizational climate.* New York: Simón & Schuster. 1978.
9. Mintzberg H. *Al Interior de nuestro extraño mundo de las Organizaciones.* New York: Free Press. 1989.
10. Zeithaml V; Parasuraman A, Berry L. *Calidad Total en la Gestión de Servicios.*

Madrid, España. Editorial Díaz de Santos. 1993.

11. Agudelo HB. Encuesta poblacional de salud condiciones de vida y demanda en salud municipio de envigado. Medellín. Universidad de Antioquia. Disponible en: http://guajiros.udea.edu.co/demografiaysalud/Pagina_Web_EPS/problemas_salud.html

12. Lewin, K. La teoría de campo en las ciencias sociales. Barcelona. Paidós. 1988.

13. Cornell f. Socially perceptive administration. New York: Ronald press. 1955.

14. Argyris C. The individual and organization: some problems of mutual adjustment. New York: John Wiley And Son. 1957.

15. Hellriegel D, Slocum J, Woodman R. Comportamiento Organizacional. México: ED Internacional Thomson Editores. 1999.

16. Arellano, R. Comportamiento del Consumidor y Marketing. México. McGraw-Hill. 1996.

17. Schiffman LG, Lazar L. (1997). Comportamiento del consumidor. Quinta Edición Perentice-Hall Hispanoamericana. S.A. México.

18. Ginebra J, Arena de la Garza R. Dirección por servicio, la otra calidad. México: Editorial Mc Graw-Hill. 1991

19. Galviz G. Calidad en la Gestión de Servicios. Maracaibo, Venezuela: Fondo Editorial Biblioteca Universidad Rafael Urdaneta. 2011.

20. Organización Mundial de la Salud –OMS [Internet]. Ginebra, Suiza. WHO; 1991 [citado 10 jun 2020]. Disponible en: <https://www.who.int/>

21. Congreso de la República de Colombia. Ley 100 de Salud. Bogotá. Imprenta Nacional. 1993.

22. Sampieri R, Fernández C y Baptista LP. Metodología de la investigación. México: Mc Graw Hill. 2010

23. Arias FG. Tesis y proyectos de investigación. Caracas. Episteme. 1998.

24. Álvarez G. Facilitando Trabajos de Grado. Material de apoyo del Taller Introdutorio Básico para un proceso de Tutoría de Trabajos de Grado. Caracas: IMPM. 2001.

25. Resnik, D. ¿What is ethics in research & why is it important?. Health Sciences. 2010.

26. República de Colombia. Ministerio de Salud. Resolución 008430 de 1993. Bogotá. Disponible en: <https://cutt.ly/vsgXqaO>

ANEXOS

1. CARTA DE AUTORIZACIÓN

Abrego, septiembre 21 de 2020

Doctora

JAICHIRLEY CARO MORENO

Gerente

E.S.E. Hospital Regional Noroccidental

Abrego, Norte de Santander

ASUNTO: Autorización trabajo de investigación

De la manera más atenta me permito solicitar su autorización para la elaboración del trabajo de investigación de los estudiantes de la Especialización en Administración de la Salud: "Clima Organizacional y Percepción Externa de la Calidad de los Servicios de Salud en la Empresa Social del Estado Hospital Regional Noroccidental 2020."

El tiempo del proyecto, para la fase de recolección de información, será durante el segundo semestre de éste año. La aplicación de instrumentos en el trabajo de campo, corresponde a las variables: Clima Organizacional, donde se utilizará la encuesta de la Organización Panamericana de la Salud OPS, y la variable Percepción Externa de la Calidad, con la encuesta SERVQUAL

La recolección de la información se realizará durante los meses de octubre y noviembre del 2020, los días lunes a viernes en horario de 2 a 5 de la tarde y sábados en la mañana (3 sábados de cada mes). La validación de la información requiere que por favor nos autorice la presencia de un profesional en la IPS y el acceso a las bases de datos de los listados del personal de planta y de los usuarios. Dicho proyecto permitirá identificar el clima organizacional en el que se desempeñan los empleados de la ESE Hospital Regional Noroccidental, y establecer la relación entre el ambiente laboral y la percepción que tiene el usuario externo en concordancia con la calidad en la prestación de los servicios de salud. Esta información es relevante pues le permitirá aportar a la gerencia el conocimiento en torno al estado del ambiente laboral de los funcionarios de la entidad, y aportará a la misma los elementos de juicio necesarios para la toma de decisiones, al tiempo que podrá implementar estrategias que permitan generar un beneficio tanto para los empleados en procura de mejorar el ambiente laboral, como para los usuarios en cuanto al mejoramiento de la calidad en la prestación de los servicios de salud.

Así mismo las estudiantes entregarán a la institución los resultados del proyecto con sus respectivas recomendaciones.

El anteproyecto ya tiene el aval institucional, por parte de la Universidad Católica de Manizales, es importante aclarar que desde el componente ético, el desarrollo del proyecto de investigación no implica ningún tipo de riesgo para los pacientes, pues no se llevará a cabo ningún proceso de intervención directa que impacte variables biológicas, fisiológicas, psicológicas o sociales en los individuos.

Los investigadores se comprometen a manejar la confidencialidad frente a la información recopilada y los nombres de los participantes que suministrarán dicha información, pues ésta será manipulada solo con fines investigativos.

El trabajo de investigación estará orientado por Angélica María Rincón Sánchez, docente de investigación del posgrado.

Relaciono los nombres de los estudiantes interesados en realizar este trabajo de investigación:

ELIZABETH LAMPREA GARZÓN. C.C. 49.657.752
EDDY BELÉN ANGARITA OVALLE, C.C. 60.415.176

De antemano agradezco su amable atención y colaboración.
Atentamente,

Original firmado
PATRICIA GÓMEZ GONZÁLEZ
Directora Especialización Administración de Salud

Teléfono:
3138723998, Gerencia

Correo electrónico:
gerencia@hospitalregionalnoroccidental.gov.co

Dirección de la institución
Calle 20 Carrera 3A Barrio Santa Bárbara
Abrego, Norte de Santander

2. INSTRUMENTOS

1. Encuesta clima organizacional OPS

PREGUNTAS

SI NO NS/
NR

1. En la ESE Hospital Regional Noroccidental, el jefe se preocupa porque entendamos bien nuestro trabajo. Liderazgo (Dirección).

2. Generalmente todos aportamos ideas para mejorar nuestro trabajo. Liderazgo (Estímulo al trabajo).

3. La mayoría del trabajo del ESE Hospital Regional Noroccidental, exige raciocinio. Motivación (Realización personal).

4. En la ESE Hospital Regional Noroccidental se busca que cada cual tome decisiones de cómo realizar su propio trabajo. Motivación(Responsabilidad)

5. El ambiente que se respira en la ESE Hospital Regional Noroccidental es tenso. Motivación (Adecuación de las condiciones de trabajo).

6. La gente se esfuerza por cumplir a cabalidad con sus obligaciones. Reciprocidad (Aplicación al trabajo).

7. Con frecuencia nuestros compañeros hablan mal de la ESE Hospital Regional Noroccidental. Reciprocidad (Cuidado del patrimonio institucional).

8. La ESE Hospital Regional Noroccidental ofrece buenas oportunidades de capacitación. Reciprocidad (Retribución).

9. Los problemas que surgen entre los grupos de trabajo se resuelven de manera óptima para la organización. Participación (Compromiso con la productividad).

10. Los objetivos de los departamentos son congruentes con los objetivos de la ESE Hospital Regional Noroccidental. Participación (Compatibilidad de intereses).

11. La información requerida por los diferentes grupos fluye lentamente. Participación (Intercambio de información).

12. La adopción de nuevas tecnologías se mira con recelos. Participación (Involucrarse con el cambio).

13. Ocurre con frecuencia que cuando se presenta un problema especial no se sabe quién debe resolverlo. Liderazgo (Dirección).

14. En la ESE se preocupan por mantener informado al personal de las nuevas técnicas relacionadas con el trabajo, con el fin de mejorar la calidad del mismo. Liderazgo (Estímulo por la excelencia).

15. En la ESE todos los problemas se discuten de manera constructiva. Liderazgo (Solución de conflictos).

16. Para cumplir con las metas del trabajo tenemos que recurrir a todas nuestras capacidades. Liderazgo (Estímulo al trabajo).

17. En este trabajo me siento realizado profesionalmente. Motivación (Realización personal).

18. En la ESE Hospital Regional Noroccidental se estimula al que trabaja bien. Motivación (Reconocimiento de la aportación).

19. En realidad nunca se ejecutan las ideas que damos sobre el mejoramiento del trabajo. Motivación (Responsabilidad).

20. Las condiciones de trabajo son buenas. Motivación (Adecuación de las condiciones de trabajo).

21. Aquí uno se siente auto motivado con el trabajo.

Reciprocidad (Aplicación al trabajo).

22. Yo me siento muy motivado por formar parte de este grupo. Reciprocidad (Retribución).

23. Las normas disciplinarias se aplican con subjetividad. Reciprocidad (Equidad).

24. Cuando hay un reto para la ESE todos los departamentos participan activamente en la solución. Participación (Compromiso con la productividad).

25. Las iniciativas personales o de grupos no reciben respaldo de los niveles superiores. Participación (Involucrarse con el cambio).

26. A nuestro superior sólo le podemos decir lo que quiere oír. Liderazgo (Solución de conflictos).

27. En la ESE se reconoce lo valioso de los trabajadores.
Motivación (Reconocimiento de la aportación).

28. No existe una determinación clara de las funciones que cada uno debe desempeñar. Liderazgo (Dirección).

29. Casi nadie ahorra esfuerzo en el cumplimiento de sus obligaciones. Liderazgo (Estímulo por la excelencia).

30. Cuando uno no sabe cómo hacer algo nadie le ayuda.
Liderazgo (Estímulo al trabajo).

31. Cuando tenemos un problema de índole laboral nadie se interesa en resolverlo. Liderazgo (Solución de conflictos).

32. En la ESE únicamente están pendientes de los errores.
Reciprocidad (Retribución).

33. En general el trabajo se hace superficial o mediocrementemente.

Motivación (Adecuación de las condiciones de trabajo).

34. Realmente nos preocupa el prestigio de la ESE.
Motivación(Responsabilidad)

35. Periódicamente tenemos problemas debido a la circulación de información inexacta. Participación (Compatibilidad de intereses).

36. En la ESE uno puede desarrollar su ingenio y creatividad.
Participación (Intercambio de información).

37. El gerente es comprensivo pero exige muy poco. Motivación (Realización personal).

38. A menudo se inician trabajos que no se sabe porque se hacen. Liderazgo (Estímulo al trabajo).

39. El gerente no se preocupa porque se aporten ideas que mejoren la calidad del trabajo. Liderazgo (Dirección).

40. Los programas de capacitación son para pocos. Liderazgo (Estímulo por la excelencia).

41. Existe poca libertad de acción para la realización del trabajo. Reciprocidad (Retribución).

42. Los problemas se analizan siguiendo métodos sistemáticos para encontrar soluciones creativas. Liderazgo (Solución de conflictos).

43. Normalmente las personas se responsabilizan de controlar su propio trabajo. Reciprocidad (Aplicación al trabajo).

44. La mayoría significativa de los trabajadores de la ESE nos sentimos satisfechos con el ambiente físico. Motivación (Adecuación de las condiciones de trabajo).

45. Defendemos con vehemencia el trabajo y la imagen de la ESE. Reciprocidad (Cuidado del patrimonio institucional).

46. El espíritu de equipo de la ESE es excelente. Participación (Compromiso con la productividad).

47. Los recursos limitados de la ESE los compartimos fácilmente con todos. Participación (Compatibilidad de intereses).

48. En la ESE existen personas que se oponen a todos los cambios. Participación (Involucrarse con el cambio).

49. Cada uno cuenta con los elementos de trabajo necesarios. Motivación (Adecuación de las condiciones de trabajo).

50. Por lo general, las personas que trabajan bien en la ESE son reconocidas. Reciprocidad (Retribución).

51. Por lo general, tenemos muchas cosas por hacer y no sabemos por cual empezar. Liderazgo (Dirección).

52. Normalmente se da un reconocimiento especial al buen desempeño de trabajo. Motivación (Reconocimiento de la aportación).

53. Al gerente no le preocupa la calidad del trabajo. Liderazgo (Estímulo por la excelencia).

54. En general todos tratan con cuidado los bienes de la ESE. Reciprocidad (Cuidado del patrimonio institucional).

55. Los trabajadores se sienten orgullosos de pertenecer a la ESE. Motivación (Realización personal).

56. Cada uno es considerado como conocedor de su trabajo y se le trata como tal. Motivación (Responsabilidad)

57. El desempeño de las funciones es correctamente evaluado.

Reciprocidad (Equidad).

58. Los diferentes niveles jerárquicos de la ESE no colaboran entre ellos. Participación (Compromiso con la productividad).

59. Los niveles superiores no propician cambios positivos en la ESE. Participación (Involucrarse con el cambio).

2. Encuesta Percepción Externa de la Calidad SERVQUAL.

PREGUNTAS		SI	NO	NS/ NR
1	¿En información de la ESE se le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites que usted necesitaba?			
2	¿El médico le atendió en el horario programado?			
3	¿La atención en la ESE se realizó respetando la programación y el orden de llegada?			
4	¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención?			
5	¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?			
6	¿La atención en caja o en el módulo de admisión de la ESE fue rápida?			
7	¿La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida?			
8	¿La atención en farmacia fue rápida?			
9	¿Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio?			
10	¿El médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?			

11	¿El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?			
12	¿El médico que le atendió le inspiró confianza?			
13	¿El personal de la ESE le trató con amabilidad, respeto y paciencia?			
14	¿El médico que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud?			
15	¿Usted comprendió la explicación que el médico le			
	brindó sobre su problema de salud o resultado de su atención?			
16	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?			
17	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizarán?			
18	¿Los carteles, letreros y flechas en la ESE le parecen adecuados para orientar a los pacientes?			
19	¿La ESE contó con personal para informar y orientar a los pacientes?			
20	¿Los consultorios contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?			
21	¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos?			

Adicionalmente los anexos requeridos se adjuntan en digital al CD donde están los insumos del estudio.