

Clima Organizacional Y Su Impacto En La Percepción De La Calidad De Los Servicios De Salud Por Parte De Los Usuarios de La IPS Asistencia En Servicios De Salud Integrales S.A.S En El Año 2022



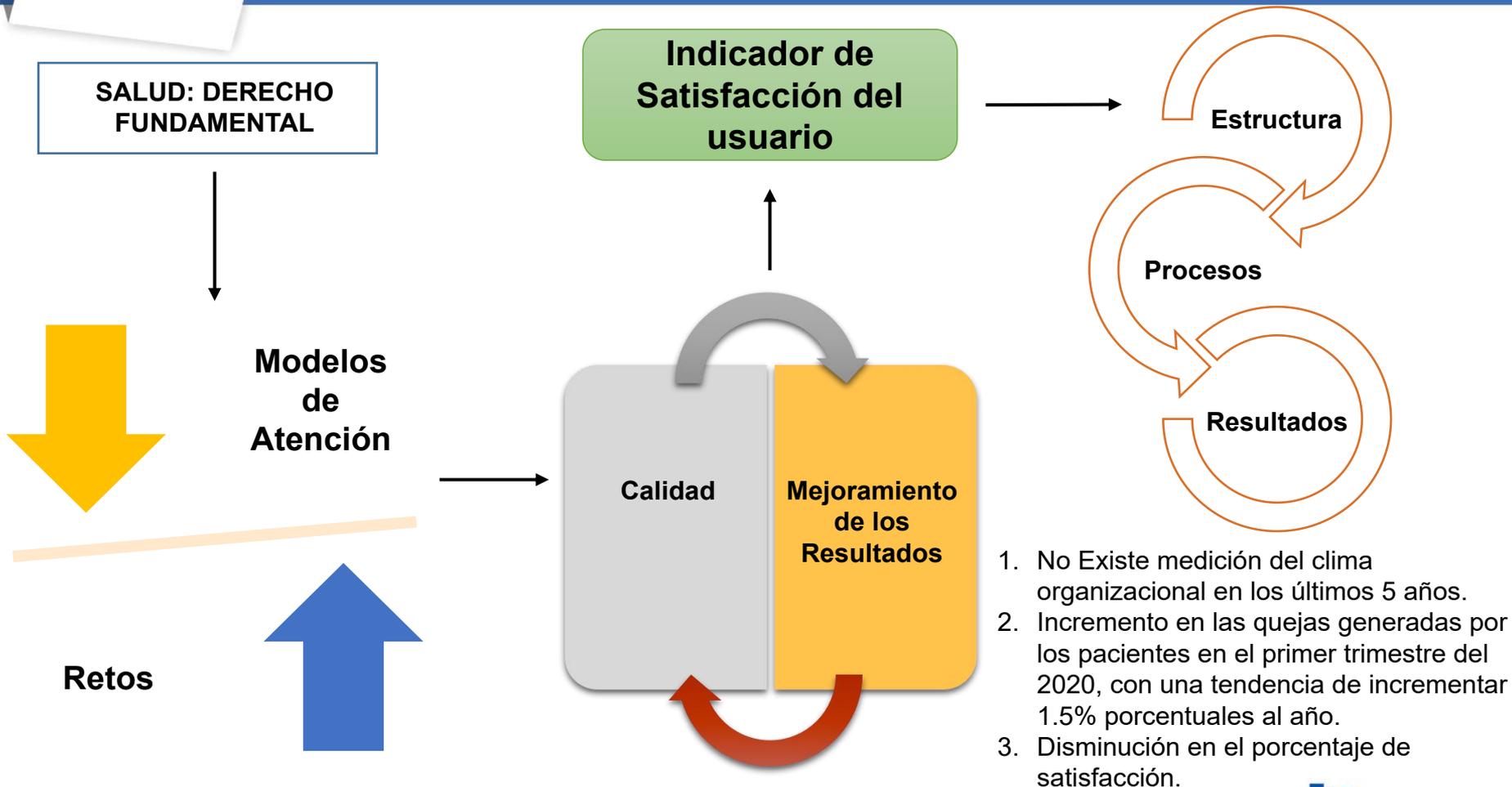
PRESENTADO POR:

- **Christian Prado Zabala**
- **Jenniffer Cepeda López**

TUTORA

- **Karla Andrade Díaz**

Planteamiento Del Problema



➤ Pregunta De Investigación



¿Cuál es el impacto del clima organizacional en la percepción de la calidad por parte de los usuarios de la IPS Asistencia en Servicios de Salud Integrales S.A.S en el año 2022?

➤ **Objetivo General**

Conocer el impacto del clima organizacional en la percepción de la calidad de los servicios de salud, en la IPS asistencia en servicios de salud integrales S.A.S en el año 2022.

➤ **OBJETIVOS ESPECÍFICOS:**

1

- Medir la percepción de los colaboradores frente a las áreas críticas del clima organizacional en IPS asistencia en servicios de salud integrales S.A.S.

2

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

3

- Establecer la relación entre las áreas críticas del clima organizacional y las dimensiones de la calidad del servicio en salud percibido por los usuarios de la IPS asistencia en servicios de salud integrales S.A.S.



Implementación Del Modelo

- Busca aumentar los resultados en salud.
- Disminuir la carga de la enfermedad.
- Cumplir con el mejoramiento de la calidad.

La Calidad

- Permite evaluar desde la óptica del paciente.
- Tener en cuenta expectativas frente al servicio.
- Perspectivas desde el rol desempeñado.

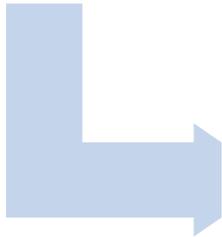
SERVQUAL

- Conocer el resultado de la medición del clima organizacional
- Resultados de la percepción de los trabajadores.



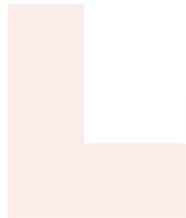
**Bernal, Pedraza y
Sánchez (2015)**

- Un clima favorable beneficia el entorno de trabajo y, con ello, el compromiso y el desempeño de los empleados.



**Bermejo et al.
(2008), Aldana et al.
(2009) y Cortés
(2009)**

- Realizar evaluaciones de las condiciones de trabajo ,mejoran la calidad en la prestación del servicio.



**Civera (2008) ,
Massip, Ortiz,
Llantá, Peña e
Infante (2008)**

- Se puede lograr la satisfacción de los pacientes si los empleados también se encuentran satisfechos con su entorno laboral.

- Clima organizacional y la relación con otros conceptos.



- Áreas Críticas del Clima Organizacional y sus subvariables y dimensiones.

➤ Marco Legal

Constitución Política Colombiana

- Artículo 25

Código Sustantivo del Trabajo

- Artículo 1 y 9

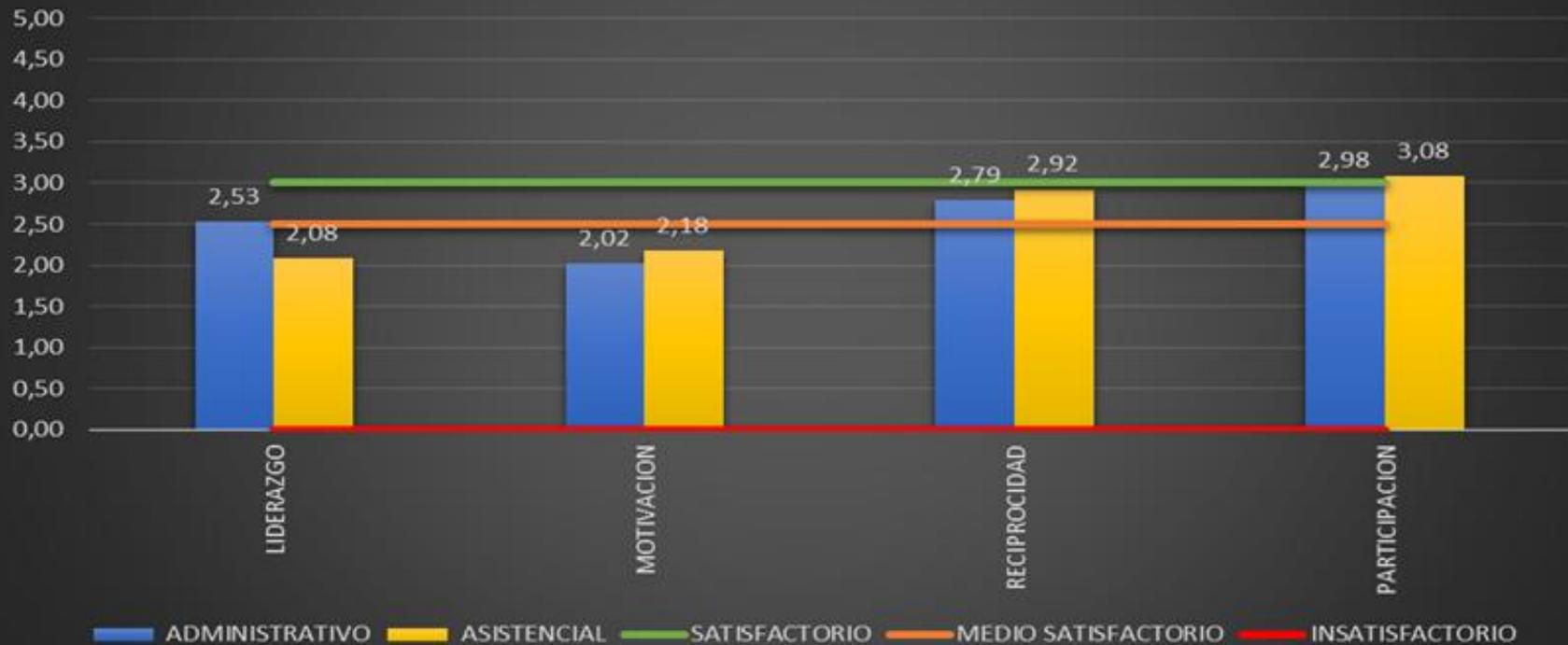
Resolución 4886

- Vision

➤ Metodología



COMPARATIVO CLIMA ORGANIZACIONAL ADMINISTRATIVO- ASISTENCIAL



Expectativas de los usuarios vs Percepción de la calidad del servicio.

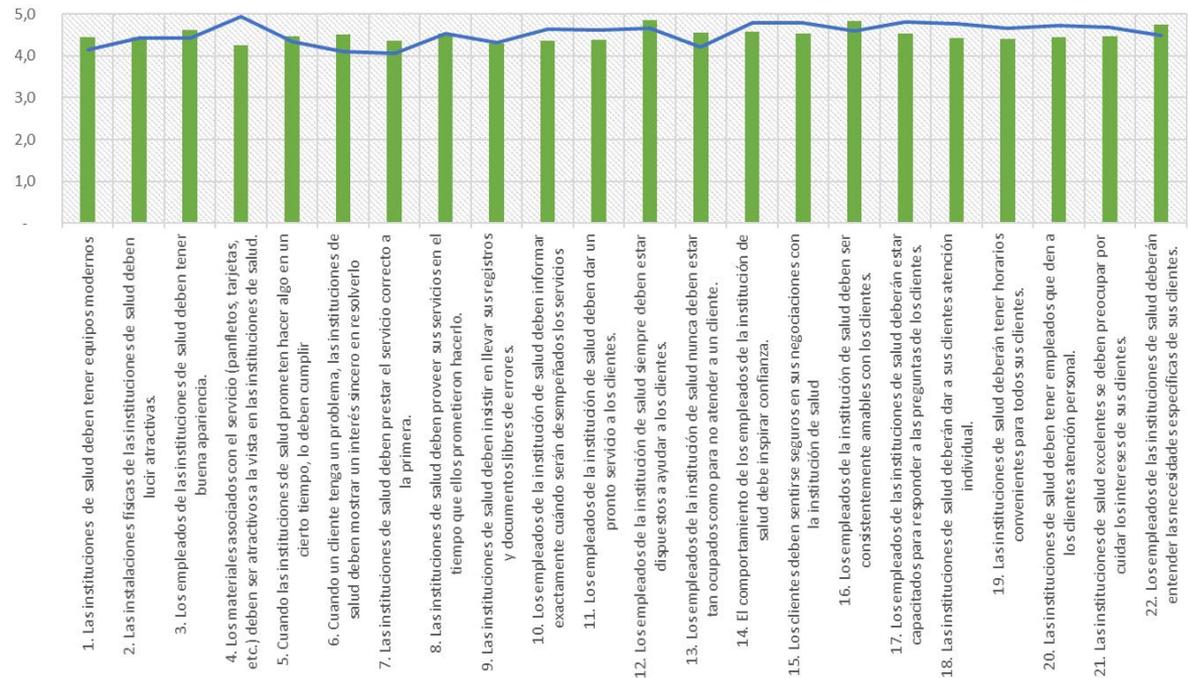


Criterios que están por debajo de las expectativas del usuario.



Servicios de salud según importancia.

EXPECTATIVAS/PERCEPCIONES



Resolución Objetivo Numero 3

El resultado del clima organizacional es medio satisfactorio y la percepción de la calidad por parte del usuario es mucho mayor a lo esperado



La calificación más baja fue en la variable motivación con una calificación de insatisfactoria, seguido de la variable liderazgo, siendo esta calificada como insatisfactoria para el área asistencial. Las variables de reciprocidad y participación tuvieron la calificación más alta. Aunque en la variable de motivación, algunas dimensiones tienen una calificación de insatisfactoria, a la hora de medir la capacidad del trabajador de responder por sus deberes y actos, tuvo una calificación de satisfactoria.



Los usuarios perciben una buena calidad del servicio, sin embargo, existen unos criterios que, aunque presentan una alta calificación están por debajo de las expectativas del cliente externo.



Conclusiones



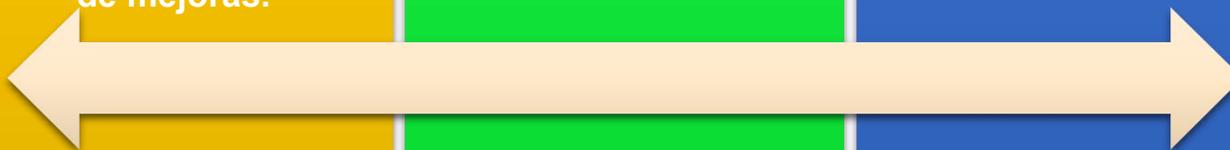
Aunque se cuente con resultados favorables en la calificación de la percepción de la calidad por parte de los usuarios, el clima organizacional precisa de mejoras.



La institución tiene un mayor avance en lo referente a tangibilidad y se observa una calificación menor a las expectativas en lo referente a aseguramiento y credibilidad.



El mejoramiento de las condiciones del recurso humano, favorece a las organizaciones ya que en algunos casos puede tener un impacto en la productividad.





- Asamblea nacional constituyente. (1991). *Constitucion política*. Obtenido de <https://www.secretariasenado.gov.co/constitucion-politica>
- Berberena, G. R. (2017). *Clima Organizacional del Departamento de Enfermería del Hospital Militar Escuela DR. Alejandro Dávila Bolaños, Managua, Nicaragua*. Managua: Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua.
- Bernal, I., Pedraza, N., & Sanchez, M. (2015). El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: diseño de un modeloteóricoservicios públicos de salud: planeamiento de un modelo teórico. *Estudios Gerenciales*, 8-19. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=21233043002>
- Cedeño, P. (08 de febrero de 2021). <http://repositorio.ucsg.edu.ec/>. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/15899/1/T-UCSG-POS-MGSS-289.pdf>
- CEO. (2013). Una Herramienta para Evaluar el Servicio: El Servqual. *Universidad de Antioquia*, 17.
- Chiavenato, G. V. (1999). *Administracion de recursos humanos*. Sao Paulo: Mc Graw Hill. Obtenido de [https://www.ucipfg.com/Repositorio/MAES/MAES-08/UNIDADES-APRENDIZAJE/Administracion%20de%20los%20recursos%20humanos\(%20lect%20\)%20CHIAVENATO.pdf](https://www.ucipfg.com/Repositorio/MAES/MAES-08/UNIDADES-APRENDIZAJE/Administracion%20de%20los%20recursos%20humanos(%20lect%20)%20CHIAVENATO.pdf)
- Codigo sustentivo del trabajo. (1950). *Articulo 1*. Obtenido de <https://www.ilo.org/dyn/travail/docs/1501/CODIGO%20SUSTANTIVO%20DEL%20TRABAJO%20concordado.pdf>
- Corella, J. (1998). *Introduccion al marketing en salud*. Obtenido de <https://www.navarra.es/NR/rdonlyres/B31A650F-3952-4E42-A4C2-1439ED42F72D/147806/marketing1.pdf>
- Corella, J. M. (1998). *Introducción en la gestion del marketing en salud*. Navarra: Fondo de Publicaciones del Gobierno de Navarra. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=21233043002>
- Donabedian, A. (1996). *Calidad de la atencion medica*. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/sun/v26n1/v26n1a14.pdf>
- DONABEDIAN, A. (1996). *CALIDAD DE LA ATENCION MEDICA*.
- Garcia, M. (2009). *Clima organizacional y su diagnostico: una aproximacion conceptual*.
- López, D. K. (2022). Gestión Administrativa y su Impacto en la Calidad del Servicio. *RECIMUNDO*, 12.
- Malagon , G. (2008). *Administracion hospitalaria*. Obtenido de https://www.academia.edu/40644546/Administracion_Hospitalaria_Malagon_Londo%C3%B1o_booksmedicos
- Malagon Londoño, G. (2008). *Administracion Hospitalaria*.



GRACIAS!!!

