CARACTERIZACION DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL EN EL PROCESO MISIONAL DE GESTION DE SERVICIOS DE SALUD DE LOS TRABAJADORES EN EL AREA ASISTENCIAL DE LA CLÍNICA ASOTRAUMA S.A.S

PRESENTADO POR:

ANGÉLICA MARIA VELASCO DÍAZ
SAMUEL EDUARDO OSPINA LOZANO
PAULA ANDREA CASTRO LOTERO
SANTIAGO VILLEGAS RUBIO

INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO, TRABAJO DE GRADO
DOCENTE: ERIK MARCELO SEPÚLVEDA VARGAS

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE MANIZALES
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE LA CALIDAD
DICIEMBRE DE 2018

INTRODUCCION

La competencia de las empresas en Colombia y más aun de las empresas prestadoras de servicios en salud, se ven más estigmatizadas por las condiciones humanitarias en que prestan sus servicios para la satisfacción del cliente o sus pacientes. Es de gran importancia que un servicio prestado tenga la característica primordial de ser humanitario, ético y profesional; para esto las empresas se apoyan de los procesos de talento humano y las bases de cultura organizacional. En el presente trabajo de grado se desea plasmar el enfoque y la metodología de cultura organizacional en la empresa de servicios para la salud Asotrauma SAS, garantizando así un trato humanitario hacia sus pacientes donde sus empleados resalten su mayor potencial de servicio hacia la satisfacción del cliente.

En las empresas prestadoras del servicio de salud desarrollan muchos proyectos que garanticen la satisfacción del cliente y también las expectativas del mismo, por tal motivo la formación y capacitación del personal encargado del manejo de personal y de servicio al cliente debe tener como principio esta característica la cual se ve forjada por el trato y cultura organizacional de la empresa.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Para las empresas de salud es de gran relevancia la unión y comunicación entre el personal administrativo y asistencial para brindar un servicio de calidad y que a su vez, supla las necesidades del paciente. Para ello se crea el alcance y procesos que contribuyan a la satisfacción tanto para el cliente interno como para el cliente externo; es por esto que el personal debe someterse a lineamientos estratégicos para alcanzar un equilibrio y cumplimiento de las necesidades de los pacientes.

Por lo anterior, se utilizan herramientas necesarias para llevar a cabo los procedimientos de una manera satisfactoria, tales como comités, programas, espacios destinados para la "cultura organizacional" con el fin de suplir la atención deseada para el paciente y mantener una imagen positiva en la región. La clínica Asotrauma presenta muchos de los componentes de la cultura organizacional pero aun así evidencia y se crea la necesidad de generar mediciones a nivel interno para estudiar la adherencia de los empleados y saber en qué parte se fractura el desarrollo de la misma; podemos acudir a MARTÍN, M y colbs En su comentario donde afirma que:

> *"sin discriminar la autonomía de las personas ni su determinación en las actividades organizacionales se centraliza la estructura administrativa y se jerarquiza para obtener mejor control y desarrollo*",

Esta investigación está orientada en la realización de la cultura organizacional que mantenga el orden, motivación y sentido de pertenencia por parte de los colaboradores en cada una de sus tareas y procesos a realizar.

Con todo esto se propone la medición de la cultura organizacional con el fin de mejorar y analizar la adherencia que permita integrar y fortalecer el desarrollo misional de la empresa y que a su vez genere herramientas necesarias para incentivar más al empleado en su realización laboral y personal, siendo de gran importancia para la organización.

ANTECEDENTES

la clínica Asotrauma siempre ha mantenido estándares altos de calidad y agilidad en sus procesos, para ello gradualmente se ha ceñido a la normatividad en todos los aspectos auditando internamente y auto-evaluando los procesos con el fin de aumentar su credibilidad y confianza ante la región, ha logrado distinguirse entre las demás instituciones de salud gracias al interés y preocupación , el personal que contrata se ha especializado las ramas que maneja como lo son la ortopedia y el trauma, con la asesoría de muchas personas y entidades de salud gestoras en la calidad de las instituciones ha logrado perfilarse y puntear entre las encuestas de satisfacción y hacerse acreedor de premios por realizar su actividad con procesos seguros ante la región, está situada en el Tolima, región con muchos municipios en los cuales hay bastante población con vehículos de dos ruedas la cual hace parte importante de su misión, ser reconocidas entre la región en atención del trauma, muchos de los casos reportados por las instituciones de salud de la región se ha centralizado y ha sido atendido en la clínica Asotrauma pues se convirtió en referente de atención SOAT con muy buenos resultados en la región, pretende realizar la atención más rápida y con calidad, para ello su crecimiento se basa en procesos seguros, para ser más fuertes ha humanizado la plataforma estratégica y ha dedicado esfuerzos en la proyección al futuro donde aseguran ser las más sólidas y referentes de otras instituciones a nivel no solo de recepción y atención del trauma sino con fines académicos, las políticas públicas en la región y el país son pobres, con campañas no impactantes por lo que la organización se fortalece y acoge a todos los que por referencia son remitidos a la institución.

Poco a poco se referencian casos y fortalecidos por la oficina de calidad la opinión de la gente cuenta, en conjunto con personas invitadas que han sido paciente se acoge a la opinión de ellos para reestructurar los procesos para que se retroalimenten los procesos, cada año se realizan estudios en conjunto con los alumnos de medicina y enfermería que por convenio docente estudiantil aportan planes de mejora a la calidad, la atención y la humanización fortaleciendo la empresa y perfilándola como una de las que mejor atención ofrece en la región con atención ágil y siempre mejorada.

PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN

¿Cuáles son las características de la cultura organizacional de los trabajadores del área asistencial de la clínica ASOTRAUMA S.A.S en el Proceso Misional de Gestión de Servicios de Salud para generar la satisfacción y humanización del servicio?

JUSTIFICACIÓN

En la clínica ASOTRAUMA se encuentran direccionados al mejoramiento continuo de la calidad en la prestación de servicios de la salud, los cuales se brindan de forma permanente a la población del departamento del Tolima y en gran porcentaje a la ciudad de Ibagué, constituyéndose como eje y motor de la atención de salud en SOAT; dado esto se desencadena una gran cantidad de recursos humanos, financieros, administrativos y de infraestructura, fortaleciendo y satisfaciendo las necesidades en cada una de las áreas de manera correcta y amplia, con el fin que no se acorte la calidad de los servicios ofrecidos.

En gran parte la fortaleza de su cultura organizacional es reconocida a nivel local por mantener un equilibrio dentro de la empresa, la cual otorga satisfacción en todos sus empleados y el clima que se genera a partir de su actuar. En todos los aspectos se evidencia que existe orden y organización que promueve un ambiente laboral adecuado, por tal motivo la propuesta actual es lograr altos estándares de satisfacción y acreditación para el mejoramiento de los procesos asistenciales y administrativos, con la colaboración de los mecanismos de control interno existentes y demás colaboradores, donde se pretende llegar al cumplimiento de la misión a un nivel de calidad óptimo.

Se propone la medición de la cultura organizacional como motor de los colaboradores y alistamiento de la organización a un nivel esperado permitiendo con ello la creación de estrategias y actividades relacionadas con los objetivos propuestos.

OBJETIVOS

OBJETIVOS GENERALES

Identificar las características de la cultura organizacional de los trabajadores del área asistencial de la clínica ASOTRAUMA SAS en el Proceso Misional de Gestión de Servicios de Salud con el fin de tener una referencia de los servicios humanizados.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar el grado de compromiso del trabajador del área asistencial en el desarrollo de sus capacidades humanas en el proceso misional de Gestión de Servicios de Salud.

- Conocer la adaptabilidad del trabajador del área asistencial en su desempeño laboral de acuerdo a la cultura organizacional del proceso misional de Gestión de Servicios de Salud.

- Identificar la actitud laboral y valores centrales que poseen los trabajadores del área asistencial en los proceso de Prestación de Servicios de Salud.

- Identificar el grado de compromiso del trabajador del área asistencia con los objetivos estratégicos de la Clínica Asotrauma S.A.S.

- Conocer el grado de satisfacción de los usuarios en los servicio humanizados del Proceso de Servicios de Salud que se presta en la Clínica Asotrauma S.A.S otorga.

COMPONENTE ÉTICO E IMPACTOS ESPERADOS A PARTIR DEL USO DEL CONOCIMIENTO PARA SER IMPLEMENTADOS EN CLINICA ASOTRAUMA SAS

Para abordar este trabajo a partir de los fundamentos éticos, principios, además de aplicar los conceptos de cultura organizacional dentro de la institución haciendo uso de las herramientas ha ejecutar, el reglamento interno, las políticas de bienestar y talento humano para medir el rendimiento de los empleados y valorar el grado de cumplimiento humanizado dando desarrollo a la misión de la organización proyectando la clínica Asotrauma SAS como una entidad completa con procesos altamente calificados bajo estándares de calidad y completamente humanizados.

La empresa debe sobresalir ante el mercado siendo competitivo y partiendo desde su recurso humano talentoso y dispuesto a representarlo en cualquier momento, crear una imagen corporativa audaz y desafiante en los temas de calidad y humanización impregnados de su definición y desarrollo, este trabajo esta creado para medir este impacto, se solicitara la colaboración de los empleados a los cuales se les prometerá confidencialidad en los resultados y anonimato en la contestación de la encuesta, explicando que será un análisis con fines netamente académico.

En este mismo orden de ideas, se propone un proyecto de investigación enfocado en la cultura organizacional de la clínica Asotrauma SAS, mediante la realización de los ideales que se encuentran implícitos dentro de los objetivos, la misión y visión de la misma. En otras palabras, este proyecto de investigación del clima organizacional tiene como los fundamentos principales que parten de los ideales y estándares de calidad de la clínica Asotrauma. Es mediante estos elementos que se elaboran planteamientos teóricos y prácticos, objetivos que fomentan el aumento de la calidad profesional y humana dentro del servicio de salud.

MARCO TEÓRICO

El estudio de la cultura organizacional dentro de una empresa ha permitido desarrollar ventajas para fortalecer los procesos internos y externos; considerando lo anterior, es necesario conocer los conceptos de cultura y las diferentes definiciones, modelos de cultura organizacional que nos permitan tener mayor comprensión de las definiciones básicas.

ANTECEDENTES

La cultura organizacional se ha utilizado de gran manera en las organizaciones, determinada como acciones establecidas para el mejoramiento significativo de empresa, es un término ampliamente utilizado en los círculos gerenciales; fue gestado desde el aporte de la escuela de las relaciones humanas, cuando a partir de los aportes y contribuciones realizados por Elton Mayo, como "el padre fundador del movimiento de Relaciones Humanas", donde se valoran a las personas en ámbitos como eficiencia, mejoramiento (cambio) y desarrollo organizacional, se deja de observar a las organizaciones como sistemas formales y inicia una era de visualizar lor organismos con toda su complejidad; y se comienza a su vez a construir aspectos subjetivos e informales de la realidad organizacional.

El trabajo de Elton Mayo está fuertemente relacionado con la extensa investigación en términos de tiempo y alcance que él liderara entre fines de 1920 y principios de 1930. Este trabajo de campo en profundidad estaba interesado desde sus inicios en explorar las diferencias significativas existentes en rotación de personal de una unidad (que llegaba al 250 %) con el resto donde rondaba en menos del 10 %. Con el propósito de explorar en qué medida se producían cambios mejorando las condiciones tanto del trabajador como del trabajo. Además se interesó por indagar acerca de los factores que inciden en el desempeño del trabajador, llegando a la conclusión que el ambiente del grupo al cual pertenece el individuo incide significativamente en la percepción que éste tiene acerca de los aspectos objetivos de la organización.

A partir de este estudio de Mayo y la antropóloga Lloyd Warner en Hawthorne Works (una fábrica de la Western Electric a las afueras de Chicago) se realizó un estudio para demostrar la posibilidad de aumentar la productividad de sus colaboradores, aumentando o disminuyendo las

condiciones de iluminación ambiental. Es así como el término de cultura organizacional comienza a tener forma, con orientaciones antropológicas y con experimentos grupales, donde la evidencia impartía grandes aportes para el desarrollo humano.

Un gran avance se realizó a finales de los setenta que los estudios relacionados con la cultura organizacional con el aporte de William Ouchi (1985) desarrolla un comparativo entre empresas norteamericanas y japonesas. W. Ouchi considera que hay tres tipos de empresa, la del tipo A que asimiló a las empresas americanas, otras de tipo J que asimiló a las firmas japonesas y las de tipo Z que tienen una nueva cultura, la cultura Z. Esta teoría está basada en las relaciones humanas, se visualiza al trabajador integralmente (trabajo en equipo, confianza, empleo de por vida, toma de decisiones colectiva), se comienza a estudiar prácticas de dirección en las empresas japonesas, los principios propios de la cultura y las posibilidades de desarrollo en las empresas norteamericanas" (Garay, 2009); todos estos aportes aplicadas en las organizaciones para obtener un mayor rendimiento del recurso humano y así conseguir mayor productividad empresarial, se trata de crear una nueva filosofía empresarial humanista en la cual la compañía se encuentre comprometida con su gente.

En busca de la excelencia empresarial, los aportes de Peters y Waterman (1982) realizaron una investigación en organizaciones calificadas como excelentes en un período completo de veinte años -1961 a 1980- y concluyeron en que no sólo los japoneses tenían una cultura original y que estas empresas se movilizaban alrededor de valores clave (Garay, 2009)

A partir de estos primeros estudios se incrementó el interés por el estudio de la cultura para entender mejor el comportamiento en las organizaciones y la posibilidad de efectuar intervenciones sobre la misma (Garay, 2009), El tema comienza a ser parte esencial en las organizaciones en la década de los noventa, viéndose como una oportunidad para ser más competitiva y eficiente, percibiéndose con capacidades y valores en el cambio cultural.

DEFINICIONES DE CULTURA ORGANIZACIONAL

Son muchos los principales referentes teóricos sobre la Cultura Organizacional, de acuerdo al contexto y diversos enfoques conceptuales y trabajos investigativos de diversos autores, a continuación se citan algunos:

> "la cultura organizacional como un conjunto de valores, creencias, supuestos, y símbolos que definen la forma en que una empresa dirige su negocio." Peter & Waterman (1982) Barney (1986)

> "la cultura organizacional como los valores y los supuestos compartidos que guían el comportamiento en la organización." sugiere una visión evolutiva de la cultura organizacional, es decir, la cultura utiliza los valores del fundador y su sistema de creencias pero también incorpora nuevos aprendizajes conforme pasa el tiempo, o la empresa interactúa con su medio ambiente. Schein (1985).

> "Llamaré Cultura a un modelo de presunciones básicas –inventadas, descubiertas o desarrolladas por un grupo dado al ir aprendiendo a enfrentarse con sus problemas de adaptación externa e integración interna–, que hayan ejercido la suficiente influencia como para ser consideradas válidas y, en consecuencia, ser enseñadas a los nuevos miembros como el modo correcto de percibir, pensar y sentir esos problemas". Edgar Schein (1988)

> "La cultura como los valores que comparten los individuos en un grupo que persiste con el tiempo aun cuando haya cambios en la composición de sus miembros iniciales." Kotter & Heskett (1992)

> "La cultura organizacional consta de una serie de símbolos, ceremonias y mitos que comunican al personal de la empresa las creencias y valores más arraigados dentro de la organización".Ouichi,W.G: (1981)

"Cultura Organizacional es la asunción por parte de los miembros de la organización de una peculiar forma de conducirse, que la diferencia de otras, junto a los objetos materiales de la organización".Mintzberg (1984)

"Conjunto de principios y creencias básicas de una organización que son compartidas por sus miembros y que la diferencian de otras organizaciones". Anzinzu (1985)

"Percepción que comparten todos los miembros de la organización: Sistema de significados compartidos". Robbins (1991)

"Está dada por el sistema de interinfluencias, norma, valores, el modo de actuar y reaccionar, el lenguaje, las formas de comunicación, el estilo de comportamiento, la historia compartida por los miembros de la organización y la propia interacción con el entorno". Otero y García (1994)

"La cultura de empresa está dada por las experiencias compartidas que va acumulando un grupo, y que van conformando una determinada forma de actuar", Gustavo Mata Fernández-Balbuena (2004)

Todas las definiciones anteriores tienen en común varias características como creencias, valores, normas, que son compartidas por un grupo y que condicionan sus comportamientos, culturalmente estas cambian y la forma de ser de cada persona.

"No obstante, uno de los autores que más profundiza en el análisis del vínculo existente entre la cultura organizacional y el liderazgo es Edgar Schein, el cual ha sido considerado por el autor de esta investigación como referente teórico fundamental." (Zaldivar, 2016).

MODELOS DE CULTURA ORGANIZACIONAL

La cultura organizacional permite que todos los colaboradores perciban a las organizaciones como lugares con características únicas que les otorgan sentido a su presencia laboral dentro de estas. (Gómez, 2015). Por ello es de gran importancia desarrollar teorías y modelos culturales que permiten a las organizaciones la identificación de procedimientos y valores culturales. De acuerdo a las definiciones de cultura organizacional dadas por los enfoques teóricos, es importante enunciar los modelos teóricos que nos permiten analizar la temática desde los diferentes contextos.

Existen tres tipos de modelos: Los experienciales, que reflejan lo que un individuo ha aprendido sobre las organizaciones sobre la base de su experiencia personal, se trata de un conocimiento empírico y de educación conjunta que trasciende en su vida. Los de carácter científicos, que tienden a ser explícitos y tienden a validarse mediante la comprobación reiterada o testeo, se caracterizan por ser analíticos puntuales a ensayo y error y donde la teoría predomina como foco de conocimiento. Y los pragmáticos, que son una mezcla de los experienciales y los científicos, y son desarrollados en forma inductiva (Gómez, 2015). Esto tipos de modelos dan claridad a todo el comportamiento humano de una forma análitica de lo que es relativamente la vida.

Los teóricos como Ansoff, Schein, Handy y Denison, Hofstede, Cameron y Quinn han ejercido gran influencia con sus visiones sobre las organizaciones y modelos de cultura organizacional; sus aportes han sido determinantes en el desarrollo del imperativo cultural en las organizaciones.

Tabla comparativa de los modelos de cultura organizacional

Criterios de comparación	**Schein**	**Cameron y Quinn**	**Denison**	**Hofstede**	**O'Reilly**
Características	Analiza la cultura desde una perspectiva integral considerando: Artefactos.	Caracteriza la cultura Organizacional dominante y su vinculación con el	Estudia la relación entre cultura y un conjunto de variables representativas del desempeño	Observa cómo influyen los valores básicos de cada país en el comportamiento	Define valores culturales entre el individuo y la organización.

	Creencias y valores. Presunciones subyacentes.	desempeño de la organización, así como el análisis de los roles del líder.	organizacional.	organizacional.	
Dimensiones que analiza	Ambiente externo. Relaciones internas que involucran la realidad y la verdad, la naturaleza del tiempo, del espacio y la humana.	Clan. Adhocracia. Jerarquía. Mercado.	Involucramiento. Consistencia. Adaptabilidad. Misión.	La distancia del poder. El individualismo y el colectivismo. Masculinidad y feminidad. La evasión a la incertidumbre. La orientación a corto y largo plazo.	Atención al detalle. Innovación. Orientación a resultados. Agresividad. Orientación al equipo. Estabilidad. Orientación a la gente.
Aplicación	A organizaciones Públicas gubernamentales y privadas sin fines de lucro.	A diferentes tipos de sectores y tamaños de empresas.	En múltiples contextos y en diferentes regiones.	En diferentes países.	En diferentes Organizaciones.
Ventajas	Establece una relación entre el liderazgo y la cultura organizacional como una forma de alcanzar los objetivos de la empresa.	Permite conocer el estado actual de la cultura dominante y cómo piensan los miembros que debería ser.	Explica la relación entre cultura y desempeño que puede ser utilizado para la gestión del cambio.	Ayuda a definir perfiles culturales considerando cada una de las variables.	Permite conocer valores individuales organizacionales
Limitaciones	No explica la relación que existe entre la cultura y el	Se requiere del apoyo de una entrevista o	No permite el estudio de otras variables.	Sólo son válidas para realizar análisis en el nivel de	No permite el estudio de otras variables.

	desempeño.	de un cuestionario para identificar las prácticas que inciden en los tipos de cultura.		países o regiones y no en el de personas.	
Instrumento utilizado	Entrevistas y observación.	Organizational Culture Assessment (OCAI).	Cuestionario que consta de 60 ítems.	Cuestionario Valué Survey Module versión 94.	Cuestionario con 54 declaraciones de valor.

Modelo cultural de Denison

Este modelo permite estudiar las relaciones entre cultura y un conjunto de variables representativas del desempeño organizacional a través de la aplicación de un instrumento elaborado por Denison que consta de 60 ítems.

"Denison, Hooijberg y Quinn (1995) plantean una metodología para el estudio de la cultura organizacional, la cual busca identificarla a partir de cuatro características dominantes: involucramiento, adaptabilidad, consistencia y misión. Estos tipos de cultura parten de las mismas dos dimensiones del modelo de Cameron y Quinn (2006) y por lo tanto existe correspondencia entre ellos, así: involucramiento=clan; adaptabilidad=adhocracia; consistencia=jerarquía y misión=de mercado" (Chuc, 2017).

Tabla Tipos de cultura y dimensiones Denison (1995)

TIPOS DE CULTURA	CARACTERISTICA	
Involucramiento	Definido como el empoderamiento de la gente, la construcción personal alrededor de los equipos y el desarrollo de la capacidad humana en todos los ámbitos de la organización. Considera el compromiso de los diferentes trabajadores y su capacidad de influencia en todos los ámbitos.	**Empowerment:** Los individuos tienen autoridad, iniciativa y capacidad para dirigir su propio trabajo. Esto genera un sentimiento de pertenencia y responsabilidad hacia la organización. **Trabajo en equipo**: El valor reside en el trabajo cooperativo hacia objetivos comunes, sintiéndose todos los empleados responsables del mismo. **Desarrollo de capacidades**: La organización invierte de forma continuada en el desarrollo de las competencias y habilidades de sus empleados con el objeto de mantener su competitividad y aprovechar nuevas oportunidades de negocio.
		Valores centrales: Los miembros de la organización comparten una serie de valores que crean un sentimiento de

Consistencia	Considera que el comportamiento de las personas se fundamenta en un conjunto de valores centrales; el personal posee la habilidad de lograr acuerdos y las actividades de la organización están bien coordinadas e integradas. Las organizaciones que poseen esta característica tienen una cultura fuerte que influye significativamente en el comportamiento de las personas.	identidad y un conjunto claro de expectativas. **Acuerdo:** Los miembros de la organización son capaces de lograr acuerdos en los temas esenciales. Esto implica, por un lado, un nivel de acuerdo tácito, y por otro, la capacidad de reconciliar diferencias cuando ocurren. **Coordinación e integración:** Diferentes áreas y unidades de la organización son capaces de trabajar conjuntamente para alcanzar objetivos comunes.
Adaptabilidad	Permite a la organización responder a los cambios del entorno y responder a las nuevas exigencias de los clientes. Se considera que las organizaciones bien integradas son, con frecuencia, las más difíciles de cambiar y que la integración interna y la adaptación externa pueden reñir entre sí.	**Orientación al cambio:** La organización está capacitada para crear nuevos espacios conducentes al cambio. Es capaz de interpretar adecuadamente el entorno del negocio, reaccionar rápidamente a las modas vigentes y anticipar futuros. **Orientación al cliente**: La organización conoce a sus clientes y anticipa sus futuras necesidades y satisfacción de

		sus clientes. **Aprendizaje organizativo:** La organización recibe, interpreta y transforma señales del entorno en oportunidades que alienten la innovación, ganando conocimiento y desarrollando capacidades
Misión	Se refiere al sentido claro de propósito o dirección que define las metas organizacionales y los objetivos estratégicos. Se expresa en la visión de lo que la organización quiere ser en el futuro. Sus dimensiones son: dirección e intención estratégica, metas y objetivos y visión.	**Dirección y propósitos estratégicos:** Claras intenciones estratégicas expresan el propósito de la organización y muestran el modo en como todos los empleados pueden contribuir al desarrollo de la organización. **Metas y objetivos**: A la misión, la visión y la estrategia pueden vincularse las metas y objetivos que faciliten a cada empleado una dirección precisa a su trabajo **Visión:** La organización tiene una imagen compartida sobre la manera en que desea ser reconocida en el futuro.

La forma en que Denison aborda la cultura está definida por la eficiencia de una organización. "hacia el desempeño en función de la eficiencia organizacional. El modelo es en realidad usado para presentar en forma estructurada el análisis de la efectividad organizacional, y sobre la base de otros instrumentos desarrollados por Denison para medirla" (Gómez, 2015).

FUNCIONALIDAD Y FORTALEZA DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL

Según Schein considera funcional una cultura organizacional que contribuya a la "integración interna" mediante la cohesión de sus miembros o a la "adaptación externa" a los cambios contextuales. Su acercamiento funcionalista permite comprender lo que la cultura hace para "resolver los problemas básicos de un grupo social".

La clave es convertir las intenciones individuales de los fundadores, líderes o inspiradores de un nuevo grupo o empresa, su visión de situación, presunciones y valores en un conjunto de creencias compartidas y legitimadas por todos los integrantes. La cultura organizacional es entonces funcional cuando está alineada con la estrategia y conjuntamente crean una identidad organizacional.

Los valores que la sostienen aumentan la cohesión de los integrantes con la identificación y el compromiso. También crean una fuerte imagen positiva hacia afuera y se aumenta la posibilidad de instalación de estos valores nuevos en la sociedad. En apretada síntesis una cultura funcional logra:

• Otorgar a sus integrantes un claro sentido de identidad
• Especificar qué es importante y cómo hacer las cosas, reduciendo la ambigüedad, la inseguridad y la ansiedad de los integrantes
• Actuar como mecanismo de control subconsciente.
• Sustituir normas y reglamentos escritos
• Reforzar el compromiso y la identificación
• Crear una imagen institucional distintiva
• Instalar supuestos, creencias y valores

Una cultura funcional, además de proporcionar una fuerte cohesión entre sus miembros, debe ser flexible y estimular la motivación, el compromiso y la creatividad hacia los cambios necesarios para la adaptación de la organización a nuevas condiciones y desafíos del entorno.

Una característica fundamental deseable de una cultura organizacional es **la fortaleza,** definiéndose como "la fuerza de una cultura organizacional se manifiesta en el grado de presión que ejerce sobre los integrantes de la organización y la influencia sobre sus comportamientos" (Garay, 2009). La amplitud de la cultura es una medida de su fortaleza. Será mayor si la extensión y aceptación abarca a toda la empresa y comprende creencias y valores en muchos aspectos de las relaciones humanas, además de las interacciones específicas laborales dentro de la organización.

Los beneficios de una cultura fuerte son:

• Valores centrales que se sostienen con intensidad y se comparten ampliamente.

• Un fuerte vínculo de cohesión que sirve de guía para los comportamientos y el desempeño de las funciones

• Mayor consistencia de las decisiones por la fuerte orientación de los valores compartidos.

• Menor necesidad de sistemas formales y controles por el alto compromiso e identificación

• Mayor identidad cultural y mejor implementación de la estrategia.

APLICABILIDAD DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL COMO FORMA DE MEJORAMIENTO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Para el ámbito competitivo de una organización es muy importante que cada cambio y cada situación que se tenga y forme parte de la mejora continua de la empresa, pase por un filtro dentro del sistema de gestión de la calidad, estos cambios pueden verse hacia partes interesadas llamados clientes externos o también a partes interesadas de forma interna, donde se garantice la sostenibilidad y mantenimiento productivo total delas personas que son colaboradoras en la empresa y así gestionen y sean más eficaces en sus puestos de trabajo. Pasando por el filtro mencionado y siendo el sistema de gestión de calidad un área transversal a las demás, es posible conseguir la sostenibilidad y el mantenimiento productivo total de todas las personas de la

organización, llegando a ser más habilites, más capacitadas, orientadoras a la mejora continua, tener mejor liderazgo, tener mejores relaciones internas y externas, tener mejor vocación y una mejor vista hacia el futuro apoderándose de la misión y visón establecida por le empresa. Sin embargo dentro del panorama de una cultura organizacional puede establecerse como disfuncional e incluso llegar a influenciar en estrategia competitiva dentro de una organización, siendo "una estrategia y una cultura funcional que pueden estar expuestas en un envejecimiento y a una pérdida del sentido y cuando conservan formas de pensar y actuar que fueron positivas en el pasado, pero que podrían haber perdido su eficacia en el presente y en el futuro predecible" (Garay, 2009).

Por tal motivo existen diferentes razones para cambiar una cultura organizacional o trascender para el futuro.

- Razones estratégicas que piensan en el cambio cultural como una circunstancia para aprovechar oportunidades de penetración en los mercados, desarrollo, diversificación o tan sólo adaptar la cultura para poder sobrevivir en un contexto cambiante. El propósito es cerrar la brecha existente entre la cultura actual y la requerida por la visión de negocios, y lograr un modelo mental colectivo de creencias y valores centrados en las ventajas competitivas buscadas. Esta visión colectiva debe lograr la adhesión y el compromiso de los integrantes y la aceptación de los grupos interesados.

- Razones optimizadoras de los sistemas organizativos, para lograr una mejor adaptación a nuevas tecnologías, disminuir costos o implementar procesos de mejora como por ejemplo, el de calidad total. Las creencias y valores a instalar son de carácter más operacional o instrumental y pueden estar relacionados, por ejemplo, con los intereses de clientes, proveedores y trabajadores internos.

- Razones normativo-legales que requieren la adaptación de los valores internos a cambios en las normas reguladores de las actividades del sector (por ejemplo normas de calidad de carácter internacional).

- Razones ético-sociales basadas en creencias y valores de carácter más humanista que de racionalidad técnica o económica, requeridas para sustentar cambios en procesos, como por ejemplo los orientados a la protección del medio ambiente, el mejoramiento de la calidad en el trabajo o un mayor respeto a los derechos de los clientes y de la comunidad en general. (Garay, 2009).

Por lo anterior podemos decir que en cultura organizacional se pueden generar modificaciones cuando existe un desbalance entre el sistema cultura - competitividad, cuando se hayan producido cambios significativos en los marcos de referencia culturales (políticos, legales, económicos, tecnológicos o sociales), al ingreso de nuevos negocios, también al generarse conflictos significativos y baja armonía entre las subculturas internas.

MARCO DE REFERENCIA

CLÍNICA ASOTRAUMA SAS es una empresa especializada en la prestación de servicios de salud de mediana complejidad con énfasis en la atención integral de trauma, ortopedia y cirugía plástica, para los pacientes de SOAT, particulares, Eps.

MISIÓN

Somos una clínica especializada en la atención integral del trauma con un equipo de seres humanos altamente calificado que, con pasión y convicción, cuida la vida y ayuda a recuperar la salud Nos comprometemos con el bienestar y la satisfacción del paciente y su familia, brindamos una atención efectiva a través de procesos seguros y humanizados, logrando la sustentabilidad de la clínica la sociedad y el entorno.

VISIÓN

En el 2022 seremos una clínica acreditada, reconocida a nivel nacional por ser un centro de excelencia en trauma, por generar conocimiento e incorporar nuevas tecnologías, con una política activa de responsabilidad social empresarial.

VALORES

Compromiso: Pacto de Entrega completa en lo que hacemos.

Trabajo en Equipo: Unimos fuerzas para alcanzar nuestras metas.

Respeto: Aceptamos Diferencias, "tratar a los demás como desearíamos ser tratados".

Humildad: Reconocemos Nuestras limitaciones y aceptamos cambios.

Amor: Fuerza y entrega condiciones que mueven nuestras acciones a favor de los demás.

Pasión: Trabajamos con energía, sentimiento y corazón.

Responsabilidad: Cumplimos eficientemente con nuestras tareas.

Honestidad: Somos congruentes con nuestra filosofía y nuestro actuar.

POLÍTICA DE CALIDAD

Satisfacemos las necesidades de nuestros clientes y usuarios, cumpliendo sus requerimientos y excediendo sus expectativas. La Clínica Asotrauma SAS se caracteriza por ser una Institución de salud que presta servicios de salud de alta, mediana y baja complejidad, utilizando tecnología apropiada y profesionales altamente calificados, orientados a convertirnos en un centro de excelencia de atención de trauma, en el departamento del Tolima, otorgando servicios integrales, oportunos, en un ambiente de calidez y seguridad, enfocada en la atención del paciente. Para ello, se compromete al mejoramiento continuo, con la asignación de los recursos humanos, profesionales, materiales, logísticos y financieros necesarios para garantizar los niveles de seguridad y calidad en la prestación de los servicios de salud, y a implementar procesos de Gestión de la Calidad para obtener los más altos estándares de calidad y seguridad en la atención a los pacientes y sus familias que nos prefieren.

La Clínica Asotrauma fomenta el desarrollo de las competencias técnicas y personales de sus trabajadores, para brindar una atención que garantice la calidad y seguridad, fortaleciendo el liderazgo del equipo de salud en todos los servicios y unidades, estimulando la investigación clínica y generando relaciones de confianza y satisfacción con sus usuarios, los clientes, el

personal, la comunidad profesional y técnica, las instituciones públicas y privadas, los habitantes de la región.

Los objetivos primordiales y permanentes de nuestra política de calidad son:

- Garantizar una atención sanitaria efectiva, centrada en el paciente, enfocada en procesos, soportada en un sistema de información y garantizando su seguridad.
- Mejorar de forma continua la calidad de nuestros servicios, mediante seguimiento a través de: auditoria permanente, evaluación de procesos y análisis de datos, en búsqueda de oportunidades de mejora.
- Cumplir la normativa aplicable a nuestros servicios ofertados.
- Orientar la mejora continua de nuestros servicios al logro de la transformación de la clínica en un centro de excelencia en atención de trauma.

MODELO DE ATENCIÓN

Se continuo implementación de un modelo de atención al usuario basado en la premisa institucional de responsabilidad frente a la seguridad del paciente y bajo la promesa de valor, en el marco de una atención centrada en el mismo y preponderando su necesidad técnica, garantizando una oportunidad en la atención especializada y escalonada, cuya premisa prioritaria es la relación del paciente con la institución y no con el especialista, modificándose el modelo anterior basado en el médico. Los ejes temáticos más sobresalientes son:

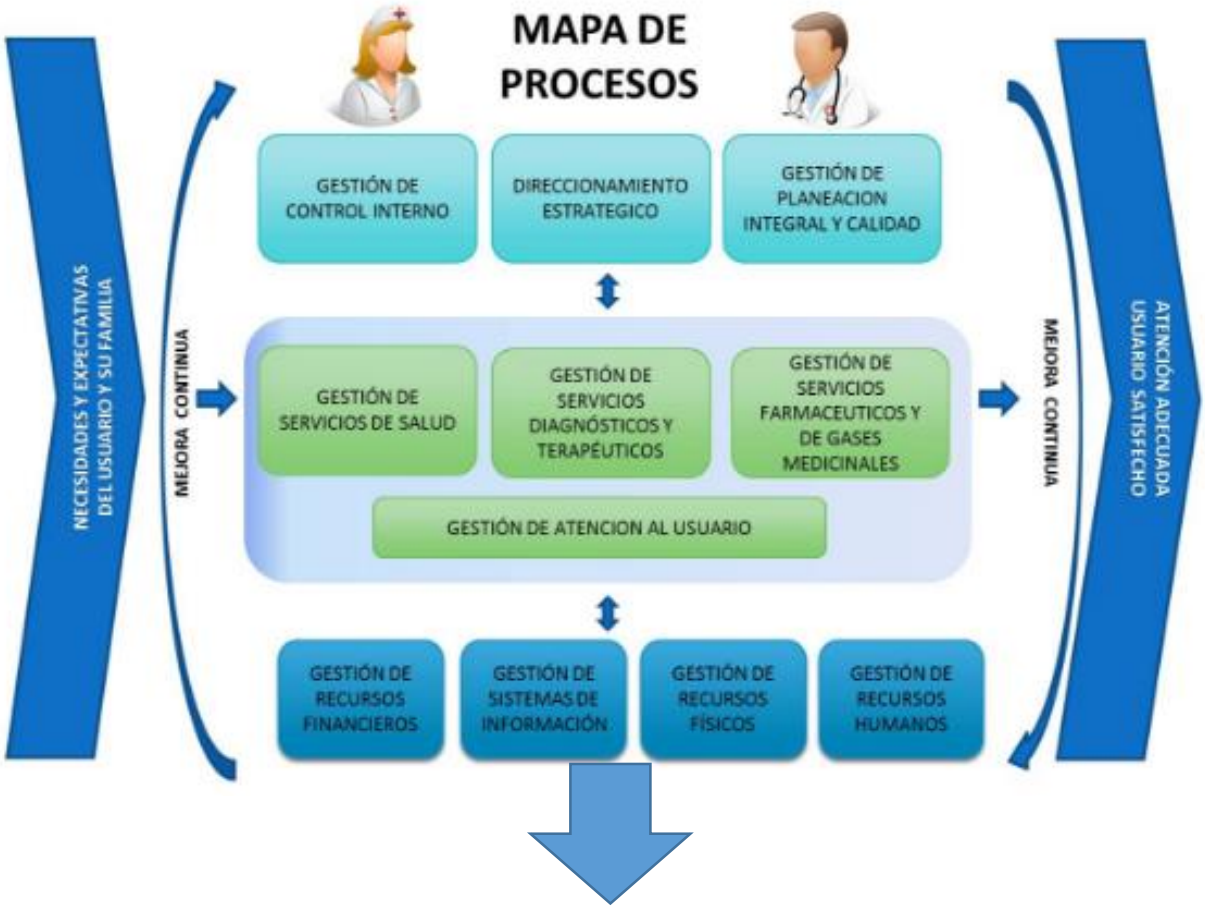
Seguridad del paciente: La seguridad del paciente es el eje central de la atención de los mismos. Se encuentra claramente definida una política de seguridad del paciente, se promueve la práctica del reporte de eventos adversos, se gestionan los mismos a través de un comité de seguridad, se practican rondas de seguridad y se hacen campañas educativas en seguridad.

Humanización del servicio: La humanización del servicio incluye elementos de mucha importancia tales como la acogida (hospitalidad), el dialogo, el apoyo espiritual y emocional, la escucha activa, el consuelo ante la tragedia que suele ser la enfermedad, entre otros aspectos a resaltar. También, La reivindicación de los derechos y deberes, la autonomía y el respeto de la

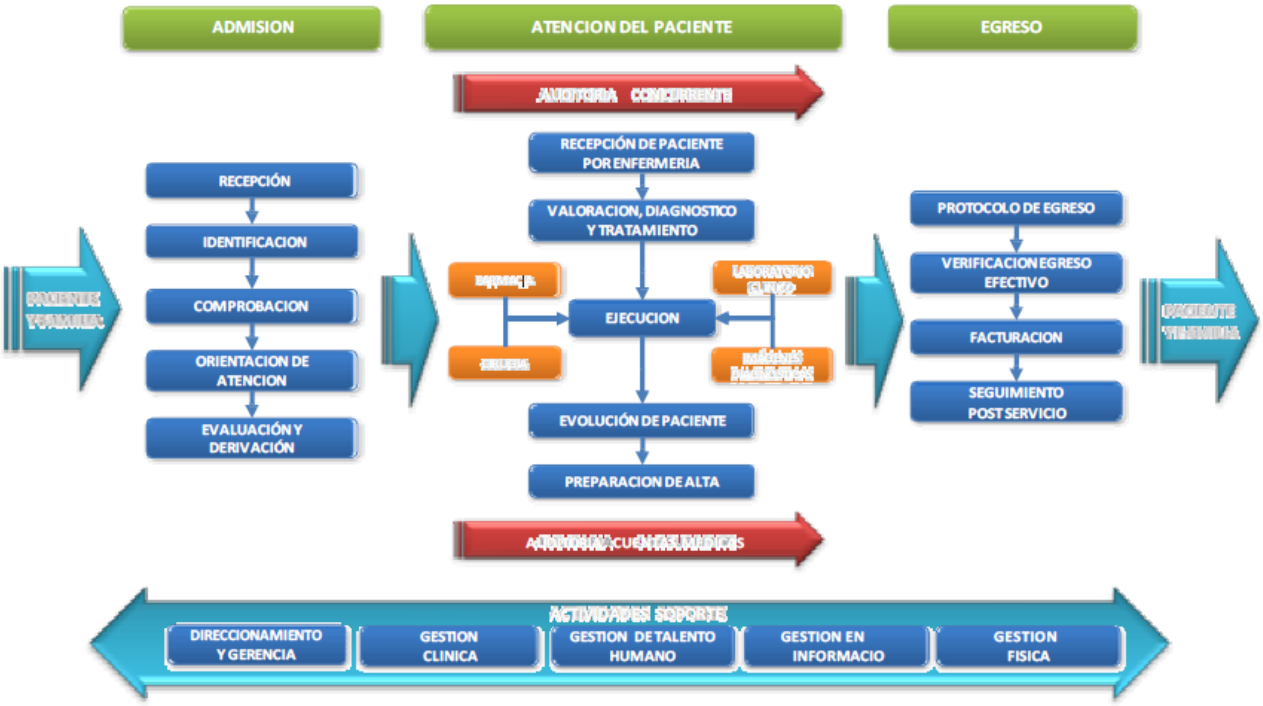
voluntad de los pacientes, como eje de la atención humanizada. Este segundo abordaje, parte especialmente de los principios y aplicación de la bioética y de la reflexión jurídica y filosófica. Igualmente se pueden incluir aquí requerimientos legales en la materia, por ejemplo, las exigencias formales para contar con un sistema de información y atención al usuario.

Gestión tecnológica: En la actualidad la institución tiene aliados estratégicos que aportan tecnología avanzada, y se responsabilizan de que los mismos cumplan con las normas establecidas en la legislación. Los desafíos actuales nos sitúan en la actualidad en un proceso de renovación de la plataforma informática, y la nueva aplicación girará alrededor de la historia clínica sistematizada.

Gestión de riesgos: Adelantamos un proceso sistemático y lógico de manera continuo, responsabilidad de todos en nuestra institución, que permite desarrollar actividades coordinadas para dirigir y controlar la organización con respecto al riesgo.



FORMULACIÓN MODELO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD CLINICA ASOTRAUMA S.A.S



La Clínica Asotrauma S.A.S ha desarrollado un modelo de prestación de servicios, basado en su Política Institución "Atención con Sentido Humano". Esta estrategia busca la humanización y personalización de los servicios prestados en un sector de alto riesgo.

El objetivo del modelo es hacer coincidir y coordinar la oferta de servicios con las necesidades de atención del paciente, que permita planificar el alta, el seguimiento, obtener mejores resultados en la atención al paciente y un uso más eficiente de los recursos disponibles. Lo anterior bajo un sistema de información que facilite la interacción entre el asegurador, pacientes y el equipo de salud de la Institución.

De acuerdo al Grafico "Modelo de Atención" mostrado anteriormente, este se encuentra conformado por tres momentos claramente definidos que son, ADMISION, ATENCION AL PACIENTE y EGRESO, los cuales se sustentan en procesos técnico-administrativos que facilitan la coordinación y buen funcionamiento de los servicios.

La etapa de Admisión se enfoca en la identificación de las necesidades del paciente, las cuales pueden ser Urgentes, Diferidas o planificadas. La evaluación del paciente es un proceso constante y dinámico que tiene lugar en muchos entornos de atención (internación y

ambulatorio). Esta evaluación debe abarcar aspectos sobre el estado físico, psicológico y social del paciente y su historia de salud; un análisis de datos e información, incluidos los resultados de los análisis de laboratorio y pruebas diagnóstico requeridas, para identificar las necesidades de atención en salud, y la elaboración de un plan de atención para cubrir las necesidades del paciente.

Posterior a la evaluación, se inicia con la fase de Atención en Salud del Paciente; ésta busca la alternativa diagnóstico o terapéutica más adecuada en un entorno que apoye y responda a las necesidades únicas de cada paciente. Para lograr los mejores resultados, se ha planteado que todas las áreas que atienden a los pacientes, incluyan las siguientes etapas: la planificación y prestación de atención, el control del paciente para entender los resultados de la atención, la modificación de la atención cuando sea necesario y la finalización de la atención etapa que permitirá identificar el momento correcto del egreso del paciente ya sea remitido o de Alta para brindarle otro entorno de atención o servicios. Todas estas etapas estarán acompañadas por un equipo multidisciplinario (Tecnico-Cientifico y Administrativo, en el que se incluirá a la familia como parte activa del proceso, los cuales trabajaran conjuntamente en la recuperación y rehabilitación del paciente como ser integral.

Para concluir, la formulación del modelo es clave comprender que nuestra Institución cuenta con un enfoque de atención centrada en el paciente, que permitirá cumplir con los valores institucionales, principalmente con aquellos relacionados con el trato humanizado, el respeto y la integralidad de nuestros servicios basados en el modelo de gestión de la calidad en salud como son la pertinencia, accesibilidad, continuidad, oportunidad y seguridad en todo el modelo.

Este modelo ha sido validado y aprobado por el grupo gerencial de la Clínica Asotrauma S.A.S, el cual ha desarrollado estrategias de intervención, aplicadas a través de planes de mejoramiento puntuales, definición de responsables institucionales, así como ajustes regulatorios y de políticas requeridos, basados en los principios del SGSSS, Auditoria para la Garantía de la Calidad en Salud y la ruta crítica para la atención del usuario.

OPÉRACION INSTITUCIONAL

Planta de personal:

CENTRO DE TRABAJO	NUMERO DE PERSONAL
Personal asistencial	**154**
Personal administrativo	**96**
Total	**250**

Centro asistencial:

CENTRO DE TRABAJO	NUMERO DE PERSONAL
Hospitalización	**46**
Quirófano	**35**
Unidad de cuidado intensivo	**6**
Imágenes diagnosticas	**31**
Urgencias	**36**
Total	**250**

Centro administrativo:

CENTRO DE TRABAJO	NUMERO DE PERSONAL
Admisiones	**11**
Archivo	**3**
Calidad	**2**
Cartera y glosas	**13**
Consulta externa	**9**
Contabilidad	**6**
Control interno	**1**
Dirección administrativa	**1**
Dirección científica	**5**

Facturación farmacia	**17**
Gerencia	**11**
Mantenimiento	**2**
Recursos físicos	**4**
Sistemas	**2**
Talento humano	**4**
Tesorería	**3**
Total	**96**

PROCESOS DE HUMANIZACIÒN

Se adelantaron campañas de sensibilización y se realizaron capacitaciones como extensión a los diferentes actores del departamento en asocio con la gobernación del Tolima. Se nombró un funcionario encargado de realizar el liderazgo institucional y en trabajar por la cara amigable de la institución.

MARCO METODOLOGICO

TIPO DE INVESTIGACION

Esta investigación comprende un estudio tipo descriptivo, el cual se enfatiza en caracterizar los perfiles de las personas con el fin de identificar y describir la cultura dominante de la organización.

Dado que las organizaciones están en constante interacción con el entorno tanto externo como interno, buscan la manera de integrar a sus empleados como parte generador del cambio y nuevas ideas que contribuya a la construcción de herramientas que permita satisfacer las necesidades de sus partes interesadas.

Esta integración por parte de los empleados, es un aspecto importante a evaluar puesto que parte desde allí el tema a abordar como la "cultura organizacional" y que se encuentra vinculado con el rendimiento de una compañía. El modelo de estudio brindará a los encargados de las altas decisiones o la alta gerencia para apalancar plenamente las fortalezas existentes de una compañía e identificar sus debilidades potenciales. El modelo proporcionará un acceso útil para obtener una mejor comprensión y dar a los gerentes una guía para la toma de decisiones empresariales.

MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

La investigación está fundamentada en el método mixto (cuantitativo – cualitativo), teniendo como fuente la descripción y análisis de los índices que componen las características culturales de la organización en la clínica Asotrauma S.A.S.

FASES DEL PROYECTO: Se propone realizar esta investigación a través de tres etapas:

a) Estudio preliminar.

b) Medición.

c) Evaluación cuantitativa - cualitativa.

Estudio preliminar: En que su objetivo es obtener un acercamiento sobre las dificultades encontradas y estipular si corresponden a la cultura organizacional de la institución. Se coordinara inicialmente un acercamiento con los directivos de la clínica Asotrauma SAS, teniendo en cuenta los siguientes puntos:

1. Reunir a las directivas y/o jefes de área, para dar a conocer brevemente la importancia del estudio.

3. Socializar el instrumento que se aplicara

4. Programar las fechas para la aplicación del instrumento con los mandos medios y/o jefes de área.

5. Aplicar el instrumento al personal seleccionado.

6. Organizar y sistematizar la información.

7. Realizar análisis de contenido y análisis sencillos cuantitativos de frecuencias de la información.

Medición: En este periodo se identificara la adherencia de la cultura organizacional en la clínica Asotrauma SAS.

Análisis de resultados: Teniendo en cuenta lo anterior, para esta fase se tendrá en cuenta las dimensiones Denison y sus subescalas: empowerment, trabajo en equipo, desarrollo de capacidades, valores centrales, acuerdo, coordinación e integración, orientación al cambio, orientación al cliente, aprendizaje organizativo, dirección y propósitos estratégicos, metas y objetivos y visión.

POBLACION

La población para este estudio está constituida por el total (250) de los trabajadores del área asistencial de la Clínica Asotrauma S.A.S quienes son los responsables de aplicar la cultura organizacional según sus metas y necesidades.

MUESTRA

Con el fin de realizar un análisis de la población descrita, se extraerá una muestra de cada área implicada que sea representativa para la recolección de la información.

La muestra a considerar para este estudio será realizada por medio de un muestreo aleatorio simple, con un error del 5% y un nivel de confianza del 95%, el total de empleados a encuestar es de 152.

INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE LA INFORMACION

Fuentes primarias: Para la recolección de la información se utiliza la aplicación de una encuesta estructurada denominada Modelo Denison DOCS (Denison Organizational Culture Survey). Dicha encuesta se aplica a la muestra representativa obtenida.

El cuestionario es una encuesta estandarizada desarrollada para la medición y evaluación de la cultura organizativa. Es un instrumento que consta de 60 ítems, 5 para cada una de las 12 subescalas o índices propuestos en el modelo de cultura organizacional de Denison. Este modelo agrupa las 12 subescalas en 4 dimensiones. Cada ítem está codificado en una escala tipo Likert de cinco puntos (desde 1= Totalmente en desacuerdo hasta 5= Totalmente de acuerdo).

Este instrumento será diligenciado on-line, para la calificación se construye una plantilla que lleva implícitas las respuestas.

DEFINICIÓN DIMENSIÓN	INDICADOR	INSTRUMENTO
INVOLUCRAMIENTO **Definido como el empoderamiento de la gente, la construcción personal alrededor de los equipos y el desarrollo de la capacidad humana en todos los ámbitos de la organización.**	Empowerment	Ítems 1 al 5 (cuestionario)
	Trabajo en equipo	Ítems 6 al 10 (cuestionario)
	Desarrollo de capacidades	Ítems 11 al 15 (cuestionario)
CONSISTENCIA **Se fundamenta en un conjunto de valores centrales; el personal posee la habilidad de lograr acuerdos y las actividades de la organización están bien coordinadas e integradas.**	Valores centrales	Ítems 16 al 20 (cuestionario)
	Acuerdo	Ítems 21 al 25 (cuestionario)
	Coordinación e integración	Ítems 26 al 30 (cuestionario)

ADAPTABILIDAD **Permite a la organización responder a los cambios del entorno y responder a las nuevas exigencias de los clientes.**	Orientación al cambio	Ítems 31 al 35 (cuestionario)
	Orientación al cliente	Ítems 36 al 40 (cuestionario)
	Aprendizaje organizativo	Ítems 41 al 45 (cuestionario)
MISION **Se refiere al sentido claro de propósito o dirección que define las metas organizacionales y los objetivos estratégicos. Se expresa en la visión de lo que la organización quiere ser en el futuro.**	Dirección y propósitos estratégicos	Ítems 46 al 50 (cuestionario)
	Metas y objetivos	Ítems 51 al 55 (cuestionario)
	Visión	Ítems 56 al 60 (cuestionario)

Fuentes secundarias: Información y documentación aportada por la clínica Asotrauma S.A.S, consultas realizadas a través de internet en páginas relacionadas con el contenido principal de la investigación, trabajos universitarios de investigación.

ANALISIS DE DATOS

Para el análisis de los resultados se construyen gráficos por cada área, donde el eje de las X se colocaría las subescalas y en el eje de las Y los valores alcanzados por éstas, entre 0 y 5. Reunirán los puntos de los valores alcanzados con una línea de manera que quede creado el perfil que valora la Cultura Organizacional en esa área.

Para interpretar los resultados si el valor alcanzado por la subescala es menor que 3 entonces la Cultura Organizacional en dicho indicador es insatisfactorio. Pero si el valor es 5 en la Cultura Organizacional en dicho indicador seria satisfactorio.

Análisis estadístico: Se procesará la información a través tablas comparativas, al final se anexara el documento.

Universidad Católica de Manizales

CRONOGRAMA DE CREACION DE INSTRUMENTO PARA APLICACIÓN A LA MEDICION DE LA CALIDAD Y HUMANIZACION DE LOS PROCESOS DE LA CLINICA ASOTRAUMA SAS

SEPTIEMBRE DE 2018

FECHA / TAREA	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
ELABORACION DE ENCUESTA																															
APROBACION DEL INSTRUMENTO																															
APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO																															
TABULACION DE LOS DATOS																															
ANALISIS DE LOS RESULTADOS																															
SOCIALIZACION DEL TRABAJO																															

NO CUMPLIDO	
EN DESARROLLO	
ENESPERA DE RESULTADOS	
CUMPLIDO	

Universidad Católica de Manizales

EMPRESA INTERVENIDA:
CLINICA ASOTRAUMA SAS
IBAGUE _ TOLIMA

DESARROLLO DE CREACION DE INSTRUMENTO PARA APLICACIÓN A LA MEDICION DE LA CALIDAD Y HUMANIZACION DE LOS PROCESOS DE LA CLINICA ASOTRAUMA SAS

SEPTIEMBRE DE 2013

FECHA / TAREA	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
RECOLECCION DE INFORMACION	ANTECEDENTES DE LA EMPRESA	PAULA CASTRO ANGELICA VELAZCO																															
	RECOLECTAR DATOS RELEVANTES	SANTIAGO VILLEGAS SAVUEL OSPINA																															
	SELECCIONAR LOS DATOS	PAULA CASTRO ANGELICA VELASCO																															
CREACION DE MARCOS	CLASIFICAR DATOS Y CREAR DE MARCOS	ANGELICA VELASCO																															
	REVISION DE MARCOS CON PERSONAL DE APOYO DE LA EMPRESA	PAULA CASTRO SAVUEL OSPINA																															
TABULACION DE LOS DATOS	RECOLECCION PARA ANALISIS DE DATOS	SANTIAGO VILLEGAS SAVUEL OSPINA																															
ANALISIS DE LOS RESULTADOS	CREAR CONCLUSIONES DE ACUERDO A LOS DATOS PARA ELABORAR PREGUNTAS RELEVANTES	SANTIAGO VILLEGAS																															
CREACION DE INSTRUMENTO PARA APLICACIÓN A LA MEDICION DE LA CALIDAD Y HUMANIZACION DE LOS PROCESOS DE LA CLINICA ASOTRAUMA SAS	ELABORAR TRABAJO PARA SOCIALIZACION CON LA CLASE	PAULA CASTRO ANGELICA VELASCO SANTIAGO VILLEGAS SAVUEL OSPINA																															

NO CUMPLIDO	
EN DESARROLLO	
ENESPERA DE RESULTADOS	
CUMPLIDO	

PRESUPUESTO GLOBAL POR FUENTES DE FINANCIACIÓN

CARACTERIZACION DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL EN EL PROCESO MISIONAL DE GESTION DE SERVICIOS DE SALUD DE LOS TRABAJADORES EN EL AREA ASISTENCIAL DE LA CLÍNICA ASOTRAUMA S.A.S

	Valor		**Financiación**			**Total**
Aspecto	**Valor Unitario**	**Cantidad**	**Universidad**	**Empresa**	**Estudiante**	
BIBLIOGRAFÍA						
Fotocopias.	100	150			X	150000
Virtuales	0	0	X			0
VIAJES Y VIÁTICOS						
desplazamientos					X	
Viáticos.	300000	4		X		1200000
ANÁLISIS Y MANEJO DE INFORMACIÓN						
Computadores	0	0			X	0
DOCUMENTO FINAL						
Digitación.	0	0			X	0
Software especializado para labateriaDenison o encuesta a realizar	250000	0	x			250000
Impresiones volantes	100	250			X	250000
Otros (imprecisión afiches)	32000	4			X	128000

BIBLIOGRAFIA

MARTÍN, M y colbs.,. (1998). Clima de trabajo y participación en las Organizaciones Y funcionamiento de los centros de Educación Infantil, Primaria Secundaria. España: Ministerio de Educación y Cultura. Universidad de Alcalá.

Dávila, C. (1985). Teorías organizacionales y administración: enfoque crítico. Bogotá: McGraw – Hill

Rodríguez Garay, Rubén La cultura organizacional. Un potencial activo estratégico desde la perspectiva de la administración Invenio, vol. 12, núm. 22, junio, 2009, pp. 67-92 Universidad del Centro Educativo Latinoamericano Rosario, Argentina

Ospina, Diana. Ensayo ¿Por qué un nuevo modelo de cultura organizacional? Universidad Militar Nueva Granada. (2014). Facultad De Ciencias Económicas Especialización En Gestión De Desarrollo Administrativo.

Yahima Zaldívar González. (Abril, 2016). La cultura organizacional y el liderazgo en una empresa orientada a la excelencia. Centro de Estudios de Técnicas de Dirección, Universidad de La Habana, vol. 4, pág. 19.

Fernando Antonio Chuc Canul. (06 noviembre de 2017). Un modelo adecuado para diagnosticar la Cultura Organizacional. ICinvestig@cion Sitio web: http://instcamp.edu.mx/wp-content/uploads/2017/12/Ano2017No12_117_135.pdf

García Navarro, Víctor Augusto (2017). “Desarrollo de un Modelo de Diagnóstico de Cultura Organizacional”. Perspectivas, Año 20 – Nº 39 – mayo 2017. pp. 75 - 102. Universidad Católica Boliviana “San Pablo”, Unidad Académica Regional Cochabamba. Clasificación JEL: M, M1, M14

Bonavia T, Prado V, Hernández A. (2010). Adaptación al español del instrumento sobre cultura organizacional de Denison. (Recepción: Febrero 2010 – Aceptación: Julio 2010). SUMMA Psicológica UST 2010, Vol. 7, No 1, 15 – 32.

Sitio web biblioteca digital usb :http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAR5070.pdf

https://bibliotecadigital.usb.edu.co/bitstream/10819/4196/1/Cultura_Organizacional_Restaurante_Zambrano_2015.pdf

Universidad Católica de Manizales

CLÍNICA ASOTRAUMA

Universidad Católica de Manizales

CLÍNICA ASOTRAUMA

ANEXO 1

CARACTERIZACION DEL PROCESO DE SERVICIOS DE SALUD

OBJETIVO:	Garantizar la prestación de los servicios de salud de acuerdo a nuestro tercer nivel de complejidad con oportunidad, pertinencia, eficiencia, eficacia y calidad.
ALCANCE:	Desde la admisión para la prestación de cualquiera de los servicios habilitados hasta su egreso y satisfacción del cliente.

PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES (PHVA)	SALIDAS	CLIENTES
Direccionamiento Estratégico **Gestión de recursos financieros** **Gestión de recursos humanos** **Gestión de sistemas de la información** **Gestión recursos físicos**	Direccionamiento Estratégico, Estándares de Calidad Admisiones, autorizaciones referencia y contrareferencia y facturación, Presupuesto Personal competente, capacitación continuada y seguridad y salud en el trabajo.	Planificación para la prestación del servicio Atención de urgencias Hospitalización Cirugía Atención en unidad de cuidados intensivos Procesos de atención en salud Procesos de atención en enfermería. Apoyo paramédico (psicología , nutrición , terapia respiratoria	historias clínicas Remisiones Ordenes medicas Desempeño del Proceso Solicitud de terapias Solicitud de interconsulta Necesidades para el proceso	Gestión de sistemas de la información. Gestión de recursos financieros Direccionamiento Estratégico Gestión de Servicios diagnósticos y terapéuticos Gestión de servicios farmacéuticos y de gases medicinales Procesos de Apoyo

Gestión de Servicios diagnósticos y terapéuticos **Gestión de servicios farmacéuticos y de gases medicinales**	Estadística, archivo, Sistemas de Información adecuados. Bienes, servicios e infraestructura adecuada. Laboratorios, imágenes Suministro de medicamentos y dispositivos médicos	Esterilización Control y seguimiento en la prestación del servicio Medición Satisfacción del Cliente. Acciones de mejora para el proceso.			
RESPONSABLES	**RECURSOS**		**DOCUMENTOS**	**REGISTROS**	**REQUISITOS LEGALES**
Subgerencia de salud **Coordinación departamento de enfermería** **Responsables de área** **Enfermeros, Auxiliares etc.**	**Humanos**: Subgerente salud, coordinador Dpto. enfermería, Responsables de Área **Infraestructura**: Hardware, software, sistemas de información, Equipos, herramientas, instrumentos Edificaciones **Ambiente Operación**: Físicos: Iluminación, Ergonomía, Temperatura, higiene, control ruido		Documentos relacionados en el anexos No. 1	Documentos relacionados en el anexos No. 2	Ley 100 de Decreto 1011 de 2006 Resolución 2003 de 2014 Resolución 1446 de 2006 Circulares 056, 057 de 2009 Resolución 123 de 2012 Circular 012 de 2016

	Sociales: No discriminación, ambiente tranquilo, libre de conflictos **Psicológicos**: Reducción de estrés			Resolución 1995 de 1999 normas internacionales ISO 9000

ANEXO 2

INTRUMENTO DE MEDICION
CULTURA ORGANIZACIONAL

Estimado compañero,

El siguiente cuestionario tiene como objetivo valorar la adherencia de la cultura organizacional del personal que labora en la Clínica Asotrauma S.A.

Este cuestionario es totalmente anónimo, sea lo más honesto posible en sus respuestas, para diligenciar el formulario tiene que contestar que tal de acuerdo o en desacuerdo se encuentra con el enunciado, marcando una sola alternativa, sin dejar ninguna en blanco.

Cuando el enunciado sea una buena descripción de lo que usted piensa, deberá seleccionar la opción totalmente de acuerdo, si por lo contrario el enunciado no es una buena descripción de la forma como usted piensa deberá seleccionar la alternativa totalmente en desacuerdo, cuando no pueda decidir por ninguna de estas alternativas seleccione la opción indiferente.

Se accede al cuestionario a través del siguiente enlace:
Versión on-line estado final del cuestionario: CULTURA ORGANIZACIONAL
Enlace: https://www.onlineencuesta.com/s/62a1626

Agradecemos de antemano su valiosa colaboración.

Universidad Católica de Manizales
Especialización en Gerencia de la Calidad

Universidad Católica de Manizales

CLÍNICA ASOTRAUMA

Paula A. Castro L.

ANGELICA VELASCO

SAMUEL EDUARDO OSPINA L.
ENFERMERO JEFE
C.C. 93406678
R.P 2506