

<b>VICERRECTORÍA ACADÉMICA</b>		
<b>CENTRO INSTITUCIONAL DE INVESTIGACIÓN, PROYECCIÓN Y DESARROLLO</b>		
<b>1. INFORMACIÓN GENERAL GRUPO DE INVESTIGACIÓN AL CUAL ESTÁ ADSCRITO EL PROYECTO</b>		
Facultad: Ciencias de la salud		Programa Académico: Administración en salud
Nombre del Grupo: Victoria Eugenia Escobar Díaz, Georgina Carolina del Mar Córdoba Gutiérrez, Leydy Tatiana Portilla Rojas, Lucy Yanet Rivera Andrade.		
Líder del grupo:		Dedicación: TC TP MT
Código Grupal:	Reconocido COLCIENCIAS Si Escalafón: No	Acuerdo Institucional
Líneas de Investigación:		
1.		
2.		
3.		
Asistentes de investigación		Dedicación
Victoria Eugenia Escobar Díaz		Enfermera profesional
Georgina Carolina del Mar Córdoba Gutiérrez.		Enfermera profesional
Leydy Tatiana Portilla Rojas		Enfermera profesional
Lucy Yanet Rivera Andrade		Bacterióloga

Conformación y Trayectoria del Grupo de Investigación en el campo del proyecto.	



## VICERRECTORÍA ACADÉMICA

### CENTRO INSTITUCIONAL DE INVESTIGACIÓN, PROYECCIÓN Y DESARROLLO

#### 2. INFORMACIÓN GENERAL DEL PROYECTO

**Título: Determinación del clima organizacional y la percepción de la calidad de los servicios de salud que ofrece la Clínica Vasculare de Cali durante el primer y segundo semestre del 2020.**

Investigador Principal: Rubén Darío Agudelo Loaiza – Angelica Maria Rincón Sanchez

Coinvestigador	Dedicación: TC TP MT
Coinvestigador	Dedicación: TC TP MT
Coinvestigador	Dedicación: TC TP MT
Asistente de Investigación Victoria Eugenia Escobar Diaz	Trabajo de Grado Semillero
Asistente de Investigación Georgina Carolina del Mar	Trabajo de Grado Semillero
Asistente de Investigación Leydy Tatiana Portilla.	Trabajo de Grado Semillero
Asistente de Investigación	Trabajo de Grado

Lucy Yanet Rivera Andrade	Semillero
Línea de Investigación: Gestión de la calidad.	
Área de conocimiento a la que aplica: Investigación	
Programa de Posgrado al que se articula: Administración en Salud.	
Lugar de Ejecución del Proyecto: Clínica Vasculard de Cali.	
Ciudad: Cali	Departamento: Valle del cauca
Duración del Proyecto (periodos académicos): febrero a junio 2020 - junio a noviembre 2020	
Tipo de Proyecto:	
Inv. Básica:	Inv. Aplicada: Dillo Experimental o Tecnológico:
Financiación Solicitada:	
Valor solicitado UCM: \$	
Valor Contrapartida: \$	
Valor Total: \$	
Nombres Completos, dirección electrónica, teléfono e instituciones de hasta 4 investigadores expertos en el tema de la propuesta y que estén en disposición de evaluarla.	
1.	
2.	
3.	
4.	

### 3. RESUMEN (Máximo 500 palabras)

#### RESUMEN

El clima organizacional dentro de las instituciones de salud y la satisfacción del paciente se utilizan para evaluar y mejorar la calidad de los servicios de salud.

Determinar del clima organizacional y la percepción de la calidad de los servicios de salud que ofrece la Clínica Vasculard de Cali durante el primer y segundo semestre del 2020. Tiene como objetivo determinar la relación entre clima Organizacional y la percepción de la calidad de los servicios de salud en la institución prestadora.

Esta investigación es tipo cuantitativo, con alcance descriptivo, correlacional y transversal, se realizará con los usuarios y empleados de la Clínica Vasculard de Cali, Valle del Cauca, en todas sus dependencias, y se tomara como base la población atendida en el último año, donde se aplicarán las encuestas de OPS con la cual se medirá el clima organizacional y la satisfacción del colaborador y el instrumento servqual donde se evalúa la percepción de calidad en los servicios.

Buscando determinar la relación entre clima laboral y percepción de calidad de los servicios, donde los usuarios de la clínica vascular de Cali nos informaran sobre el grado de satisfacción y las referencias sobre aspectos

relacionados con la atención, tales como el nivel profesional de los colaboradores, las instalaciones y los equipos utilizados, a su vez, identificar como una mediana satisfacción por parte del personal asistencial y administrativo, puede estar relacionada con la falta de reconocimiento por sus labores desempeñadas a diario y aumentar la conciencia sobre los derechos laborales.

**PALABRAS CLAVE:** clima laboral, percepción, motivación, líder, calidad de servicio, satisfacción.

#### 4. ABSTRACT

##### SUMMARY

The organizational climate within health institutions and patient satisfaction are used to assess and improve the quality of health services.

Determine the organizational climate and the perception of the quality of the health services offered by the Cali Vascular Clinic during the first and second semester of 2020. It aims to determine the relationship between Organizational climate and the perception of the quality of the health services health in the provider institution.

This research is a quantitative type, with a descriptive, correlational and cross-sectional scope, it will be carried out with the users and employees of the Vascular Clinic of Cali, Valle del Cauca, in all its dependencies, and the population served in the last year will be taken as the basis, where the PAHO surveys will be applied with which the organizational climate and employee satisfaction will be measured and the servqual instrument where the perception of quality in services will be evaluated.

Seeking to determine the relationship between work environment and perception of quality of services, where users of the Cali vascular clinic will inform us about the degree of satisfaction and references on aspects related to care, such as the professional level of the collaborators, the facilities and

equipment used, in turn, to be identified as medium satisfaction by the healthcare and administrative staff, may be related to the lack of recognition for their daily work and increase awareness of labor rights.

KEY WORDS: work environment, perception, motivation, leader, quality of service, satisfaction.



## **5. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO (máximo 15 páginas Letra Arial 12, espacio sencillo)**

### **5.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA. PREGUNTAS DEL CONOCIMIENTO (máximo 1000 palabras)**

El propósito central del Sistema General de Seguridad Social en Salud es generar condiciones que protejan la salud de los colombianos, siendo el bienestar del usuario el eje central y núcleo articulador de las políticas en salud, así, uno de los objetivos del sistema es mejorar la salud de la población mediante un servicio de calidad, pertinente y oportuno. Una herramienta clave para evaluar si el sistema de salud está cumpliendo con su propósito son los estudios de percepción de usuarios sobre la calidad de los servicios de salud y de los actores que hacen parte del sistema (1).

La ley 100 de 1993 contempló las características que debían cumplir los servicios de salud, dentro de las que enunció la calidad como uno de los requisitos que se debían tomar en consideración.

Desde ese momento se han llevado a cabo acercamientos al fenómeno de la calidad empezando desde lo normativo y llegando hasta lo práctico. Todo esto buscó unificar criterios; sin embargo es solo hasta años recientes, que se volvió tendencia el estudio de la calidad, tomando en cuenta la percepción del cliente o usuario en salud, con todo lo que implica el proceso salud enfermedad en la

visión de cada proceso (2); y es precisamente el enfoque de esta investigación la cual pretende comprender cómo el clima organizacional afecta la satisfacción de los usuarios en cuanto a la calidad de los servicios de salud que reciben, debido a que en el análisis del clima organizacional se consideran la dimensión psicosocial de la organización, ya que analiza asuntos relacionados con cuestiones psicológicas y sociales, a través de: identificación de los estilos de liderazgo; niveles de motivación y satisfacción del personal; Es decir que el clima organizacional (CO), se entiende como el conjunto de percepciones de las características relativamente estables de la organización, que influyen en las actitudes y el comportamiento de sus miembros, con el fin de perfeccionarlas para poder lograr una alta motivación de los individuos y, con ello, una mayor eficiencia (3).

Obtener un diagnóstico de clima organizacional permite generar una propuesta metodológica para mejorar la calidad de los servicios ofrecidos de la cual hacen parte todas las personas que intervienen en el proceso de atención al usuario.

En síntesis, y con base en la información expuesta anteriormente, se deduce que para llegar a cumplir con un servicio de calidad se debe tener en cuenta la percepción de los usuarios y la satisfacción de los profesionales de salud, quienes son finalmente quienes realizan la atención en salud (4)

Según el Plan Nacional de Mejoramiento de la Calidad en Salud (PNMCS) Plan Estratégico 2016-2021 del Ministerio de Salud y Protección Social los

principales problemas de la calidad identificados y relacionados con el clima organizacional son:

- Enfoque del mejoramiento continuo centrado en los agentes del sistema y no en las personas, lo cual ha generado algunas prácticas deshumanizantes.
- Limitación en los incentivos, a los agentes y los trabajadores de la salud, para el mejoramiento continuo.
- Deficiencias en la formación del talento humano en salud (5).

En este sentido la clínica vascular de Cali para su posicionamiento dependerá de la dinámica que se le imprima a su accionar, en donde es primordial conocer y reconocer la realidad de la misma, en relación con quienes lideran los procesos y desconocen el nivel de percepción que tiene el cliente en cuanto a los servicios prestados por la institución, de forma que ello permita direccionar las acciones que contribuyan en la definición o redefinición de sus planes, programas, servicios y estrategias de mejora continua, que vayan de la mano con un programa de seguimiento a la calidad en la atención en salud.

## **5.2. PREGUNTA DE INVESTIGACION**

¿Cuál es la relación entre clima Organizacional y la percepción de la calidad de los servicios de salud en la institución prestadora de servicios de salud Clínica Vasculard de Cali durante el primer y segundo semestre del año 2020?

## **5.3. JUSTIFICACIÓN**

La III Reunión Especial de Ministros de Salud de América Latina en 1972 fue una de las expresiones políticas de mayor relevancia en las Américas en el último siglo. Se destacó la necesidad de la intervención del Estado para garantizar la salud como derecho inalienable de todos los individuos, emergiendo planes para la creación de los sistemas nacionales de salud, que coordinen las distintas instituciones, programas o fórmulas de financiamiento. Quedó establecida la responsabilidad del Estado de la organización comprensiva de los servicios de salud, siendo necesario crear estructuras que faciliten la articulación de los componentes públicos, privados y profesionales del sistema de salud.

El proceso de organización de los servicios de salud, ya sea en las unidades de gestión nacional, regional y local, así como al interior de los propios establecimientos de salud hospitales, centros, instituciones prestadoras de salud y puestos de salud, exige el conocimiento de la ciencia de la administración (6).

“La atención en salud o enfermedad de una población determinada, que vive en un territorio definido geográficamente, es responsabilidad de la red local de servicios de salud, integrada por organismos de diferentes niveles de complejidad, interrelacionados entre si y que coordinan sus acciones para asegurar una atención accesible a todos de calidad aceptable según normas, oportuna, humana, desarrollada con sentido interdisciplinario y con mayor eficacia y eficiencia. Las instituciones prestadoras de salud (IPS) es, entonces, uno de los elementos de esa red, en la cual cumplirá un papel condicionado por su ubicación geográfica, sus recursos y su nivel de complejidad (6. P.37).

La reforma del sector en la década de los noventa, que creó el Sistema general de seguridad social en salud (SGSSS) mediante la ley 100 de 1993, contempló la calidad como un atributo fundamental de la atención integral en salud que se le brinda a la población. En un sistema de salud basado en el aseguramiento como el SGSSS, pluralista con participación pública y privada, que opera bajo principios de equidad, universalidad, protección integral y libre escogencia de los usuarios, la calidad constituye un objetivo clave en cuyo logro concurren aseguradores, prestadores, entes territoriales, organismos de control y los propios usuarios. En este sentido, la generación, evaluación y mejoramiento continuo de la calidad en la atención y su impacto sobre las condiciones de salud y bienestar de la población, ha estado presente en los postulados y desarrollos de la reforma desde su concepción. La calidad de la atención, en el marco del SGSSS y la normatividad vigente, se ha definido como la provisión

de servicios de salud a los usuarios de forma accesible, equitativa y con un nivel profesional óptimo, considerando el balance entre beneficios, riesgos y costos, con el fin de lograr la satisfacción de los usuarios. Esta definición centrada en el usuario, involucra aspectos como accesibilidad, oportunidad, seguridad, pertinencia y continuidad en la atención, que se deben considerar en la prestación de los servicios de salud a la población colombiana (7).

La presente investigación pretende proporcionar parámetros de medición de la calidad en la prestación de servicios de salud, desde la perspectiva de los usuarios en relación a dos dimensiones: percepción y expectativas. La calidad de la atención en salud está vinculada a una serie de variables, que gerencialmente pudieran controlarse; sin embargo, la percepción del usuario del servicio, entrega claves fundamentales, referidas a la calidad de la atención ofrecida por las instituciones prestadoras de los servicios de salud en consideración a sus expectativas (8).

Por ello es necesario también tener en cuenta a los profesionales que brindan los servicios a los usuarios, ya que son estos los que tienen el contacto directo con el paciente, y de su atención depende que el servicio se preste con calidad, y que el usuario quede satisfecho con ello.

Es necesario que las organizaciones se preocupen por reconocer que es lo que motiva a sus colaboradores a dar lo mejor de sí ya que el comportamiento de los individuos en la empresa trae como consecuencia que se origine un

ambiente que afectara tanto a los individuos como a los objetivos de esta. Un clima organizacional favorable en los tiempos actuales es muy importante valorarlo y prestarle la debida atención ya que es el aumento del compromiso y lealtad hacia la empresa.

El clima organizacional se refiere al ambiente interno existente entre los miembros de la organización, está estrechamente ligado al grado de motivación de los empleados e indica de manera específica las propiedades motivacionales del ambiente organizacional”. (Chiavenato, I. 2000, p.86).

Un lugar de trabajo es considerado como un segundo hogar, es un espacio para la realización o cumplimiento de nuestra misión profesional, por tanto, es un entorno constituido por factores que deben favorecer un entorno laboral saludable, haciendo un aporte positivo a la productividad, la motivación laboral, el espíritu de trabajo, la satisfacción en el trabajo y la calidad de vida en general y no solo para lograr la salud de los trabajadores.

Esta es una importante función gerencial de cuyos resultados depende, en gran medida, el éxito o el fracaso de otras funciones tan importantes, ya que la estructura organizacional busca una relación armónica con el entorno natural y laboral y la plenitud funcional de los colaboradores para mejorar el bienestar psico-fisiológico, la ausencia de sobrecargas, el disfrute del tiempo libre y la eliminación de los agentes agresores.

Los factores y estructuras del sistema organizacional producen un clima determinado, el clima resultante induce a los individuos a tomar determinados comportamientos y estos inciden en la actividad de la organización y, por tanto, en su sentido de pertenencia, la calidad de los servicios que prestan, así como en su efectividad, eficiencia, eficacia, impacto social y en el desempeño general de la organización (9).

Esta investigación permitirá medir la percepción de los colaboradores frente a las áreas críticas del clima organizacional en la institución, describir la percepción de los clientes frente a las dimensiones de calidad, establecer relación entre a las áreas críticas del clima organizacional y las dimensiones de la calidad del servicio de salud percibido por los clientes en la institución objeto de estudio, de esta forma realizaremos acciones de mejora para lograr satisfacción tanto en su estructura organizacional como en los usuarios.

Estudiar el clima organizacional en la Clínica Vasculuar de Cali, constituye una herramienta que permite el mejoramiento continuo de la organización, ya que identificando los factores que influyen en la percepción de la calidad de los servicios de salud, podemos implementar acciones de mejora en su estructura organizacional, con el fin de que los usuarios reciban una atención integral y humanizada, y a su vez ofrecer a sus colaboradores un estado de bienestar en el entorno laboral.



#### **5.4. OBJETIVOS**

Determinar la relación entre clima Organizacional y la percepción de la calidad de los servicios de salud en la institución prestadora de servicios de salud Clínica Vasculard de Cali durante el primer y segundo semestre del año 2020.

##### **5.4.1. Objetivos específicos.**

1. Medir la percepción de los colaboradores frente a las áreas críticas del clima organizacional en la institución prestadora de servicios de salud clínica vascular de Cali.
2. Describir la percepción de los clientes frente a las dimensiones de calidad frente a la institución objeto de estudio.
3. Establecer relación frente a las áreas críticas del clima organizacional y las dimensiones de la calidad del servicio de salud percibido por los clientes en la institución objeto de estudio.

## **5.5. MARCO TEORICO**

La salud es un estado de completo bienestar físico, mental y social y no solamente la ausencia de dolencias o enfermedades, a fin de permitir a las personas llevar una vida social y económicamente productiva (10).

La III Reunión Especial de Ministros de Salud de América Latina en 1972 fue una de las expresiones políticas de mayor relevancia en las Américas en el último siglo. Se destacó la necesidad de la intervención del estado para garantizar la salud como derecho inalienable de todos los individuos, emergiendo planes para la creación de los sistemas nacionales de salud, que coordinen las distintas instituciones, programas o fórmulas de financiamiento. Quedó establecida la responsabilidad del Estado de la organización comprensiva de los servicios de salud, siendo necesario crear estructuras que faciliten la articulación de los componentes públicos, privados y profesionales del sistema de salud.

Roemer señala que la meta de salud como bienestar físico, mental y social, implica medidas en campos mucho más vastos que los servicios de salud (médicos) técnicos. Si se busca sinceramente esta meta, es necesario emprender reformas en todos los aspectos de la vida social en beneficio de la salud.

El proceso de organización de los servicios de salud, ya sea en las unidades de gestión nacional, regional y local, así como al interior de los propios establecimientos de salud (hospitales, centros y puestos de salud), exige el conocimiento de la ciencia de la administración, La organización es la función administrativa que consiste en agrupar las actividades necesarias para realizar lo que se planeó. Ya que las personas nacen, crecen, aprenden, viven, trabajan, se divierten, se curan y mueren dentro de organizaciones, de tamaños, características, estructuras y objetivos diferentes. Algunas organizaciones comúnmente llamadas empresas tienen ánimo de lucro, otras como el ejército, la iglesia, los servicios públicos y entidades filantrópicas no lo tienen.

Dividir el trabajo, crear e interrelacionar las distintas unidades organizativas, constituyen parte de la función de la administración que se conoce con el nombre de organización (Carnota).

La teoría general de la administración científica acepta en su proceso evolutivo, la existencia de diferentes enfoques de la ciencia de la administración, los que han surgido coincidentemente con el desarrollo de la sociedad. El enfoque científico y clásico de la administración la cual se fundamenta en el trabajo operativo, en el estudio de tiempos y movimientos, en la fragmentación de las tareas y especialización del trabajador. Busca la máxima eficiencia contra el ocio y desperdicio de tiempo. En correspondencia, ofrece incentivos salariales y premios. (Taylor). Se preocupa en la definición de funciones básicas de la

empresa (planificar, organizar, dirigir, controlar). Concibe la organización en términos de estructura y forma, disposición de las partes que la constituyen, además de la interrelación entre estas partes; solo se circunscribe a los aspectos de la organización formal, (Fayol), (6. P.1).

El análisis organizacional de los servicios de salud desde la teoría general de sistemas, a mediados del pasado siglo (1951 - 1968) el biólogo alemán Ludwging von Bertalanffy publico varias obras en las que expone la teoría general de los sistemas.

Cuando Bertalanffy sustenta su teoría se remonta a la frase aristotélica que señala: “El todo es más que la suma de sus partes”. Un sistema es:

- a) Un conjunto de elementos (que son las partes u órganos componentes del sistema),
- b) dinámicamente relacionados, esto es, en interacción (formando una red de
- c) Comunicaciones en razón de la interacción entre los elementos),
- d) que desarrollan una actividad (que es la operación o proceso del sistema),
- e) para alcanzar un objetivo o propósito (que es la propia finalidad del sistema),
- f) operando sobre datos/energía/materia (que son los insumos o entradas de recursos para que el sistema opere),

- g) tomados del medio ambiente que circunda el sistema (y con el cual el sistema interactúa dinámicamente),
- h) en una referencia de tiempo dada (que constituye el ciclo de actividad del sistema), para proporcionar información/energía/materia (que son el producto o los resultados de la actividad del sistema).

Estas intervenciones o acciones enfocados a los sistemas de salud abarcan la atención a las personas y al entorno, realizada con la finalidad de promover, proteger o recuperar la salud, o de reducir o compensar la incapacidad irrecuperable, independientemente de la naturaleza pública, estatal, no estatal o privada de los agentes sanitarios. Los sistemas de salud son el reflejo de importantes valores sociales que también se expresan en los marcos jurídicos e institucionales en los que se encuadra la formulación de las políticas de salud.

Algunos de los valores, principios y propósitos que la mayoría de los países de la Región expresa para sus sistemas de salud en sus constituciones o leyes son:

- Valores: derecho a la salud, universalidad, solidaridad, equidad, dignidad, desarrollo sostenible, gobernabilidad democrática.
- Principios: eficiencia, eficacia, calidad, participación/control social, integralidad de la atención, interculturalidad, descentralización, transparencia.

- Propósitos: proteger la salud de las personas y mejorar la calidad de vida, reducir las desigualdades e inequidades, orientar los servicios a las necesidades de la población, brindar protección financiera frente a los riesgos y consecuencias de enfermar, y satisfacer las expectativas de la población respetando su dignidad y autonomía y garantizando su derecho a la confidencialidad.

Se puede afirmar que los estudios sobre el clima organizacional parten de los trabajos de Koffka (1935), quien propuso el estudio del entorno laboral, para ser reinterpretado posteriormente por Lewin (citado en Garrett, 1939). De acuerdo con la literatura, Lewin, con el respaldo de lo planteado por Koffka, propuso los conceptos campo teórico de estudio y campo vital (Lewin, Lippitt y White, 1939). Adicionalmente, Murray, en 1938, propuso lo que se conoce como clima organizacional, cuya investigación conduce al estudio de la relación entre estilo de liderazgo y clima organizacional planteado por Lewin et al. (1939).

Existen varias aproximaciones al concepto de clima organizacional. En general, se puede hablar de dos principales, ligadas a la medición del constructo, ya sea organizacional o individual (Baer y Frese, 2003; Koys y Decottis, 1991). La primera lo estudia como un agregado de climas psicológicos individuales, y lo denominan *clima psicológico*, y la segunda lo analiza como un atributo de la organización y, por lo tanto, lo denomina *organizacional*. Respecto de la primera aproximación, cada clima psicológico o individual es el resultado de la

interpretación cognitiva personal que cada quien realiza sobre una determinada situación organizacional (James, James y Ashe, 1990), por lo cual los individuos se comportan en función de las interpretaciones cognitivas que cada uno tiene del ambiente, y no por el ambiente en sí mismo (James y Sells, 1981). De igual forma, el clima psicológico se podría definir como las señales que reciben los miembros de una organización, en referencia a expectativas de la organización sobre su conducta en el desarrollo del trabajo; por ello regulan su conducta con referencia a dichas expectativas (Bandura, 1988). Este autor plantea que el objetivo de ajustar la conducta es lograr una autoevaluación positiva y, por ende, espera unas consecuencias también positivas, como el orgullo y la autosatisfacción. Con relación a la segunda aproximación de clima organizacional, la literatura se refiere a este como un atributo de la organización, más que del individuo (Glick, 1985). Así, según el autor, "el individuo asemeja el clima organizacional como un comportamiento ligado a procesos sociológicos y organizacionales" (p. 605). Otros autores describen el clima como las "actitudes, sentimientos y patrones de comportamiento recurrentes y observables que caracterizan la vida en la organización" (Isaksen, Lauer, Ekvál y Britz, 2001, p. 172).

De esta manera, se puede decir que el clima organizacional describe y estructura la vida en la organización (clima organizacional) y depende de los climas individuales (psicológicos) agregados; por lo tanto, según el nivel de análisis, el concepto de clima se divide en dos constructos distintos, pero complementarios: psicológico y organizacional, por lo cual la variable se puede

estudiar tanto desde el plano individual (clima psicológico) como desde el plano organizacional.

Al revisar la evolución del concepto, se observa que sus primeras definiciones se fundamentan en las propuestas iniciales de Lewin et al. (1939), quienes lo plantean como el comportamiento humano en función del ambiente de cada individuo, diciendo que serían útil para interrelacionar los aspectos objetivos de la organización. Posteriormente, Cornell (1955) se refiere a este como una delicada mezcla de interpretaciones de los miembros de la organización, sobre sus trabajos o funciones en relación con los demás y sus interpretaciones de los roles de los otros en la organización, lo que se complementa con los estudios de Morse y Reimer (1956), quienes analizaron la participación de los empleados en la toma de decisiones. Esta se estructura posteriormente en una mezcla de percepciones y opiniones que se forman los empleados sobre la organización (Argyris, 1958; Halpin y Croft, 1963; Lickert, 1963), definición que está en la misma línea de Katz y Kahn (1966), quienes lo definen como el efecto que surge de algunos elementos que se ven reflejados en la cultura de una organización.

Así, surgieron documentos que marcaron la pauta de los estudios sobre el componente humano en las empresas, que determinan el clima en el cual los empleados llevan a cabo su trabajo. Por su parte, Forehand y Von Haller (1964) y Friedlander y Margulies (1969) se fundamentan en las características organizacionales planteadas por Argyris (1958) y Halpin y Croft (1963), para



decir que estas describen y distinguen a una organización de las demás, influyen en el comportamiento de sus miembros y definen el clima organizacional.

A nivel teórico práctico, se ha relacionado el clima organizacional con la calidad de los servicios de salud, lo que se ha ratificado mediante 83 investigaciones de enfoque multidimensional (Bernal, et al., 2015), pero que, sin perjuicio de la certeza de las relaciones establecidas, el modelo de análisis de clima organizacional contiene dimensiones y directrices mínimas, medianamente establecidas (11).

La evaluación de la calidad de los servicios de salud se ha venido convirtiendo en una preocupación creciente en las últimas décadas. Se ha definido de muchas formas, siendo la propuesta de Donabedian. Una de las más aceptadas. Sin embargo, no hay una definición universal: el concepto de calidad para el médico, el paciente, el administrador, el político, el empleado, el empresario, no es el mismo y cada uno valora de forma diferente sus componentes. La evaluación de calidad se ha convertido en un área de conocimiento, apoyada en métodos y técnicas de las ciencias sociales, con dos vertientes: la evaluación desde la perspectiva de los profesionales y desde los usuarios, siendo la primera inicialmente más utilizada. La evaluación desde la perspectiva de los usuarios ha tomado relevancia desde las reformas del sector salud. Las estrategias para su evaluación se han apoyado básicamente en dos modelos: el de la satisfacción del usuario a partir del concepto de calidad

propuesto por Donabedian, y desde el modelo de la discrepancia o no confirmación propuesto por Parasuraman (12).

La investigación sobre calidad de la atención en el Instituto Mexicano del Seguro Social actúa de forma indirecta en la prestación de los servicios, constituyendo una pieza fundamental en la organización de la atención a la salud en la medida que permite evaluar acciones, programas y resultados. Adquiere mayor significado en periodos de restricción económica, ya que el conocimiento cabal de las condiciones que un proceso de crisis genera, seguido del análisis de las alternativas de solución, representan un primer paso hacia la transformación de los servicios y el fortalecimiento de una organización más racional de los sistemas de salud.

Por otra parte, la investigación se realiza en instituciones cada vez más complejas, con una elaborada división de tareas y procesos. En general, se está de acuerdo con que el propósito de los sistemas de atención a la salud es proporcionar el más alto nivel de calidad al menor costo, de la forma más equitativa posible y al mayor número de personas; si esto es así, la investigación de la calidad comprende el estudio de todas las organizaciones y actividades que persiguen este objetivo. Se distinguen dos grandes dominios de la investigación sobre la calidad de la atención médica: uno clínico y el otro socio-organizativo (13).

Los países optan por determinados arreglos organizativos para sus sistemas

de salud a fin de satisfacer valores y principios establecidos, cumplir con sus propósitos y alcanzar los objetivos sanitarios planteados, los que a su vez generan distintas modalidades de conducir el sistema y regular su funcionamiento, financiar y asignar los recursos, y proveer los servicios de salud.

El Capítulo V, De la Coordinación, Artículo 149 del Libro VI, Disposiciones Finales del Código de Salud de la República de Bolivia, señala: “Los organismos del Gobierno Central, las instituciones públicas descentralizadas, empresas públicas, mixtas, privadas y los gobiernos locales, departamentales y regionales, deberán coordinar sus actividades en todo lo que se refiere a salud en torno a la Autoridad de Salud, con la finalidad de una racional y óptima utilización de los recursos disponibles, ampliar la cobertura de servicios de salud y elevar la calidad de la atención dentro del sistema nacional de salud”.

La Ley 10 de 1990 en su artículo 7: Habla de la prestación de servicios de salud por entidades privadas, entendiéndose como las fundaciones o instituciones de utilidad común, las asociaciones y corporaciones, sin ánimo de lucro y, en general, las personas privadas jurídicas, podrán prestar servicios de salud en los niveles de atención y grados de complejidad que autorice el Ministerio de Salud o la entidad territorial delegataria (14).

Colombia actualmente es un país que cuenta con diferentes normas legales que buscan proteger tanto en el sistema de salud como a una parte

fundamental, que es el pilar de cualquier estructura organizacional, el talento humano, estas leyes como la Resolución 1016 de marzo 31 de 1989 reglamenta la organización, funcionamiento y forma de los Programas de Salud Ocupacional que deben desarrollar los patronos o empleadores en el país, con el fin de evitar o reducir al mínimo la aparición de enfermedades laborales o la ocurrencia de accidente laboral (15).

La Resolución 2646 de 2.008 permiten la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo de la exposición a factores de riesgo psicosocial a nivel organizacional entendiendo como factores de riesgo Psicosociales interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción y las condiciones de su Organización, y las capacidades del trabajador, sus necesidades, cultura y situación personal fuera del trabajo; todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, puede influir en la salud, el rendimiento y la satisfacción laboral”. OMS – OIT (12).

Sin embargo, en estudios del ámbito sectorial de la salud se ha llegado a determinar que directivos y funcionarios coinciden en validar el saber y la experticia de los profesionales como elementos clave para lograr el éxito personal e institucional (Ivancevich y Lyon, 1972) y sobre esa base, generar climas organizacionales adecuados al propósito institucional de prestar, con responsabilidad social, servicios de salud a la comunidad (Santa Eulalia y Sampederro, 2012).

En la actualidad, la aplicación del concepto de calidad a los servicios de salud gana cada vez más importancia. Sin embargo, implementar un sistema para su gestión no es tarea fácil y requiere de un cambio cultural de la organización que involucre a todos los actores de la institución en aras de satisfacer las necesidades y preferencias de los pacientes. El desempeño en calidad se sustenta en la medición de resultados, de procesos y de la satisfacción de los pacientes y sus familias, y su meta es lograr la mejora continua. Existen muchos factores a considerar al momento de potenciar el desempeño con calidad, pero los esfuerzos deben orientarse a cómo se hacen las cosas, estandarizar procesos, acreditar servicios. Estas herramientas permitirán mejorar el trato y disminuir los errores clínicos y administrativos, lo cual posibilitará tener un mejor manejo, que sin duda será reconocido por la población. Seguir trabajando para mejorar la satisfacción del cliente externo, la relación con los pacientes y sus familias, localizar y disminuir los errores, trabajar en equipo, hacer partícipe a todos, sentirse parte de una organización que nos necesita y que avanza hacia los nuevos cambios que el sistema y el mundo necesitan, son la esencia de la cultura de calidad (16).

## 5.1. METODOLOGÍA PROPUESTA

**Tabla 1. Operacionalización de Variables de Liderazgo.**

DEFINICION CONCEPTUA L	INDICADOR	DIMENSIONES	DEFINICION OPERACIONAL	INDICADOR		
				No Ítem s	Valor V	F
Influencia que ejerce un individuo por medio de la capacidad de orientar y convencer a los otros, para llevar a cabo eficientemente los objetivos de la institución y lograr resultados	Promedio de los resultados obtenidos en las cuatro dimensiones del liderazgo	Dirección	Se entiende por dirección de nivel alto (satisfactorio) cuando se obtenga una calificación de 4 a 5, nivel medio (poco satisfactorio) cuando se obtenga una calificación de 2.6 a 3.9 y nivel bajo (No satisfactorio) cuando se obtiene una calificación			
				1	1	
				14		1
				33		1
				51		1
				67		1

			menor o igual a 2.5 en la dimensión de dirección de la variable liderazgo				
			Estímulo a la excelencia  Se entiende por estimulo de la excelencia de nivel alto (satisfactorio) cuando se obtiene una calificación de 4 a nivel medio (poco satisfactorio) cuando se obtenga una calificación de 2.6 a 3.9 y nivel bajo (No satisfactorio) cuando se obtiene una	sumatoria de los resultados de los ítems			
					<b>No</b>	<b>Valor</b>	
					<b>Ítems</b>	<b>V</b>	<b>F</b>
					<b>15</b>	<b>1</b>	
					<b>30</b>		<b>1</b>
					<b>34</b>	<b>1</b>	
					<b>52</b>		<b>1</b>
					<b>70</b>		<b>1</b>

			calificación menor o igual a 2.5 en la dimensión de estímulo de la excelencia de la variable liderazgo			
		Estímulo al trabajo en equipo	Se entiende por estímulo de trabajo en equipo de nivel alto (satisfactorio) cuando se obtiene una calificación de 4 a 5, nivel medio (poco satisfactorio) cuando se obtiene una calificación de 2.6 a 3.9 y	sumatoria de los resultados de los ítems		



				nivel bajo (no satisfactorio) cuando se obtiene una calificación menor o igual a 2.5 en la dimensión de estímulo de trabajo en equipo de la variable liderazgo			
			Solución de conflictos	Se entiende por solución de conflictos de nivel alto (satisfactorio) cuando se obtiene una calificación de 4 a 5, nivel medio (poco satisfactorio)	sumatoria de los resultados de los ítems		
					<b>No</b>	<b>Valor</b>	
					<b>Ítems</b>	<b>V</b>	<b>F</b>
					<b>16</b>	<b>1</b>	
					<b>31</b>		<b>1</b>
					<b>36</b>		<b>1</b>
					<b>55</b>	<b>1</b>	
					<b>68</b>		<b>1</b>

				cuando se obtiene una calificación de 2.6 a 3.9 y nivel bajo (no satisfactorio) cuando se obtiene una calificación menor o igual a 2.5 en la dimensión de solución de conflictos de la variable liderazgo			
--	--	--	--	--	--	--	--

**Tabla 2. Operacionalización de Variables de Motivación.**

DEFINICION CONCEPTUAL	INDICADOR	DIMENSIONES	DEFINICION OPERACIONAL	INDICADOR			
Conjunto de reacciones y actitudes encaminadas a satisfacer las necesidades del trabajador en la institución.	Promedio de los resultados obtenidos en las cuatro dimensiones de la motivación	Realización personal	Se entenderá por realización personal de nivel alto (satisfactorio) cuando se obtenga una calificación de 4 a 5, nivel medio (poco satisfactorio) cuando se obtenga una calificación de 2.6 a 3.9 y nivel bajo (No satisfactorio) cuando se obtenga una calificación	sumatoria de los resultados de los ítems			
					No Ítems	Valor	
						V	F
					3	1	
					18	1	
					37		1
					49	1	
					74	1	

			menor o igual a 2.5 en la dimensión de realización personal de la variable motivación			
		Reconocimiento de la aportación	Se entenderá por reconocimiento de la aportación de nivel alto (satisfactorio) cuando se obtenga una calificación de 4 a 5 en la dimensión de reconocimiento de la aportación, nivel medio (poco	sumatoria de los resultados de los ítems		
				<b>No</b>	<b>Valor</b>	
				<b>Ítems</b>	<b>V</b>	<b>F</b>
				<b>19</b>	<b>1</b>	
				<b>32</b>	<b>1</b>	
				<b>40</b>		<b>1</b>
				<b>56</b>	<b>1</b>	
				<b>69</b>	<b>1</b>	

				satisfactorio) cuando se obtenga una calificación de 2.6 a 3.9 y nivel bajo (No satisfactorio) cuando se obtenga una calificación menor o igual a 2.5 en la dimensión de reconocimiento de la aportación de la variable motivación			
			Responsabilidad	Se entenderá por responsabilidad de nivel alto (satisfactorio) cuando se	sumatoria de los resultados de los ítems		
					No	Valor	
					Ítems	V	F
					4	1	
					20		1

				obtiene una	43	1	
				calificación de 4	57		1
				a 5, nivel medio	75	1	
				(poco satisfactorio)			
				cuando se			
				obtenga una			
				calificación de			
				2.6 a 3.9 y nivel			
				bajo (no			
				satisfactorio)			
				cuando se			
				obtiene una			
				calificación			
				menor o igual a			
				2.5 en la			
				dimensión de			
				responsabilidad			
				de la variable			
				motivación			

			Adecuación de las condiciones de trabajo	Se entiende por adecuación de las condiciones de trabajo de nivel alto (satisfactorio): cuando se obtiene una calificación de 4 a 5 nivel medio (poco satisfactorio) cuando se obtiene una calificación de 2.6 a 3.9 y nivel bajo (no satisfactorio) cuando se obtiene una calificación menor o igual a 2.5 en la dimensión de	sumatoria de los resultados de los ítems																				
					<table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">No Ítems</th> <th colspan="2">Valor</th> </tr> <tr> <th>V</th> <th>F</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>5</td> <td></td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>21</td> <td>1</td> <td></td> </tr> <tr> <td>41</td> <td></td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>59</td> <td>1</td> <td></td> </tr> <tr> <td>65</td> <td>1</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	No Ítems	Valor		V	F	5		1	21	1		41		1	59	1		65	1	
No Ítems	Valor																								
	V	F																							
5		1																							
21	1																								
41		1																							
59	1																								
65	1																								

			adecuación de las condiciones de trabajo.			
<b>Tabla 3. Operacionalización de Variables de Reciprocidad.</b>						
DEFINICION CONCEPTUAL	INDICADOR	DIMENSIONES	DEFINICION OPERACIONAL	INDICADOR		
Relación mutua de dar y recibir entre el individuo y la organización.	Promedio de los resultados obtenidos en las cuatro dimensiones de la reciprocidad	Aplicación al trabajo	Se entiende por aplicación al trabajo de nivel alto (satisfactorio) cuando se obtiene una calificación de 4 a 5, nivel medio (poco satisfactorio) cuando se obtiene una calificación de 2.6 a 3.9 y nivel bajo (No satisfactorio)	sumatoria de los resultados de los ítems		
				No	Valor	
				Ítems	V	F
				6	1	
				22	1	
				42		1
				58	1	
				71	1	



			cuando se obtiene una calificación menor o igual a 2.5 en la dimensión de Aplicación al trabajo de la variable reciprocidad			
		Cuidado del patrimonio institucional	Se entiende por cuidado del patrimonio institucional de nivel alto (satisfactorio) cuando se obtiene una calificación de 4 a 5, nivel medio (poco satisfactorio) cuando se	sumatoria de los resultados de los ítems		
					<b>No</b>	<b>Valor</b>
					<b>Ítems</b>	<b>V</b> <b>F</b>
					<b>7</b>	<b>1</b>

				obtiene una calificación de 2.6 a 3.9 y nivel bajo (No satisfactorio cuando se obtiene una calificación menor o igual a 2.5 en la dimensión de Cuidado del patrimonio institucional de la variable reciprocidad	23	1	
					44	1	
					60	1	
					72	1	
			Retribución	Se entiende por retribución de nivel alto (satisfactorio) cuando se	sumatoria de los resultados de los ítems		
					No	Valor	
					Ítems	V	F
					8	1	

			obtenga una calificación de 4 a 5, nivel medio (poco satisfactorio)	24	1	
			cuando se obtenga una calificación de 2.6 a 3.9 y nivel bajo (no satisfactorio)	39	1	
			cuando se obtiene una calificación menor o igual a 2.5 en la dimensión de retribución de la variable reciprocidad	54	1	
				66	1	
		Equidad	Nivel alto (satisfactorio): obtener una	sumatoria de los resultados de los ítems		

				calificación de 4 a 5 en la dimensión de equidad de la variable reciprocidad	No	Valor	
					Ítems	V	F
					9		1
					25		1
					45		1
					53		1
					76	1	
				Nivel medio (poco satisfactorio): obtener una calificación de 2.6 a 3.9 en la dimensión de equidad de la variable reciprocidad y nivel bajo (No satisfactorio): obtener una calificación menor a 2.5 en la dimensión de equidad de la variable			

			reciprocidad				
<b>Tabla 4. Operacionalización de Variables de Participación.</b>							
DEFINICION CONCEPTUAL	INDICADOR	DIMENSIONES	DEFINICION OPERACIONAL	INDICADOR			
Involucración de los trabajadores en la actividad de la institución aportando cada cual la parte que le corresponde para darle cumplimiento a los objetivos institucionales	Promedio de los resultados obtenidos en las cuatro dimensiones de la motivación.	Compromiso con la productividad	Se entiende por participación de nivel alto (satisfactorio) cuando se obtiene una calificación de 4 a 5, nivel medio (poco satisfactorio) cuando se obtiene una calificación de 2.6 a 3.9 y nivel bajo (No satisfactorio) cuando se	sumatoria de los resultados de los ítems	No		Valor
					Ítems	V	F
						10	1
					26	1	
					46		1
					61	1	
					77		1

				obtiene una calificación menor o igual a 2.5 en la dimensión de compromiso por la productividad de la variable participación			
			Compatibilidad e intereses	Se entiende por compatibilidad de intereses de nivel alto(satisfactorio) cuando se obtiene una calificación de 4 a 5, nivel medio (poco satisfactorio) cuando se obtiene una calificación de	sumatoria de los resultados de los ítems		
						<b>No</b>	<b>Valor</b>
						<b>Ítems</b>	<b>V</b> <b>F</b>
						11	1
						27	1
						47	1
						62	1
						78	1

				2.6 a 3.9 y nivel bajo (No satisfactorio) cuando se obtiene una calificación menor o igual a 2.5 en la dimensión de compatibilidad de intereses de la variable participación			
			Intercambio de información	Se entiende por intercambio de información de nivel alto (satisfactorio) cuando se obtiene una calificación de 4 a 5, nivel medio (poco satisfactorio)	sumatoria de los resultados de los ítems		
						<b>No</b>	<b>Valor</b>
						<b>Ítems</b>	<b>V</b> <b>F</b>
						<b>12</b>	<b>1</b>
						<b>28</b>	<b>1</b>
						<b>48</b>	<b>1</b>
						<b>63</b>	<b>1</b>
						<b>79</b>	<b>1</b>

			cuando se obtiene una calificación de 2.6 a 3.9 y nivel bajo (No satisfactorio)																				
			cuando se obtiene una calificación menor o igual a 2.5 en la dimensión de intercambio de información de la variable participación																				
		Involucración al cambio	Se entiende por involucramiento de nivel alto (satisfactorio)	sumatoria de los resultados de los ítems																			
			cuando se obtiene una calificación de 4 a 5, nivel medio	<table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">No Ítems</th> <th colspan="2">Valor</th> </tr> <tr> <th>V</th> <th>F</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>13</td> <td></td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>29</td> <td></td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>38</td> <td></td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>64</td> <td></td> <td>1</td> </tr> </tbody> </table>	No Ítems	Valor		V	F	13		1	29		1	38		1	64		1		
No Ítems	Valor																						
	V	F																					
13		1																					
29		1																					
38		1																					
64		1																					



			(poco satisfactorio)	80		1
			cuando se obtiene una calificación de 2.6 a 3.9 y nivel bajo (No satisfactorio)			
			cuando se obtiene una calificación menor o igual a 2.5 en la dimensión de involucramiento en el cambio de la variable participación			

**5.1. TIPO DE ESTUDIO**

Esta investigación será tipo cuantitativo, con alcance descriptivo, correlacional y transversal.

**Cuantitativo:** un estudio cuantitativo se basa en investigaciones previas, se fundamenta primordialmente en sí mismo. El cuantitativo se utiliza para consolidar las creencias (formuladas de manera lógica en una teoría o un esquema teórico) y establecer con exactitud patrones de comportamiento de una población. El método cuantitativo está basado en una investigación empírico-analista. Basa sus estudios en números estadísticos para dar respuesta a unas causas-efectos concretas. Tiene como objetivo obtener respuestas de la población a preguntas específicas.

**Descriptivo:** busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, esto es, su objetivo no es indicar cómo se relacionan éstas.

**Correlacional:** asocian variables mediante un patrón predecible para un grupo o población, pretenden responder a preguntas de investigación. La utilidad principal de los estudios correlacionales es saber cómo se puede comportar un concepto o una variable al conocer el comportamiento de otras variables vinculadas. Es decir, intentar predecir el valor aproximado que tendrá un grupo de individuos o casos en una variable, a partir del valor que poseen en las variables relacionadas.

**Transversal:** Los estudios transversales miden la prevalencia de una enfermedad y con frecuencia reciben el nombre de estudios de prevalencia. En un estudio transversal las mediciones de la exposición y de su efecto corresponden al mismo momento, la cuestión clave es si la exposición precede o sigue al efecto. Son estudios fáciles, ya que se puede medir un atributo seleccionado o evento de interés durante un tiempo establecido (17).

### **5.1. POBLACION**

La población objeto de esta investigación será constituida por las 13 personas que laboran en el área administrativa y asistencial de la clínica Vasculor de Cali y usuarios que recibieron los servicios de salud en esta clínica durante el último año, siendo 2.217 pacientes.

### **5.1. MUESTRA**

El muestreo se realizó con una población total de 13 empleados y 203 pacientes atendidos, con una confiabilidad del 95%, proporción 50%, margen de error o precisión del 5%.

## **5.1. CRITERIOS DE INCLUSIÓN Y EXCLUSIÓN**

### **Inclusión:**

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

### **Exclusión:**

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

conciencia.

- Asistentes de investigación participantes en la realización de la investigación.

## **5.1. PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN**

Se realizará la solicitud de la información según la muestra establecida del personal que labora en la Clínica Vasculard de Cali y de los usuarios que allí consultaron, previa autorización y consentimiento de la institución prestadora de servicios en salud, de los trabajadores y de los usuarios colaboradores en el estudio.

### **5.1. INSTRUMENTO 1.**

#### **MODELO SERVIQUAL**

Para conocer el nivel de percepción y satisfacción de los usuarios en la calidad de prestación de servicios de salud recibidos, se realizara una recolección de datos en forma directa, previamente se formularon las preguntas, se recogen las opiniones y expectativas de los usuarios de los diferentes servicios, en todas sus dimensiones a través de la encuesta (instrumento Servqual), que es una encuesta donde se evalúa el grado de satisfacción del usuario y en conjunto, entregan una medida de la percepción de la calidad del servicio recibido por los usuarios de la clínica Vasculard de Cali.

a) Evaluación de expectativas de calidad de servicio. Las preguntas se formularon de tal manera que los encuestados respondieron en relación con lo que esperan del servicio de una IPS Privada que preste servicios de calidad, realizándose 22 preguntas

b) Evaluación de la percepción de la calidad del servicio recibido.

Se solicitará a los usuarios responder las preguntas que indica sus percepciones específicas respecto al servicio brindado por la IPS, cabe resaltar que el cuestionario incluía 27 preguntas.

Se realizará verificación en la calidad de los registros consignados en la base de datos, realizando un análisis exploratorio y se evaluó cada una de las variables por separado de los datos, del cual se describe si existe relación entre el clima organizacional, satisfacción del cliente interno y externo y la Calidad de prestación de servicios recibida por el usuario percibido de la IPS.

#### Procedimiento

Para el diligenciamiento de las encuestas de clima organizacional y percepción de la calidad de la atención de los servicios de salud, en todos los departamentos de la institución, previamente se solicitó la autorización por parte del Director Administrativo de la Clínica Vasculard de Cali, posteriormente se presentó a los usuarios el objetivo del proyecto, y la estructura de las

preguntas del cuestionario y su consentimiento para el desarrollo.

Las encargadas de la aplicación de las encuestas serán las mismas asistentes de la investigación con apoyo del psicólogo de la institución, posteriormente se realizará la tabulación de la información consignada en la base de datos del total de los usuarios y se efectuará el respectivo análisis y conclusiones.

## **PASOS DE EVALUACIÓN DEL MODELO SERVQUAL**

### **Paso 1.**

Este cuestionario lograra captar las percepciones de los clientes, consta de 27 preguntas, estas están desarrolladas de manera que pueden ser diligenciadas por cualquier empresa que preste servicios, puesto que para cada utilización específica es posible y fácil adaptabilidad, de los enunciados que compone el modelo SERVIQUAL sobre la base de las características específicas de la empresa donde se dese aplicar.

### **Pasó 2.**

Consta de un cuestionario donde los usuarios evalúan la importancia de las dimensiones del servicio deseado y les dan un valor según lo esperado.

### **Pasó 3.**

En este paso se solicitará al cliente evaluar específicamente la percepción que tenía respecto a los servicios recibidos por la Ips, se explicara que los enunciados eran los mismos solo que en este caso se debía dar un valor de acuerdo al servicio recibido. De tal manera que se evaluaron 5 variables:

- Elementos tangibles, evalúa de la pregunta 1 a la 4: Equipos modernos  
Instalaciones atractivas Apariencia de la IPS Materiales informativos atractivos.
- Fiabilidad, evalúa de la pregunta 5 a la 9: Cumplimiento en tiempo prometido de la atención Interés de la IPS en resolver los inconvenientes de los pacientes Prestación del servicio correcto al primer intento Prestación del servicio en el tiempo prometido Registros y documentos libres de errores
- Seguridad en las negociaciones con la IPS Amabilidad continua por los empleados Los empleados están capacitados para responder a las preguntas del paciente
- Empatía, evalúa de la pregunta 18 a la 22: Atención individual a los pacientes Horario conveniente para prestación de servicios Atención de manera personal a los pacientes La IPS se preocupa por cuidar los intereses de los pacientes Los empleados entienden las necesidades de los pacientes



<b>DIMENSION</b>	<b>PREGUNTAS QUE LE CORRESPONDEN</b>
<b>Tangibles</b>	1-4
<b>Confiabilidad</b>	5-9
<b>Velocidad de respuesta</b>	10-13
<b>Aseguramiento</b>	14-17
<b>Empatía</b>	18-22

Seguidamente, la encuesta para cada pregunta, contiene 7 opciones de respuesta, que dan referencia a la expectativa y/o la percepción del servicio recibido:

1. Muy Malo
2. Malo
3. Regular
4. Bueno
5. Sobresaliente Excelente
6. Muy excelente

Se realizará una caracterización de 5 aspectos importantes en la prestación de servicios de salud, los cuales fueron representados en porcentaje, donde se distribuyeron los 100 puntos acorde a la calificación dada por los pacientes.

## 5.13. INSTRUMENTO 2

Instructivo para la aplicación del instrumento “Mi Cuestionario sobre mi trabajo”

### **Paso 1.**

Para la recolección de la información, se aplicará la encuesta Mi Cuestionario sobre mi trabajo, Este instrumento evalúa el clima organizacional, fue diseñado por la Organización Panamericana de la Salud. OPS).

Se explicará a cada coordinador de área y a los trabajadores la encuesta que se realizó y la confiabilidad de sus respuestas, posteriormente esta fue distribuida a través de sus correos electrónicos y diligenciada con total libertad y confidencialidad.

La prueba aplicada a través de encuesta consta de 80 preguntas, correspondientes a 4 variables, desglosadas en sub variables:

La variable liderazgo tiene como sub variables:

Dirección estímulo a la excelencia,

estímulo al trabajo en equipo

solución de conflictos.

La variable motivación está caracterizada en cuatro sub variables que son:

- La realización personal,
- el reconocimiento a la aportación,
- la responsabilidad
- Adecuación de las condiciones de trabajo.

La variable reciprocidad se caracteriza por:

- Aplicación al trabajo
- cuidado del patrimonio institucional,
- retribución
- equidad.

## **Paso 2.**

El diagnóstico se realizará por medio de la interpretación del conjunto de percepciones de los trabajadores sobre las variables relacionadas mencionadas anteriormente, las cuales reflejan los diversos atributos del clima, bien sea al nivel de su unidad de trabajo o de la organización.

**Tabla 1.** Distribución aleatoria de ítems de la variable liderazgo en sus cuatro dimensiones, valor de la respuesta y total de ítems por cada uno.

VARIABLES	SUBVARIABLES	NO. ITEM			TOTAL
		AFIRMACIONES	V	F	
LIDERAZGO	DIRECCION	1	1	0	5
		14	0	1	
		33	0	1	
		51	0	1	
		67	0	1	
	ESTIMULO A LA EXCELENCIA	15	1	0	5
		30	0	1	
		34	1	0	
		52	0	1	
		70	0	1	
	ESTIMULO TRABAJO EN EQUIPO	2	1	0	5
		17	1	0	
		35	0	1	
		50	0	1	
		73	0	1	
	SOLUCIÓN DE CONFLICTOS	16	1	0	5
		31	0	1	
		36	0	1	

		<b>55</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	
		<b>68</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	
<b>Total</b>					<b>20</b>

Fuente: elaboración a partir del instrumento de análisis del clima organizacional propuesto por la OPS.

**Tabla 2.** Distribución aleatoria de ítems de la variable motivación en sus cuatro dimensiones, valor de la respuesta y total de ítems por cada uno.

VARIABLES	SUBVARIABLES	NO. ITEM			TOTAL
		AFIRMACIONES	V	F	
MOTIVACIÓN	REALIZACIÓN PERSONAL	3	1	0	5
		18	1	0	
		37	0	1	
		49	1	0	
		74	1	0	
	RECONOCIMIENTO DE LA APORTACIÓN	19	1	0	5
		32	1	0	
		40	0	1	
		56	1	0	
		69	1	0	
	RESPONSABILIDAD	4	1	0	5
		20	0	1	

		<b>43</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	
		<b>57</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	
		<b>75</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	
	<b>ADECUACION DE LAS CONDICIONES DE TRABAJO</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>5</b>
		<b>21</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	
		<b>41</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	
		<b>59</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	
		<b>65</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	
<b>total 20</b>					

Fuente: elaboración a partir del instrumento de análisis del clima organizacional propuesto por la OPS.

**Tabla 3.** Distribución aleatoria de ítems de la variable reciprocidad en sus cuatro dimensiones, valor de la respuesta y total de ítems por cada uno.

<b>VARIABLES</b>	<b>SUBVARIABLES</b>	<b>NO. ITEM</b>			<b>TOTAL</b>
		<b>AFIRMACIONES</b>	<b>V</b>	<b>F</b>	
<b>RECIPROCIDAD</b>	<b>APLICACIÓN AL TRABAJO</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>5</b>
		<b>22</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	
		<b>42</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	
		<b>58</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	
		<b>71</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	
	<b>CUIDADO DEL</b>	<b>7</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>5</b>

	<b>PATRIMONIO</b>	<b>23</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	
	<b>INSTITUCIONAL</b>	<b>44</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	
		<b>60</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	
		<b>72</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	
	<b>RETRIBUCIÓN</b>	<b>8</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>5</b>
		<b>24</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	
		<b>39</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	
		<b>54</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	
		<b>66</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	
	<b>EQUIDAD</b>	<b>9</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>5</b>
		<b>25</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	
		<b>45</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	
		<b>53</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	
		<b>76</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	
	<b>Total</b>	<b>20</b>			

Fuente: elaboración a partir del instrumento de análisis del clima organizacional  
 propuesto por la OPS.

**Tabla 4.** Distribución aleatoria de ítems de la variable participación en sus cuatro dimensiones, valor de la respuesta y total de ítems por cada uno.

VARIABLES	SUBVARIABLES	NO. ITEM			TOTAL
		AFIRMACIONES	V	F	
PARTICIPACIÓN	COMPROMISO CON LA PRODUCTIVIDAD	10	1		5
		26	1	0	
		46	0	1	
		61	1	0	
		77	0	1	
	COMPATIBILIDAD DE INTERESES	11	1	0	5
		27	0	1	
		47	0	1	
		62	1	0	
		78	0	1	
	INTERCAMBIO DE INFORMACION	12	0	1	5
		28	0	1	
		48	0	1	
		63	0	1	
		79	0	1	
	INVOLUCRACIÓN AL CAMBIO	13	0	1	5
		29	0	1	
		38	0	1	



		<b>64</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	
		<b>80</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	
<b>total</b>					<b>20</b>

Fuente: elaboración a partir del instrumento de análisis del clima organizacional  
propuesto por la OPS.

6. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES														
Actividad	Resultado	Responsable	Mes											
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Recopilación de información para la propuesta de investigación		Estudiantes de administración de la salud												
Construcción del planteamiento del problema, objetivos y justificación.		Estudiantes de administración de la salud												
Revisión de bibliografías construcción de marco teórico y conceptual.		Estudiantes de administración de la salud												

Diseño de metodología		Estudiantes de administración de la salud																	
Presentación de la propuesta de investigación.		Estudiantes de administración de la salud																	
Presentación de proyectos a directivos de IPS.		Estudiantes de administración de la salud																	
Realización de consentimientos informados a los usuarios y colaboradores de la clínica vascular de Cali		Estudiantes de administración de la salud																	

Aplicación de instrumentos a los usuarios y colaboradores de la clínica vascular de Cali		Estudiantes de administración de la salud													
Recolección de la información		Estudiantes de administración de la salud													
Trabajo de campo y análisis y tabulación de la información		Estudiantes de administración de la salud													
Discusión de los resultados		Estudiantes de administración de la salud													

Conclusiones y recomendaciones.		Estudiantes de administración de la salud														
Presentación final del trabajo de investigación,		Estudiantes de administración de la salud														

## 7. PLAN DE ANÁLISIS

### Tabulación de la información

Se utilizó el instrumento **Servqual** para la elaboración de la encuesta aplicada a la población objeto de estudio mediante formato en google **forms** el cual arrojó la base de datos de la información recolectada.

Se realizó un análisis cuantitativo, con alcance descriptivo, correlacional y transversal de los datos donde se midieron los resultados de las variables (liderazgo, motivación, reciprocidad y participación) y las subvariables (área de trabajo, edad, sexo, estado civil, escolaridad, tipo de contrato, horas laboradas en el día, tiempo laborado en la institución, tiempo laborado en su actual área).

Posteriormente se construyeron los gráficos descriptivos y porcentuales, donde el eje de las X representa las subvariables y en el eje de las Y los valores alcanzados por éstas entre 0 y 5. Se graficaron los valores alcanzados por medio de una línea de manera que quedara registrado como se percibe el clima organizacional en esas áreas. Si el valor alcanzado por la subvariable es menor que 2,5 entonces el clima en dichas subvariables es insatisfactorio, entre 2,5 y 3 es nivel medio (medianamente satisfactorio) y mayor a 3 satisfactorio.

## **8. RESULTADO**

Con la presente investigación se buscó determinar la relación entre clima organizacional y la percepción de la calidad de los servicios de salud, por tal razón, se realizó medición de la percepción de los colaboradores frente a las áreas críticas del clima organizacional, percepción de los clientes frente las dimensiones de calidad, para establecer la relación entre las áreas críticas del clima organizacional y las dimensiones de la calidad del servicio en salud percibido por los clientes.

## **9. RESULTADOS ESPERADOS**

En esta investigación, y según el análisis de la información recogida se realizan las siguientes recomendaciones para la IPS, Clínica Vascular de Cali, para que a futuro puedan lograr, siendo claros que debemos esperar los resultados obtenidos en las encuestas para realizar unos resultados esperados más enfocados y contextualizados según las necesidades tanto de los empleados, como de los usuarios a los que se le preste el servicio de salud.

- o Generación de conocimiento y/o nuevos desarrollos tecnológicos:

Personal de salud capacitado, con resultados basados en la buena educación a los usuarios y familiares sobre los procesos de salud,

evidenciado en las encuestas realizadas.

Obtener los equipos adecuados para brindar servicios donde los resultados se brinden a tiempo, el diagnóstico sea correcto y la salud de los usuarios pueda mejorar, y lo anterior se vea reflejado en la satisfacción de los usuarios y de los profesionales a través de su buen desempeño en la realización de estos.

Los usuarios de la clínica vascular de Cali tengan buenas referencias sobre aspectos relacionados con la atención, tales como el nivel profesional de los colaboradores, las instalaciones y los equipos utilizados.

o Fortalecimiento de la capacidad científica local, regional y nacional:

A través de los resultados obtenidos por la investigación, la clínica vascular de Cali refleje en su enfoque y se referencie como una institución líder en el proceso de atención en la patología vascular, siendo reconocida por la eficiencia y eficacia en la prestación de los servicios tanto a nivel local regional y nacional.

Los resultados que esperamos del estudio le permitirán a la clínica vascular de Cali tomen conciencia de lo importante que es crear y mantener un buen Clima organizacional dentro de ella, y de esta manera puedan llegar a marcar una diferencia con otras instituciones en cuanto a brindar una buen



servicio de calidad y por ende enfrentar los cambios que en la actualidad exigen a las instituciones, y en el mundo, esperamos que la clínica no solo esté preparada hacia el interior sino también hacia los factores externos que influyen, ya sea de manera directa o indirecta, en las organizaciones y que a la vez son un reto para la competitividad en el mundo.

o Apropriación social del conocimiento

Aumento de la capacidad de organización y productividad de los trabajadores con resultados de un clima organizacional que sea favorable para el su bienestar físico psicológico y emocional.

Aumento de la capacidad de la clínica vascular de Cali para mejorar la satisfacción de los servicios prestados por medio de los resultados obtenidos de esta investigación

Responder a las necesidades de los usuarios y trabajadores teniendo en cuenta sus opiniones y las acciones de mejorar que se pueden implementar en la Clínica Vascular de Cali. Aumentar la conciencia sobre los derechos laborales.

## **10. ESTRATEGIA DE DIFUSIÓN Y COMUNICACIÓN**

Se presentará a la junta directiva de la Clínica Vasculat de Cali un plan de comunicación que permita la difusión de los resultados obtenidos mediante la realización de este proyecto, buscando el mejoramiento continuo del clima organizacional y la percepción de los servicios de salud recibido.

La estrategia de difusión y comunicación de la organización se hace a través del desarrollo de las competencias conversacionales que genera beneficios no solo a nivel de bienestar, clima y cultura organizacional, sino que además establece una economía de mayor productividad para la organización porque todos los procesos están conectados con el mismo lenguaje y se trabaja por conseguir lo mismo.

El procedimiento Difusión y Comunicación de Proyectos persigue los siguientes objetivos:

- Mantener informado tanto al personal interno como a otras Consejerías u Organismos interesados, de los avances y resultados obtenidos durante el desarrollo del proyecto.
- Dar a conocer los beneficios que el proyecto aporta a la Consejería u Organismo, generando entendimiento en la necesidad del cambio y favoreciendo la aceptación.
- Generar compromiso y participación de los grupos interesados,

involucrándolos en el desarrollo del proyecto.

- Conocer las expectativas del proyecto por parte de los grupos involucrados.
- Generar compromiso y participación de los grupos interesados, involucrándolos en el desarrollo del proyecto.
- Conocer las expectativas del proyecto por parte de los grupos involucrados

Teniendo claridad de los objetivos que se pretende alcanzar y del público al que va dirigida la información, se plantea establecer como área encargada la oficina de gestión o recursos humanos, que previamente se les socializo el proyecto, resultados y plan de mejoras.

Se pretende utilizar las siguientes estrategias que permitan la difusión de los resultados obtenidos al personal de la clínica vascular de Cali y a los usuarios que reciben los servicios de salud.

- Realización de reuniones periódicas: programar juntas periódicas incluyendo los representantes de los empleados de la Clínica y el representante de los usuarios donde se busque solución o se establezca un plan de mejora.
- Desarrollo de capsulas informativas: bien sea visuales proyectando los derechos de los usuarios, informando los resultados de la encuesta y el plan de mejora, o escrito utilizando tableros informativos, mediante volantes o

notas informativas.

- Capacitaciones: plan de capacitaciones a los empleados de la Clínica Vasculard de Cali que permitan la actualización y mejoramiento de la prestación de servicio.
- Evaluación del desempeño: mediante listas de chequeo y aplicación de encuestas de estrés laboral o satisfacción laboral en empleados y buzón de sugerencias donde se exprese la percepción de la calidad de los servicios de salud.

Se busca generar impacto o conciencia de las fortalezas para mantener y mejorar y las falencias para ejecutar el plan de mejoras y provocar un nivel de satisfacción tanto de los empleados como en los usuarios, que permita a la Clínica Vasculard de Cali cumplir con las expectativas y determinar la relación de clima organizacional y la percepción de los servicios de salud.

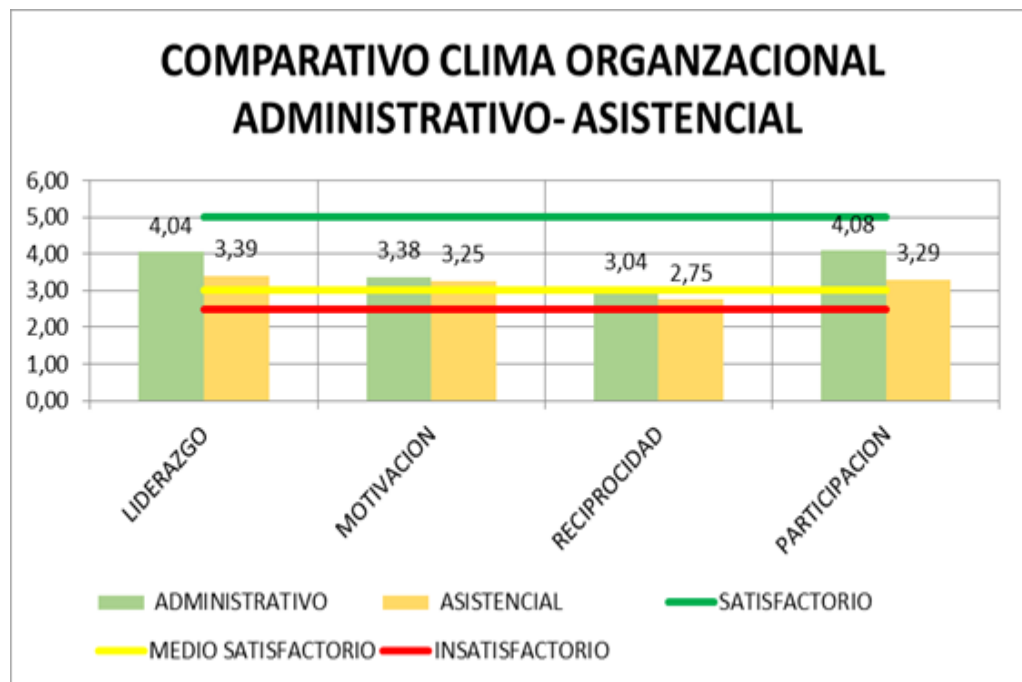
#### **10.1. COMPONENTE ÉTICO E IMPACTOS ESPERADOS A PARTIR DEL USO DEL CONOCIMIENTO**

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

El Ministerio de Salud y Protección Social (Resolución 8430 de 1993) establece una clasificación de las investigaciones según su riesgo para los seres humanos sujetos de investigación, dentro del proceso de investigación se toman consideraciones éticas que son pertinentes dentro de los principales planteamientos identificar el tipo de riesgo al que estarán expuestos los sujetos de investigación para el proceso se clasifica la investigación en la categoría de Investigación sin riesgo: los cuales son estudios que emplean técnicas y métodos de investigación documental 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 verificando características propias de la población, el individuo y el talento humano de la institución (18). El proyecto cumplió con el principio de confidencialidad, puesto que la información obtenida se utilizó únicamente con fines académicos.

## 11. GRAFICAS OBTENIDAS DEL INSTRUMENTO “MI CUESTIONARIO SOBRE MI TRABAJO”

Grafica 1



El comparativo de clima organizacional de administrativos y asistenciales de la clínica vascular de Cali, arrojó que la percepción en general de los colaboradores fue satisfactoria, donde en el área administrativa se evidencia una mejor percepción del clima organizacional en todas las variables, debido a que esta área tiene un tipo de contrato obra labor que le proporciona estabilidad laboral y en las áreas actuales de desempeño de sus funciones al igual que mejores beneficios, cabe resaltar que en esta área no están en contacto directo con los usuarios o con las áreas críticas de clima

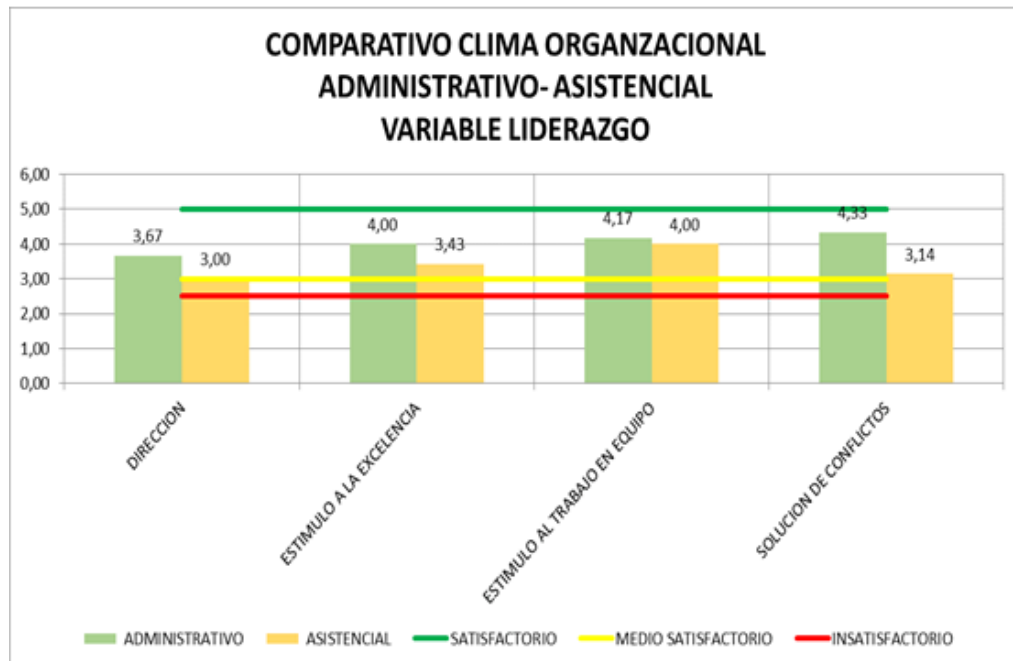
organizacional, en comparación a los colaboradores asistenciales que cuentan con un contrato de orden de prestación de servicios, mayor rotación en los puestos de trabajos y son la primera línea de atención a los usuarios.

En su estructura organizacional se evidencia mayor apropiación en los procesos administrativos asociado al interés en el posicionamiento y reconocimiento en el sector de la salud, dado a un corto tiempo de funcionamiento en el mercado.

En las variables de liderazgo y participación la percepción de los colaboradores administrativos es mayor dado a que son los que direccionan procesos, toman decisiones, a fin de cumplir la misión y objetivos propuestos.

En la variable de reciprocidad fue el porcentaje más bajo en las 2 áreas de trabajo, con un resultado medianamente satisfactorio, debido a que se evidenció que los colaboradores sienten que la institución no ofrece buenas oportunidades de capacitación, y ello se vio reflejado en los resultados.

**Grafica 2**



El comparativo del clima organizacional de administrativos y asistenciales de la Clínica Vascular de Cali, en la variable de liderazgo arrojó un resultado satisfactorio en general, aunque en mayor medida para el personal administrativo que para el personal asistencial, esto puede deberse a que los directores brindan acompañamiento permanente a los colaboradores en situaciones específicas y que los procesos están en mejoramiento continuo debido a que es una clínica que está en crecimiento y en constante cambio.

El Gerente no tiene colaborador inmediato (asistente, secretario o auxiliar), su salario es bajo, y sus responsabilidades muchas, a esto se le suma que en la toma de decisiones intervienen 3(tres personas) y es frecuente que no



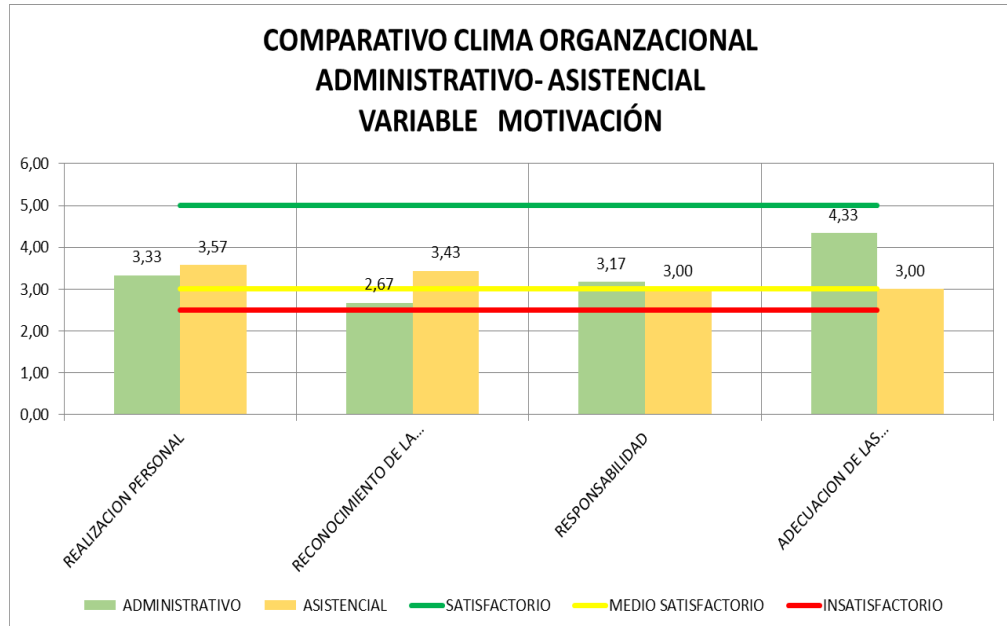
se pongan de acuerdo lo que se traduce en dificultad directa para manejar las operaciones desde su cargo.

Se percibe al momento de aplicar la encuesta que, en buena parte de los trabajadores las funciones no están claras, lo que muestra que el manual de funciones y procesos no está actualizado. Consideramos importante revisar este aspecto para documentarlo debidamente, más aun teniendo la problemática de alta rotación de talento humano en esta institución.

Se evidencia que se ha trabajado fuertemente en el fortalecimiento del trabajo en equipo tanto para directivos como asistenciales, realizando actividades como el compartir labores entre compañeros para alcanzar las metas.

La solución de conflictos en general está bien manejada en cuanto a la estrategia que se viene aplicando, pero se debe reforzar la sinceridad y claridad en la posición de algunos colaboradores que podría estar sesgada por miedo a perder su trabajo o por conveniencia personal, de modo que realmente las decisiones que se tomen como solución sean eficaces y oportunas.

**Grafica 3**



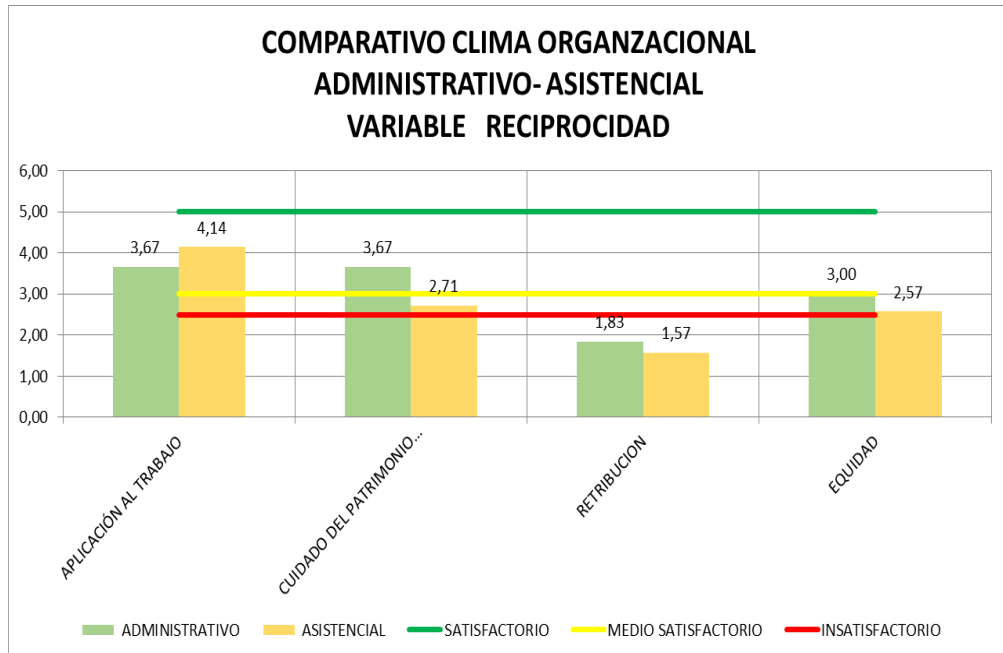
El nivel de motivación aunque está en un nivel satisfactorio es un aspecto que debe trabajarse en la empresa. Llama la atención porque la realización personal que percibe el nivel administrativo es tan baja y para ello es importante tener en cuenta que son solo dos o tres personas, no definen con claridad sus objetivos principales, no se ponen de acuerdo entre ellos, y tienen una baja percepción de los avances de la empresa.

Mientras los administrativos se sienten muy a gusto con las condiciones de trabajo parece que no satisface las necesidades del personal asistencial, lo que puede ser determinante para la Institución de modo negativo, si termina afectando al usuario. Sería prudente revisar el porque de esta sensación en los asistenciales para garantizar que realmente estén realizando sus

labores de manera segura, o de lo contrario hacer los correctivos para alcanzar los mejoramientos necesarios lo que se vera reflejado en un servicio de calidad y finalmente en la permanencia de los usuarios.

El nivel de satisfaccion de los directivos y del personal asistencial en cuanto al reconocimiento de la aportacion muestra inequívocamente que los estímulos actuales para destacar las buenas labores realizadas son bastante deficiente. Son importantes en la actualidad temas como apreciar el buen servicio al cliente, el reconocimiento a la proactividad, al esfuerzo adicional a las labores establecidas, a la consecucion de objetivos, entre otros, pues ademas de mejorar significativamente el clima laboral, esto aumenta la productividad de las empresas. Es importante tener en cuenta que los estímulos no siempre tienen que ser economicos, un mensaje de agradecimiento o para destacar algo, sea escrito o verbal es bastante significativo, tambien escuchar receptivamente las buenas ideas, y ofrecer flexibilidad en los horarios; pero el dejar pasar por alto las cosas buenas, puede hacer que las malas se destaquen mas y desmotiven las labores bien desempeñadas. Por tanto es indispensable que la Institucion trabaje urgentemente en un plan de reconocimiento laboral.

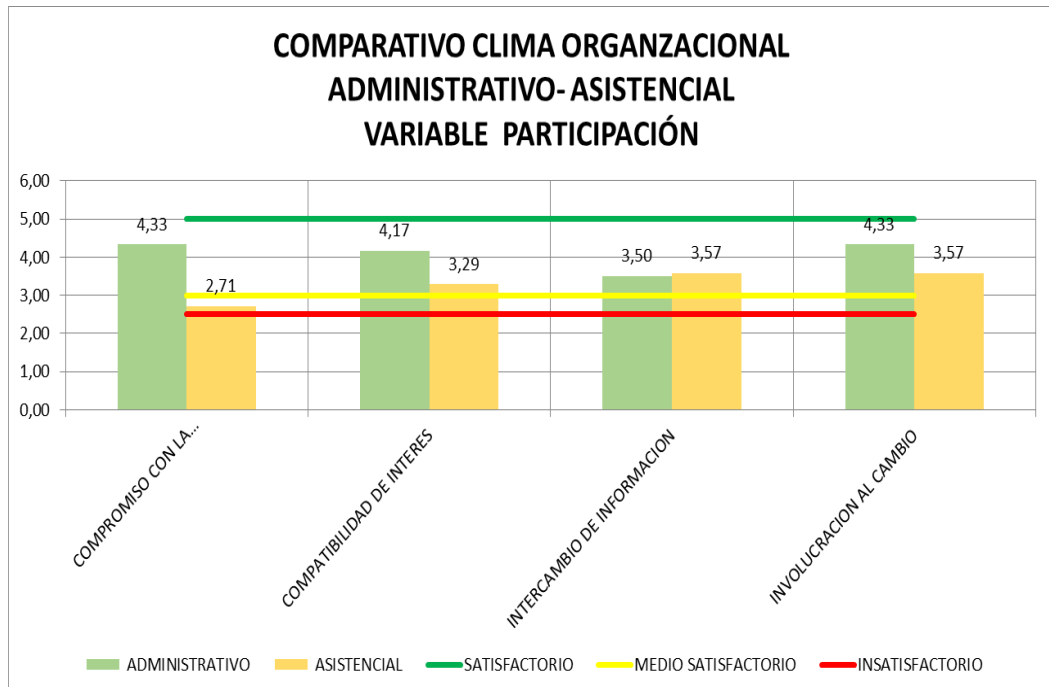
**Grafica 4**



Esta grafica si esta preocupante porque definitivamente la reciprocidad es un tema bastante deficiente, ni los administrativos, ni los asistenciales sienten retribuido su esfuerzo laboral, sienten que el manejo no es equitativo lo que puede estar desembocando en el poco cuidado al patrimonio.

En cuanto a la aplicación al trabajo es claro que cada quien en su rol cumple su trabajo, aunque no se sienten realmente motivados como se ha venido reflejando en el análisis de las otras variables.

**Grafica 5**



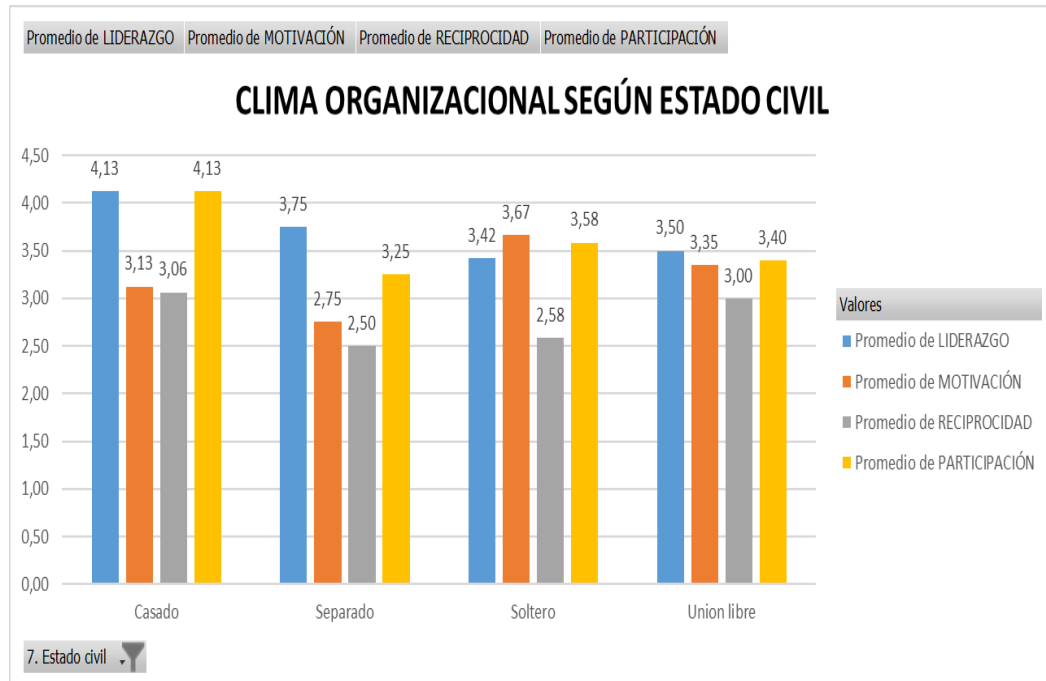
Realizando el análisis comparativo del clima organizacional administrativo vs asistencial en la variable reciprocidad, esta grafica refiere más participación activa de los administrativos en la consecución de las metas debido en gran parte que los gerentes son los dueños y directamente afectados en caso de que surja algún tipo de inconveniente en el proceso.

En ese contexto se destaca que los operativos trabajan en equipo, tienen claridad de los objetivos, el cumplimiento de las metas propuestas y no dudan en colaborar entre ellos al momento de requerirlo para dar cumplimiento.

Se destaca también que la información fluye de manera satisfactoria tanto del

área de administrativa como operativa, lo que permite observar que están abiertos al cambio, lo cual es positivo ya que la empresa lleva relativamente poco en el mercado y se encuentra en permanente cambio para ajustarse a las condiciones del mercado existente

**Grafica 6**



La valoración más alta en las variables fueron en liderazgo y Participación que se evaluaron como satisfactorio, la variable de motivación también está dentro de este rango con un promedio un poco más bajo, para la variable de reciprocidad se evaluó como medianamente satisfactorio, siendo la variable con más bajo promedio con relación a las categorías. Según el estado civil o categorías los promedios más bajos resaltan en el personal que manifestó ser separado, con respecto a las demás categorías, los que presentan mayor promedio en todas las subvariables son los trabajadores que manifestaron estar casados que se evaluaron como satisfactorios. A nivel general los análisis de categorías de estados civiles por variables fueron valoradas como

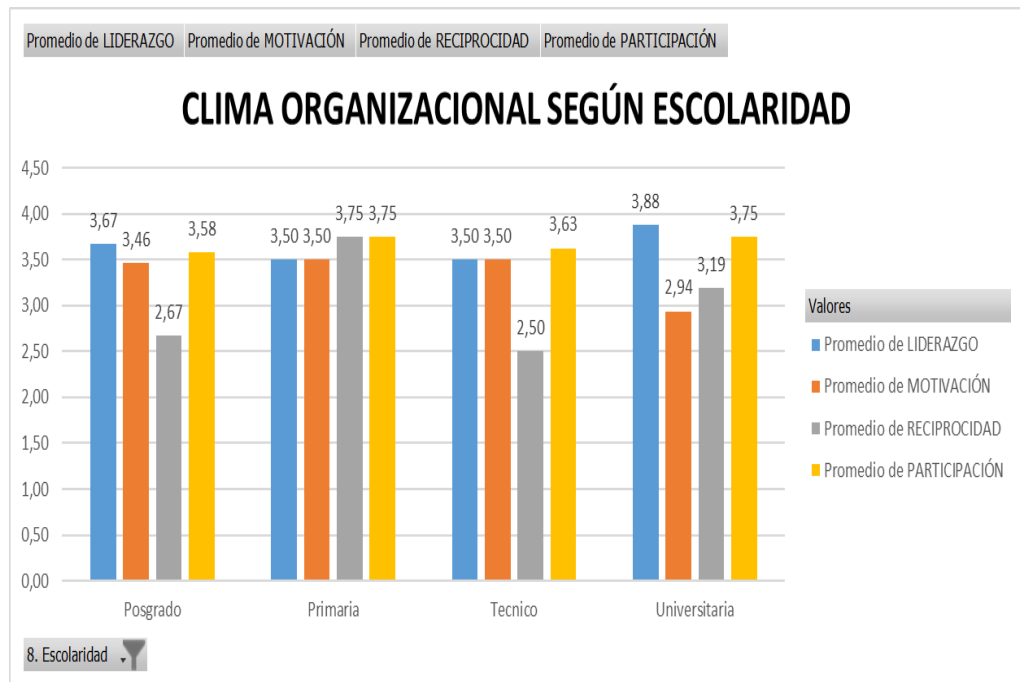
satisfactorio con algunos puntos de diferencia.

En general el personal con estado civil casado presenta mayor nivel de liderazgo seguramente por el hecho de que se sienten más comprometidos de conservar su trabajo y están mucho más centrados en el cumplimiento de sus objetivos personales (familia y crecimiento personal).

En contraste el personal con mayor nivel de motivación son los que se encuentran solteros o en unión libre, esto puede deberse a la diferencia en los objetivos y el menor número de presiones que a nivel personal pueden tener. Es un grupo que cuyo nivel de preocupaciones en términos generales es menor.



**Grafica 7**



En general la valoración de cada una de las variables en cuanto al clima organizacional es relativamente diferenciada en las distintas categorías de escolaridad, lo cual estaría relacionado con el tipo de cargo que desempeñan los colaboradores según su grado de instrucción.

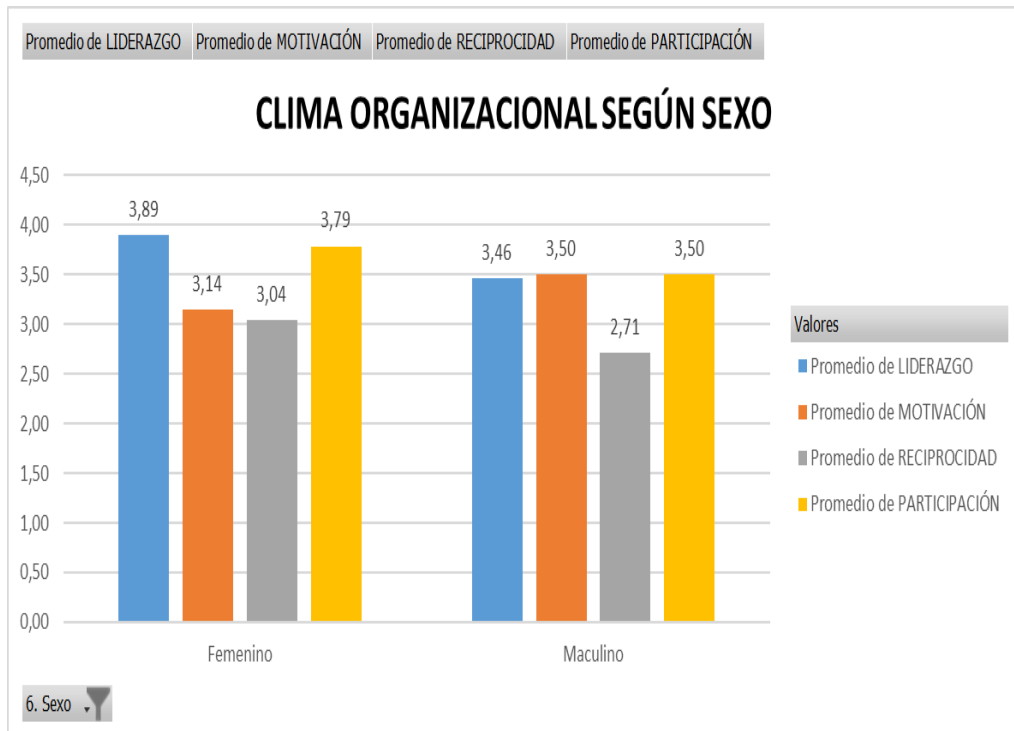
El clima organizacional según la escolaridad de los trabajadores respecto a las variables de liderazgo y participación se considera satisfactorio.

Con respecto a la motivación su promedio fue satisfactorio en todos los grupos excepto en el universitario, la reciprocidad se consideró medianamente satisfactoria, aunque en la categoría de técnico fue insatisfactorio. Al analizar cada una de las categorías resalta que el personal con mayor promedio de

motivación es el que tiene un nivel de escolaridad técnico, y el grupo de escolaridad primaria presento mayor percepción de reciprocidad.

La alta motivación del personal técnico puede radicar en que sienten que su experiencia laboral se enriquece más a medida que realizan sus labores porque adicionalmente adquieren más conocimientos.

**Grafica 8**

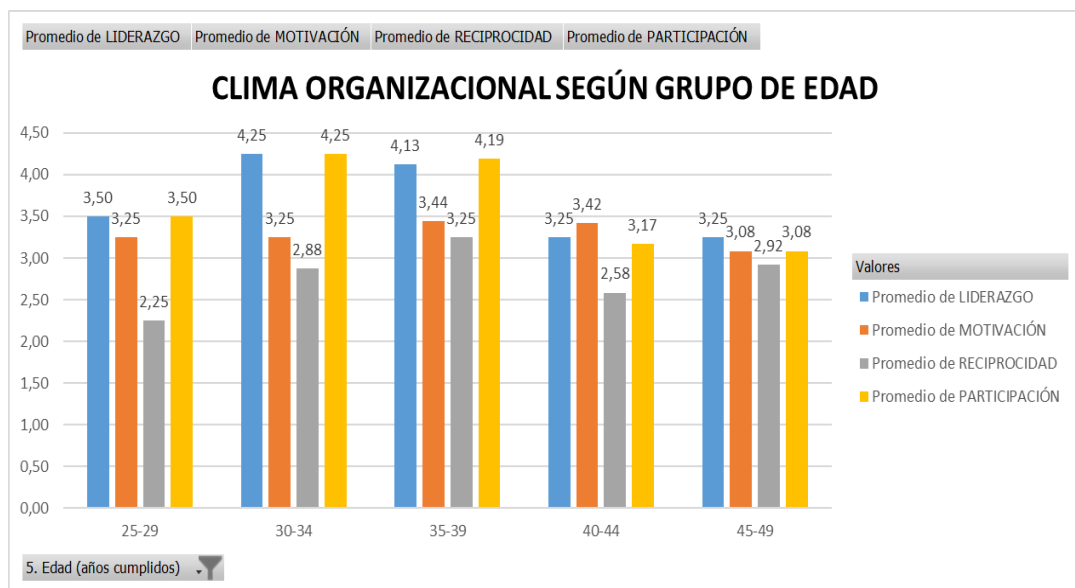


El clima organizacional en cuanto al sexo evidencia un nivel satisfactorio en ambos géneros debido a las buenas relaciones interpersonales tanto en personal administrativo como asistencial, y en la relación empleado – jefe. Es por ello que los niveles de las variables evaluadas son equitativos en su mayoría.

Se refleja una vez más que la variable con calificación más baja es la reciprocidad para ambos sexos debido a la falta de reconocimiento en la institución y que el desempeño de las funciones no ha sido evaluado correctamente.

Por lo demás el comportamiento de las variables no tiene mayor diferencia según el sexo

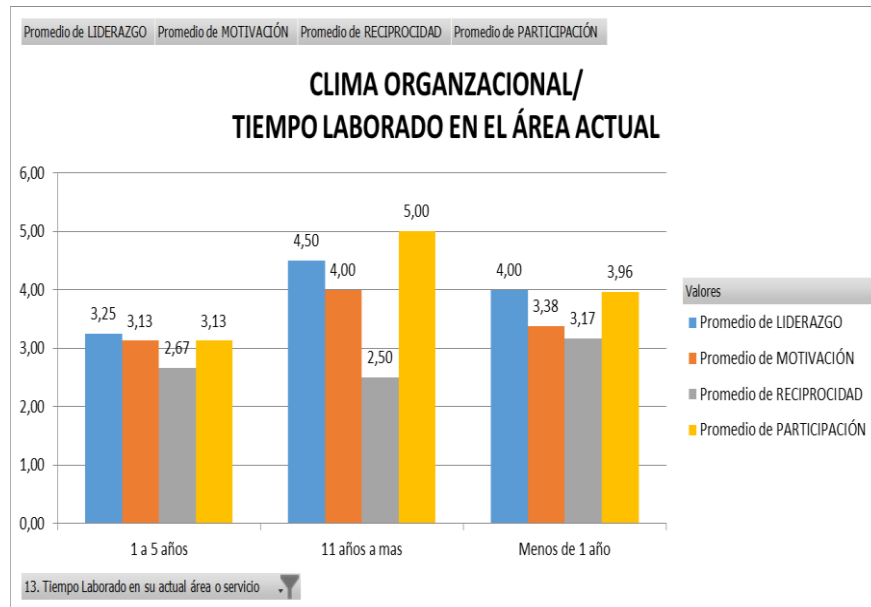
**Grafica 9**



Al realizar el análisis del clima organizacional según el grupo de edad encontramos que las edades de los colaboradores están comprendidas entre los rangos de 25 años hasta 49 años es decir son adultos jóvenes. En esta etapa el individuo es más productivo, tiene mayor capacidad de desarrollo profesional y superación personal, por ende, representa una fortaleza para la clínica disponer de adultos jóvenes. Lo anterior contribuye también a que en esta edad los colaboradores se adaptan fácilmente a los cambios generados por la carga laboral, los horarios de trabajo y a los cambios constantes en el

direccionamiento de la Institución.

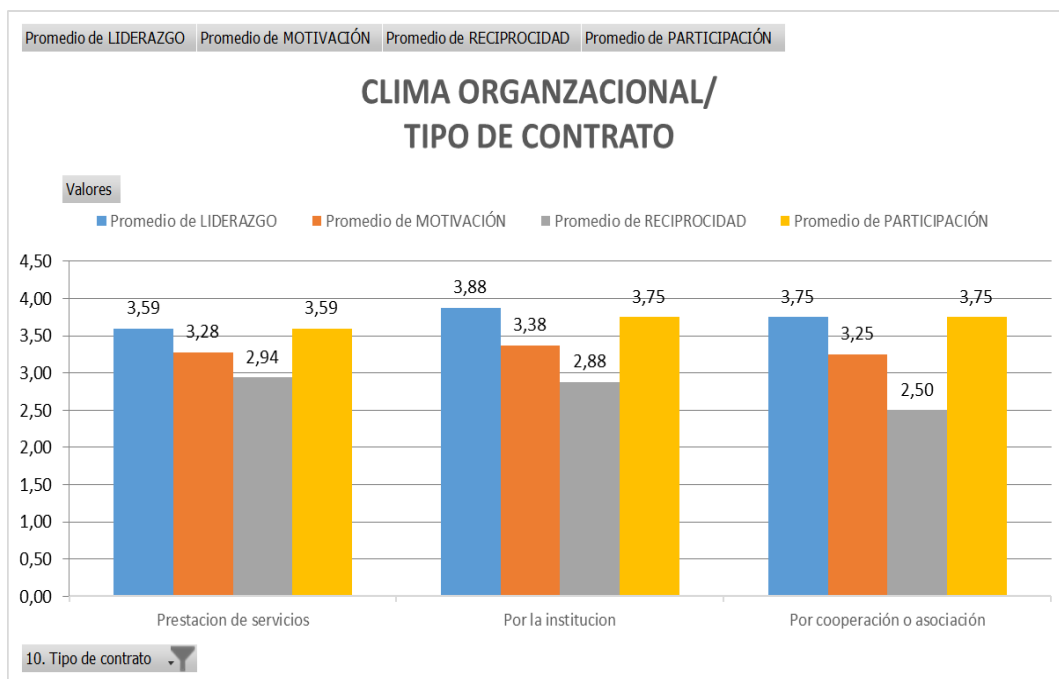
**Grafica 10**



Realizando el análisis y la comparación entre clima organizacional y el tiempo laborado en el área actual, encontramos a las variables de participación y liderazgo con los mayores niveles de satisfacción. Así mismo se identificó que el personal que tiene menos de un año laborando obtuvo los promedios más bajos. Las variables reciprocidad y motivación se evaluaron como medianamente satisfactorias. Los valores según el tiempo que se tiene desempeñando en el cargo actual, son mayores en los trabajadores que tienen más experiencia, quienes entran en la categoría satisfactoria según el promedio de las variables de liderazgo y participación. Esto puede indicar que a pesar que los valores promedios dan como resultado una mediana satisfacción con el clima laboral, existen aspectos particulares que no son atendidos debidamente desde la directiva para propiciar el bienestar de los trabajadores,

sobre todo los que recientemente han ingresado a la empresa.

**Grafica 11**

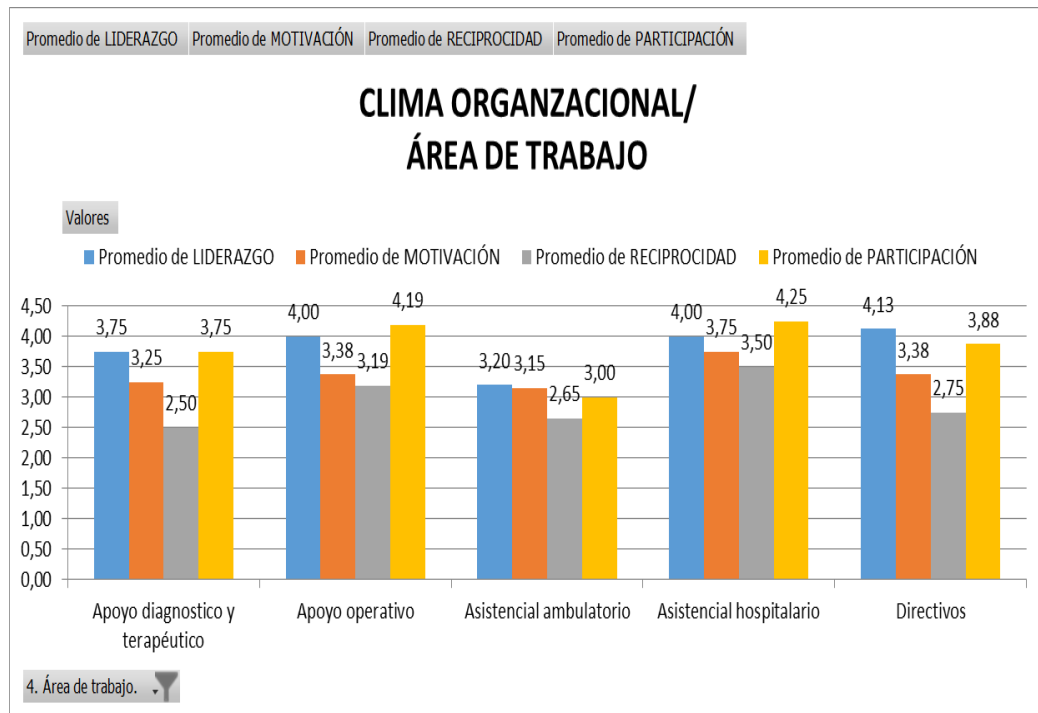


En relación al clima organizacional y al tipo de contrato, la tendencia de datos se mantiene, reflejando algunas variaciones en el personal que laboran por contrato de prestación de servicios. Este grupo tiene promedios bajos en participación y liderazgo considerándose medianamente satisfactorios, sin embargo, es el grupo en el que se obtuvo mayor porcentaje en la variable reciprocidad.

Encontramos que el grupo que tiene el promedio más alto en la variable motivación es el grupo de colaboradores contratados por la institución, siendo así el grupo según contrato con mayor satisfacción, esto puede deberse a que

son personas contratadas con mejores condiciones y mayor estabilidad laboral. Se evidencia que el mecanismo de contratación por prestación de servicios genera cierta inconformidad ya que no garantiza en su totalidad la estabilidad laboral, pero consideramos que los colaboradores que cuentan con este tipo de contrato suelen ser más correspondientes y mantienen su nivel motivación alto debido a que les permite trabajar a su ritmo, les gusta lo que hacen, y les gusta el clima laboral.

**Grafica 12**



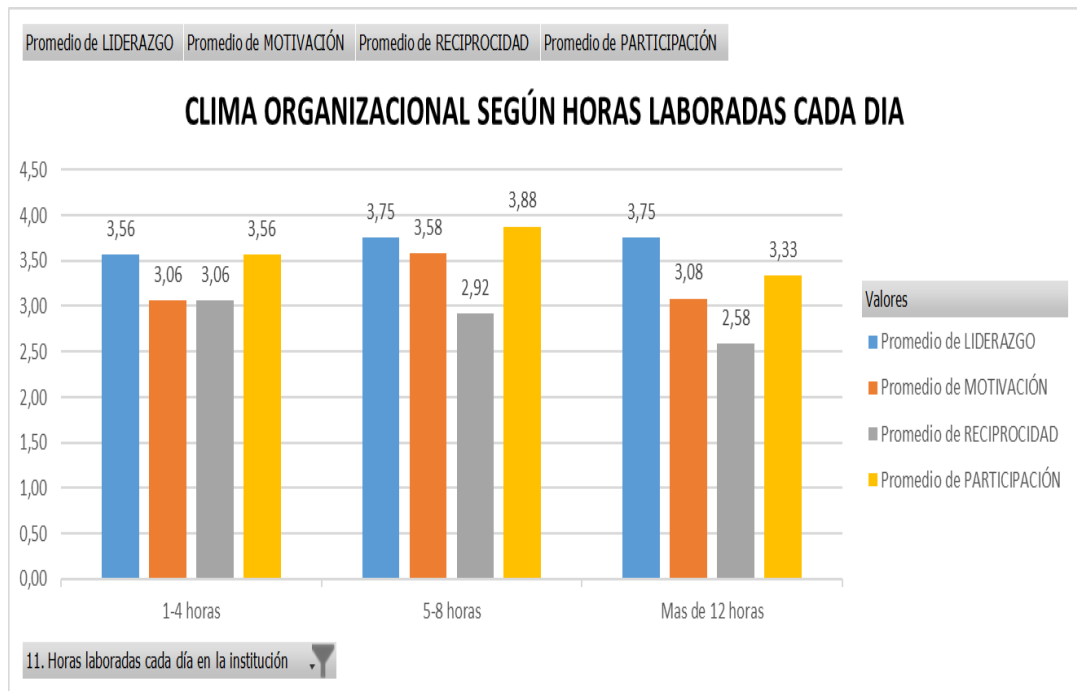
El clima organizacional respecto a todas las áreas de trabajo de la clínica Vasculuar de Cali, apoyo diagnóstico y terapéutico, apoyo operativo, asistencial ambulatorio, asistencial hospitalario y directivos, es satisfactorio. Los colaboradores de la clínica manifiestan sentirse contentos con las funciones y el área asignada pues trabajan en equipo y tienen buenas relaciones interpersonales, logrando que sientan más confianza, seguridad y armonía, al momento de cumplir con sus labores.

Según los resultados de las encuestas realizadas los empleados o colaboradores de la institución, pueden dar sus opiniones, aspectos de mejora y tienen disponibilidad de insumos para realizar sus funciones, lo que hace que



se note el alto nivel de apropiación y compromiso.

**Grafica 13**



El clima organizacional según las horas laboradas cada día arrojo un resultado satisfactorio en cuanto al liderazgo, pues los colaboradores refieren que el liderazgo en cuanto a los procesos es bueno por parte de la gerente.

En cuanto a las horas laborada vs los procedimientos que se están llevando a cabo en la clínica vascular de Cali los colaboradores están a gusto ya que son horarios flexibles, no requieren trasnochar, y se cumplen con las metas propuestas para las horas establecidas.

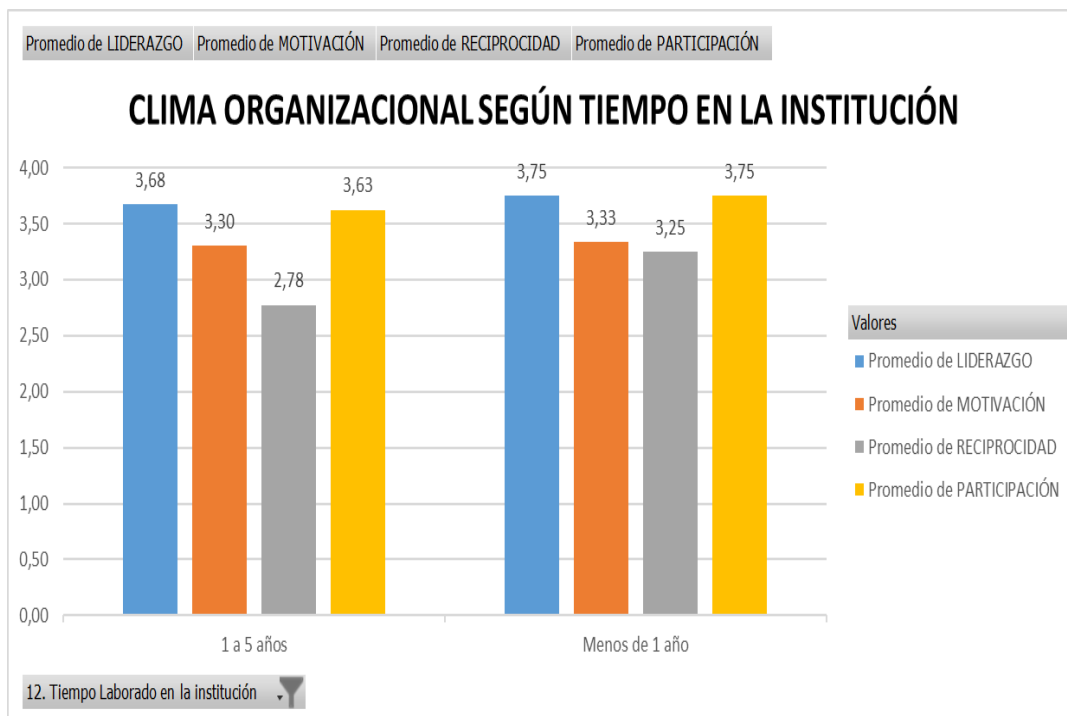
En clima laboral en cuanto a la motivación es satisfactorio, debido a que

además que los horarios son cómodos, la posibilidad de permisos cuando se solicitan es concedidos con facilidad, y además cuando el volumen de trabajo descende se les da posibilidad a los colaboradores de salir en algunos días antes de la hora asignada, lo que los incentiva a realizar bien su trabajo.

En cuanto al clima organizacional respecto a la reciprocidad según las horas laboradas, los trabajadores se encuentran insatisfechos dado que no obtienen retribución económica por el tiempo adicional laborado requerido en muchas ocasiones.

El clima organizacional con respecto a la participación arrojó un resultado satisfactorio, debido a que trabajan en equipo para cumplir la atención a los pacientes y las metas de la institución.

**Grafica 14**



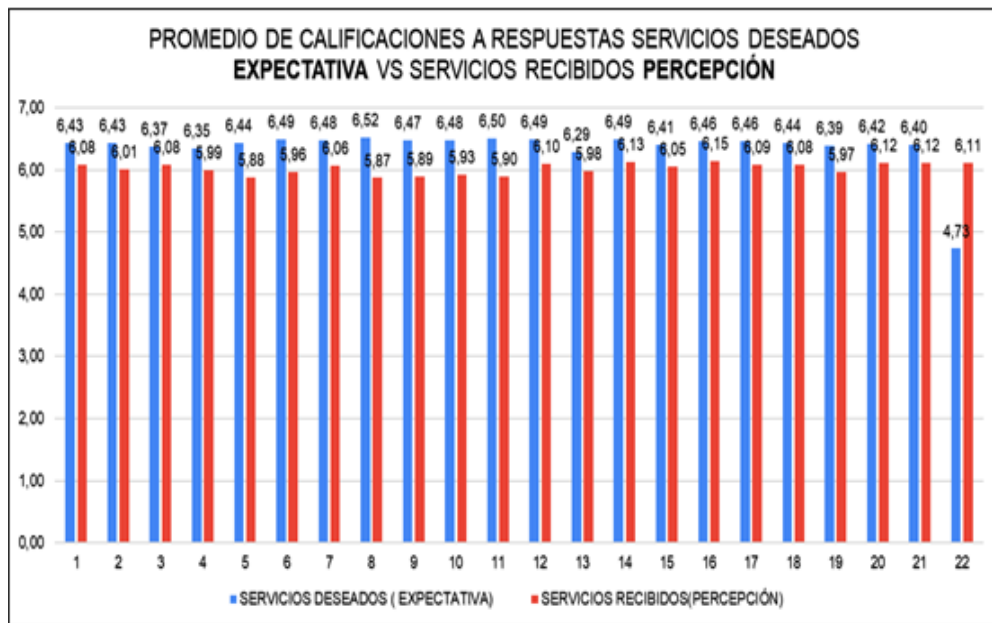
El clima organizacional según el tiempo laborado en la institución da un resultado satisfactorio en cuanto a liderazgo, motivación y participación, en los colaboradores que llevan menos de un 1 año a 5 años en la institución, es el reflejo de que las relaciones interpersonales son buenas, y que los colaboradores trabajan con agrado a pesar del manejo del estrés, o trabajar bajo presión.

En cuanto a la reciprocidad, es la variable en la que los colaboradores se encuentran insatisfechos tanto en los que llevan 1 año, como los que llevan 5 años, debido a que ellos sienten que no hay retribuciones al esfuerzo que

realizan para cumplir con las metas propuestas.

## 12. GRAFICAS OBTENIDAS DEL INSTRUMENTO “SERVQUAL

**Grafica 15**



El análisis de la encuesta Servqual fue realizado midiendo las expectativas y percepciones, de las 22 declaraciones en las que se agrupan las 5 dimensiones de la siguiente manera: elementos tangibles (declaración de la 1 a la 4), confiabilidad (declaración de la 5 a la 9), capacidad de respuesta (declaración de la 10 a la 13), aseguramiento (declaración de la 14 a la 17) y empatía (declaración de la 18 a la 22), a continuación, se muestra el promedio de las calificaciones por declaración:

En primera instancia, demográficamente hablando, es necesario resaltar que la

mayoría de usuarios entrevistados fue atendida en el área ambulatoria, seguida del área de apoyo diagnóstico y terapéutico. Las edades prevalentes se encuentran en un rango de adultos mayores o población de la tercera edad.

Al comparar las opiniones de los usuarios según las expectativas de los servicios vs la percepción de los mismos en la Clínica Vasculard de Cali, evidenciamos que no se presenta una gran diferencia entre estas; En la información suministrada por los usuarios de la institución prestadora de servicios en salud las valoraciones son positivas, las respuestas orientadas al servicio deseado (expectativa) los pacientes esperaban recibir un servicio de excelente calidad y según las respuestas de la encuesta realizada, los servicios ofrecidos obtuvieron el puntaje más alto.

Lo anterior, demuestra que los pacientes de la Clínica Vasculard de Cali, presentan una buena percepción de los servicios recibidos, a pesar de que las expectativas de los usuarios tienden a ser muy altas, los resultados obtenidos en la encuesta demuestran que los servicios prestados son satisfactorios, e inclusive llegan a los niveles que los usuarios esperan recibir. Es claro que existen brechas frente a la expectativa y la percepción de la calidad de los servicios que permiten analizar las posibilidades de mejora para lograr una satisfacción integral en la percepción de los servicios recibidos.

Adicionalmente se resalta el hecho de que el servicio ofrecido por el equipo operativo supera las expectativas de los usuarios lo que nos permite concluir

que, a pesar de las dificultades puntuales censadas en este proyecto, el personal de la Clínica Vasculat de Cali esta integralmente comprometido con la empresa, tiene una alta sensibilidad con los usuarios y se preocupa por hacer las cosas excelentemente.

### **13. DISCUSION**

Clima laboral es el ambiente que se desarrolla entre los empleados dentro de una institución. La calidad del clima laboral influye directamente con la satisfacción de los trabajadores y con ello mejora notablemente la productividad, por lo cual se hace importante considerar la percepción como un componente subjetivo que de una u otra forma determina la manera en que los empleados de una empresa logran cumplir satisfactoriamente con los objetivos tanto organizacionales como personales.

Dentro del ambiente laboral, los factores que influyen en el clima organizacional en las instituciones de salud se reflejan a través de las dimensiones. La falta de liderazgo, la poca claridad del rol, la sobrecarga laboral, y las exigencias psicológicas, afectan de manera importante la productividad y por ende los resultados, es decir, la deficiencia en la percepción de calidad en el servicio a los pacientes, puede derivar en eventos adversos que ponen en riesgo la seguridad del paciente por factores como disponibilidad de recursos, relaciones interpersonales e infraestructura interna que inciden en el rendimiento laboral y por ende en el servicio que se presta.

El análisis del clima organizacional en las diferentes investigaciones proporciona una retroalimentación acerca de los procesos que determinan los comportamientos organizacionales, permitiendo, además, introducir cambios a

través de una planificación efectiva, tanto en las actitudes y conductas del personal que labora en las instituciones, como en la estructura organizacional o en una o más de las áreas que la componen.

Por lo que, el clima organizacional en salud constituye una de las herramientas estratégicas que contribuyen al mejoramiento continuo de las organizaciones, puesto que a través de su análisis se logran identificar elementos clave que permiten elevar la calidad de vida laboral a los trabajadores, y a su vez la calidad de los servicios en salud que se otorgan a la población.

En el caso de la clínica vascular de Cali, la percepción del clima laboral a nivel general puede describirse como bueno o satisfactorio, el comparativo de clima organizacional de administrativos y asistenciales de la clínica vascular de Cali, nos arrojó que la percepción en general de los colaboradores fue satisfactoria, donde en el área administrativa se evidencia una mejor percepción del clima organizacional en todas las variables, debido a que esta área tiene un tipo de contrato obra labor que le proporciona estabilidad laboral y mejores beneficios, en comparación a los colaboradores asistenciales que cuentan con un contrato de orden de prestación de servicios, mayor rotación en los puestos de trabajos y son la primera línea de atención a los usuarios.

La variable de liderazgo y participación fue de mayor puntuación con un resultado satisfactorio, mientras que en la variable de reciprocidad fue el porcentaje más bajo en las 2 áreas de trabajo, con un resultado medianamente



satisfactorio, debido a que se evidencio que los colaboradores sienten que la institución no ofrece buenas oportunidades de capacitación, y ello se vio reflejado en los resultados. Por lo que se hace necesario que la institución de salud críticamente busque estrategias para mejorar en estas variables a fin de que los empleados se sientan satisfechos en todas las dimensiones y que se refleje en el desempeño del rol y en la calidad que reciben los usuarios.

En términos generales la Clínica Vasculat de Cali al aplicar el instrumento utilizado para medir el clima laboral, evidencia que en las variables de liderazgo, participación y motivación el resultado es satisfactorio, los empleados se sienten respaldados y motivados a trabajar en equipo, solucionan acertadamente sus conflictos, perciben la estimulación hacia la excelencia, resaltando el buen desempeño del rol e incentivando al mejoramiento continuo, permitiéndoles así alcanzar su realización personal. El cumplimiento de la meta individual resulta interesante para esta institución de salud, los aportes u opiniones de los empleados tendientes a la actualización constante y al mejoramiento son valorados y tomados en cuenta. El ambiente laboral en lo referente a la adecuación del espacio laboral, resulta un lugar cómodo, tranquilo donde se desarrollan libremente las funciones de los colaboradores. Por otro lado, en la variable de reciprocidad el resultado es preocupante porque definitivamente es un tema bastante deficiente, ni los administrativos, ni los asistenciales sienten retribuido su esfuerzo laboral y sienten que el manejo no es equitativo lo que puede estar provocando el poco cuidado al patrimonio.

En cuanto a la aplicación al trabajo es claro que cada quien en su rol cumple su trabajo, aunque no se sienten realmente motivados como se ha venido reflejando en el análisis de las otras variables.

Al igual que el trabajo realizado a nivel regional en el año 2018-2019, para evaluar el clima organizacional y la percepción externa de la calidad de los servicios de Salud en la IPS Centro Médico POR SALUD y Amigos de la Salud “AMISALUD CALI SAS” (19), en la Determinación del clima organizacional y la percepción de la calidad de los servicios de salud que ofrece la Clínica Vasculard de Cali durante el primer y segundo semestre del 2020 se evidencio que las variables de liderazgo, motivación y participación fueron satisfactorias, y la variable de reciprocidad resulto ser la de más baja calificación.

Se evidencia también un buen desempeño del rol y adaptación a las condiciones de trabajo, satisfacción con el clima laboral aun cuando se da oportunidad a las mejoras interviniendo las situaciones en que no se cumplen totalmente las expectativas de los empleados.

Los puntos a tener en cuenta para generar planes de mejora en ambos estudios de investigación son, la oportunidad que desde la organización se les brinde a los colaboradores internos para la formación personal y capacitaciones e institucionalización de incentivos emocionales y económicos que les generen fidelización a los colaboradores.

En ambos estudios se concluye que el Clima Organizacional, es el medio efectivo para medir y evaluar la disposición del personal hacia la empresa, así como para determinar aquellas prácticas gerenciales que los integrantes de la organización consideran que deben modificarse para mejorar sus resultados y lograr las metas.

A nivel nacional se han realizado muchos estudios de clima organizacional, entre ellos el estudio de factores laborales psicosociales y calidad de vida laboral de los trabajadores de la ASSBASALUD E.S.E Manizales (Colombia) donde se evidencia que los trabajadores perciben bastante carga de trabajo, apoyo directivo, mucha motivación intrínseca y una buena de calidad de vida, aunque también se encontró que algunos trabajadores están insatisfechos en cuanto a su estabilidad laboral y con el salario que reciben. Una investigación como esta aporta al estudio de la salud física y mental de los trabajadores, así como al campo laboral, para prevenir factores de riesgo psicosocial que afecten el adecuado funcionamiento del trabajador y de la organización, además determina factores laborales, psicosociales que tienen relación con la calidad de vida de los trabajadores (20). Los factores que influyen en la vida laboral de los trabajadores, están directamente ligados a la percepción del clima laboral y a la percepción de la calidad de los servicios recibidos por los usuarios.

En contraste la determinación del clima organizacional y la percepción de la calidad de los servicios de salud que ofrece la Clínica Vasculat de Cali durante

el primer y segundo semestre del 2020, arrojo que los empleados están satisfechos, no sienten sobre carga laboral, pero al igual que los empleados de la ASSBASALUD E.S.E Manizales, sienten apoyo por los directivos, y se sienten motivados, aun cuando algunos empleados no estén satisfechos con el desempeño del rol o la remuneración.

El estudio realizado en la Clínica Vasculat de Cali permite también evaluar el impacto del estado laboral de sus empleados, permite determinar conductas tendientes a la mejora de las problemáticas que surgen por un mal ambiente laboral. En la E.S.E. ASSBASALUD se crea la necesidad de incluir en próximos estudios a los usuarios, pues finalmente en ellos se evidencia el resultado o cumplimiento de los objetivos.

Según una encuesta, el clima organizacional en Colombia el 51% siente un entorno positivo, sin embargo, el salario y el crecimiento profesional los resultados no son tan alentadores. El líder de Adecco realizó un estudio sobre como los colombianos califican su ambiente laboral, las relaciones con sus compañeros de trabajo y las posibilidades que las empresas dan para escalar en el salario y en la carrera profesional. Se encuestó a 503 personas entre ellos 57% hombres y 47% mujeres entre 24 hasta 50 años. En conclusión, los participantes sienten un buen ambiente de trabajo, comparado con un 23 % que calificó como malo y un 27% indicó que era regular. En cuanto a la relación de compañeros de trabajo un 38% la calificó de mala. El 63% de las personas expresaron que se sienten motivadas con su empleo y un porcentaje similar se

identifica con la empresa donde trabaja, y el 16% indico que su labor había sido boicoteada dentro de su lugar de trabajo.

El informe de Adecco del mismo modo que la percepción de la calidad de los servicios de salud que ofrece la Clínica Vascular de Cali durante el primer y segundo semestre del 2020, indican que el clima laboral se trata de una tarea pendiente para las empresas, ya que el capital humano de una organización es la inversión más importante y, por ende, potenciar las capacidades de un empleado e incentivo generará un mejor clima laboral y fortalecerá la estructura de una compañía.” De hecho, un 46 % de los trabajadores de Adecco consideró que el pago por su trabajo no corresponde al valor que debería ser, y 48 % reconoció que al interior de su organización no es posible aumentar y actualizar sus conocimientos profesionales.

Al realizar el comparativo del clima organizacional a nivel Internacional se resalta un estudio realizado en México en el año 2013, donde se evidencia que las condiciones no son muy buenas. Para dicho año se reportó en múltiples medios que los mexicanos, por encima de cualquier otro país en Latinoamérica, experimentan insatisfacción laboral. Solo el 12% está satisfecho con su empleo. En el mismo año, de manera llamativa, otro estudio reveló que los millennials valoran el clima laboral como el aspecto que más busca de una empresa lo que permite suponer que las próximas generaciones de trabajadores están conscientes de cómo impacta el clima laboral en su calidad de vida. Los jóvenes reconocen la importancia del clima laboral, pero pocos lo

experimentan. El 54% percibe que existe un mal clima en su empresa. Sólo el 13% está orgulloso de su trabajo. ¿A qué se debe, exactamente, el mal clima? Según las encuestas, es porque perciben favoritismos dentro de su organización, no valoran su trabajo, no ven oportunidad de desarrollo profesional como lo esperan y porque no consideran su lugar de trabajo uno saludable psicológica y emocionalmente. El mal clima laboral impacta los empleos. En el primer trimestre 2016, el INEGI reportó que 121 mil 385 abandonaron su trabajo por condiciones laborales deterioradas. Otros 9 mil 733 lo hicieron porque no podían responder a las exigencias del trabajo. En otras palabras, el 15% de todos los empleados que renunciaron en ese periodo lo hicieron por un mal clima laboral. No es difícil ver por qué los jóvenes, esos que valoran tan particularmente el ambiente laboral, tienen los ojos puestos en emprender – no en laborar como empleado. Los datos no mienten, se vive una crisis de ambiente laboral en México. Los trabajadores, particularmente los jóvenes, se enfrentan a un panorama de estrés, pocas oportunidades y bajo reconocimiento por sus superiores (21).

A pesar que la tasa de desempleo en Colombia es alta, los empleados en las instituciones de salud se sienten satisfechos en el desempeño del rol, pero consideran que, si hay variables a las que se le deben establecer planes de mejora, que a la final se reflejaran en el clima laboral y en la percepción de los usuarios frente al servicio recibido, pues un trabajador feliz y satisfecho cumple los objetivos y desempeña adecuadamente el rol. El nivel de satisfacción en Colombia es mayor que en México y se entiende que las condicione

demográficas, económicas, socioculturales son diferentes por lo que hace que sean diferentes los resultados de adaptación y de cumplimiento de los objetivos personales y organizacionales.

## 14. CONCLUSIONES

Las conclusiones del presente trabajo de investigación son en respuesta al cumplimiento de los objetivos planteados que surgieron de las siguientes preguntas ¿Cuál es la percepción de los colaboradores frente a las áreas críticas del clima organizacional en la institución prestadora de servicios de salud clínica vascular de Cali? ¿Cuál es la percepción de los clientes frente a las dimensiones de calidad frente a la institución objeto de estudio? y ¿Cómo es la relación frente a las áreas críticas del clima organizacional y las dimensiones de la calidad del servicio de salud percibido por los clientes en la institución objeto de estudio?

- La medición de la percepción de los colaboradores frente a las áreas críticas del clima organizacional, (Liderazgo, Motivación, Reciprocidad y Participación) en la Clínica Vascular de Cali, arrojó que en general las áreas más críticas son la motivación y la reciprocidad y en cuanto al liderazgo y la participación su resultado fue satisfactorio destacando una necesidad primordial en la intervención para optimizar la gestión de la gerencia.
- A pesar de que las expectativas son bastante altas por ser una entidad que atiende principalmente a pacientes de carácter particular, la percepción de los clientes frente a las dimensiones de calidad de los



servicios es que los resultados son de excelente calidad, confiables, y oportunos. Además, destacan la calidez y compromiso del personal de la Clínica Vascular de Cali y reconocen la utilización de tecnología de punta e instalaciones acogedoras.

- Las áreas críticas y las dimensiones de calidad están estrechamente relacionadas, puesto que, a pesar de las falencias evidenciadas, todos los colaboradores (administrativos y operativos) tienen objetivos muy claros como son la prestación de un excelente servicio, la proactividad, el trabajo en equipo y la preocupación permanente por ofrecer unas instalaciones adecuadas y un equipamiento de última tecnología.

## 15. RECOMENDACIONES

Se recomienda a la Clínica Vasculard de Cali revisar y actualizar el manual de funciones y de procesos para garantizar la claridad en la realización de cada una de las funciones que desempeñan los colaboradores y así optimizar los tiempos de cada labor y disminuir la presión generada por la sobrecarga de funciones que se siente en un momento dado. Además, se disminuirá la probabilidad de Accidentes laborales, eventos adversos y demás situaciones negativas que genera el no tener claridad en las funciones del cargo a desempeñar.

Dentro de los aspectos más importantes sobre los que se debe realizar una gestión a corto plazo consideramos que esta realizar un cronograma de capacitaciones que incluya a todo el personal asistencial y administrativo. Las capacitaciones especializadas se recomiendan programar de acuerdo al interés de los diferentes grupos y funciones, y también se incluirán temas generales de crecimiento personal, desarrollo de habilidades importantes a nivel individual o familiar, autoestima, trabajo en equipo, entre otros. Se sugiere también que dentro de este cronograma se incluyan capacitaciones sobre técnicas de comunicación asertiva, humanización en el servicio y buenas

Prácticas en atención al usuario lo que generará un aumento en el nivel de confianza de los empleados al momento de querer expresar alguna

inconformidad o tener alguna diferencia con sus compañeros de labor o con sus directivos.

A la Gerencia de la Clínica Vasculuar de Cali se sugiere revisar los tipos de contratación laboral actuales y evaluar la posibilidad de proponer una contratación que sea más atractiva y justa para los empleados, de este modo también mejorará el clima laboral, disminuirá la rotación del personal y se podrá proyectar con mayor facilidad fortaleciendo la continuidad en sus procesos.

Es muy importante también que la Clínica Vasculuar de Cali, defina el nivel de autonomía de la Gerencia para darle mayor efectividad en la toma de decisiones, evitando así las controversias que se generan al momento de querer establecer alguna directriz para la Institución.

Es necesario establecer el Plan de reconocimiento laboral en la Clínica Vasculuar de Cali, en el que se definirán las estrategias por medio de las cuales la Institución demostrara el valor que tienen las acciones de proactividad de los colaboradores y reforzaran su buen desempeño, teniendo en cuenta que algunos reconocimientos serán económicos y otros intangibles como días libres, espacios de esparcimiento dentro de la empresa, entre otros. Todo esto contribuirá de manera significativa a que mejore el clima organizacional de la Institución.

De acuerdo a las recomendaciones sugeridas se formula el siguiente Plan de

Mejora.

### 16. PLAN DE MEJORA

<b>ACTIVIDAD</b>	<b>TIEMPO</b>	<b>RESPONSABLE</b>
capacitación al personal según su requerimiento	1 vez al mes	Talento humano
Crear el Área del Talento Humano	Durante 1 mes	Gerencia
Actualización de manual de funciones	3 meses	Talento humano
Elaborar el manual de procedimientos	3 meses	Jefes de área
Establecer sistemas de control y evaluación del personal	2 meses	Talento humano
Establecer el plan de reconocimiento laboral	1 mes	Gerencia y Talento humano
Programar reuniones mensuales por área con los colaboradores, para tratar temas de desempeño, metas y dificultades en el área que impidan alcanzar las metas	1 vez al mes	Área programada

instituciones y personales.		
Capacitaciones a jefes de área sobre liderazgo y participación de colaboradores	Cada 6 meses	Talento humano
Capacitaciones en sala de espera a los usuarios sobre las rutas de atención	diarias	Comunicaciones

## 17. PRESUPUESTO

**NOTA:** El presupuesto deberá tener revisión del CIPD y la Vicerrectoría Económico Financiera.

### Presupuesto Global por Fuentes de Financiación

RUBROS	FUENTES: recursos propios y de la unidad católica de Manizales				TOTAL
	UCM		CONTRAPARTIDA		
	Recurrentes	No Recurrentes	Recurrentes	No Recurrentes	
PERSONAL	0	0	3.900.000	0	3.900.000
EQUIPOS	0	0	3.000.000	0	3.000.000
SOFTWARE	0	0	400.000	0	400.000
MATERIALES	0	0	263.600	0	263.600
SALIDAS DE CAMPO	0	0	300.000	0	300.000
MATERIAL BIBLIOGRÁFICO	0	2.800,000	0	0	2.800.000
SERVICIOS TECNICOS	0	0	0	400,000	400.000
VIAJES	0	0	0	1.100.000	1.100.000
MANTENIMIENTO	0	0	0	500.000	500.000
<b>TOTAL</b>	0	2.800.000	7.863.600	2.000.000	12.663.600

---

Revisó. Centro de Investigación, Proyección y Desarrollo

---

Revisó. Vicerrectoría Económico Financiera

### Presupuesto Global de la Propuesta por Periodo Académico

RUBROS	Periodo 1				Periodo 2			
	UCM		CONTRAPARTI DA		UCM		CONTRAPARTI DA	
	Recurr entes	No recurr entes	Recurr entes	No recurr entes	Recurr entes	No recurr entes	Recurr entes	No recurr entes
PERSONA L	0	0	1.950.0 00	0	0	0	1.950.0 00	0
EQUIPOS	0	0	3.000.0 00	0	0	0	0	0
SOFTWARE	0	0	200.00 0	0	0	0	200.00 0	0
MATERIALES	0	0	100.00 0	0	0	0	400.00 0	0
SALIDAS DE CAMPO	0	0	80.000	0	0	0	220.00 0	0
MATERIAL BIBLIOGR ÁFICO	0	2.800. 000	0	0	0	2.800. 000	0	0
SERVICIOS TECNICOS	0	0	0	200.00 0	0	0	0	200.00 0
VIAJES	0	0	300.00 0	0	0	0	500.00 0	0



MANTENIMIENTO	0	0	0	250.00	0	0	0	250.00
				0				0
<b>TOTAL</b>	0	2.800.000	5.630.000	450.000	0	2.800.000	3.270.000	450.000

**Descripción de los gastos de personal (Recurrentes)**

Nombre del Investigador	Formación Académica	Rol en el proyecto	Tipo de vinculación UCM	Dedicación Horas/semana	RECURSOS		TOTAL
					UCM	CONTRAPARTIDA	
Georgina carolina del mar	Pregrado	Asistente	Estudiante	20 horas	0	1,300.000	<b>1.300.000</b>
Victoria Eugenia escobar Díaz	Pregrado	Asistente	Estudiante	20 horas	0	1,300.000	<b>1.300.000</b>
Leidy Tatiana portilla	Pregrado	Asistente	Estudiante	20 horas	0	1,300.000	<b>1.300.000</b>
Lucy Rivera	Pregrado	Asistente	Estudiante	20 horas	0	1,300.000	<b>1.300.000</b>

**Descripción de equipos de uso propio (Recurrentes)**

EQUIPO	JUSTIFICACIÓN	RECURSOS		TOTAL
		UCM	CONTRAPARTIDA	
4 portátiles	Realización del proyecto de investigación, tabulación de la información, análisis de los resultados, realización de la propuesta metodológica etc.,	0	2.400.000	2.400.000
1 impresora	Toda la información en físico que se necesite para la realización del proyecto de investigación.	0	600.000	600.00
<b>Total</b>		<b>0</b>	<b>3.000.000</b>	<b>3.000.000</b>

**Descripción del software que se planea adquirir (No recurrentes)**

SOFTWARE	JUSTIFICACIÓN	RECURSOS		TOTAL
		UCM	CONTRAPARTIDA	
SQL Siemens	Sistema de información de la clínica vascular, para obtener la información y datos acerca de la clínica, sus usuarios y profesionales.	0	3.000.000	3.000.000
<b>Total</b>		<b>0</b>	<b>3.000.000</b>	<b>3.000.000</b>

**Descripción del software –uso propio de la Universidad (Recurrentes)**

SOFTWARE	JUSTIFICACIÓN	RECURSOS		TOTAL
		UCM	CONTRAP ARTIDA	
<b>Plataforma UCM</b>	<b>Ingreso al sistema constante para obtención de la información y guía del proyecto de investigación, y el ingreso se obtiene a través del pago del semestre.</b>	<b>2.800.000</b>	<b>0</b>	<b>2.800.000</b>
<b>Total</b>		<b>2.800.000</b>	<b>0</b>	<b>2.800.000</b>

**Valoración salida de campo (No recurrentes)**

Lugar	Justificación	Costo transporte por desplazamiento	Costo Alimentación por día	Costo Hospedaje por noche	Número de días	Recursos		Total
						UCM	Contrapartida	
<b>Clínica vascular de Cali</b>	Visita de las tres asistentes a la clínica vascular de Cali para la aplicación del instrumento y recolección de información.	<b>150.000</b>	<b>150.000</b>	<b>0</b>	<b>2 días</b>	<b>0</b>	<b>300.000</b>	<b>300.000</b>

**Materiales y suministros (No recurrentes)**

Cantidad	Material	Justificación	Valor Unidad	Recursos		Total
				UC	Contrapartida	
2296 hojas	papelería	Impresión instrumento SERVQUAL	100 pesos	0	229.600	229.600
52 hojas		Impresión de cuestionario aplicado a los colaboradores	100 pesos	0	5.200	5.200
36 lapiceros	lapiceros	Lapiceros utilizados para el diligenciamiento de las encuestas	800	0	28.800	28.800

Los materiales pueden agruparse por categorías: vidriería, reactivos, Papelería, etc.

**Servicios Técnicos (No recurrentes)**

<b>Tipo de Servicio Técnico</b>	<b>Justificación</b>	<b>Recursos</b>		<b>Total</b>
		<b>UCM</b>	<b>Contrapartida</b>	
<b>Mantenimiento</b>	Mantenimiento preventivo y correctivo de hardware y software durante el desarrollo del proyecto de investigación	<b>0</b>	<b>400.000</b>	<b>400.000</b>

**Descripción y Justificación de los viajes para difusión de resultados  
 (No recurrentes)**

Lugar	Justificación	Costo de inscripción en el evento	Costo transporte (Ida y regreso)	Costo Alimentación por día	Costo Hospedaje por noche	Número de días	Recursos		Total
							UCM	Contrapartida	
Quibdó- Cali	Viaje de la asistente Georgina desde Quibdó hasta Cali para la aplicación de instrumento y recolección de información.	0	600.00	100.00	300.00	2 días	0	1.10	1.100.00



**Proyección de costos de publicación y difusión (No recurrentes)**

**(Cartillas, boletines, libros, capítulos de libro, publicación en revistas)**

Tipo de publicación	Número de ejemplares	Justificación	Recursos		Total
			UCM	Contrapartida	
libro	6	Libro de proyecto de investigación "Determinación del clima organizacional y la percepción de la calidad de los servicios de salud que ofrece la Clínica Vasculard de Cali durante el primer y segundo	0	300.000	300.000

		semestre del 2020.”			
--	--	------------------------	--	--	--

## 18. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

(1). ministerio de salud. Encuesta de evaluación de los servicios de las Es, oficina de calidad. Bogotá d.c; noviembre de 2012. 4 p. disponible en: <https://www.google.com/search?q=encuesta+de+evaluaci%c3%93n+de+los+servicios+de+las+eps+oficina+de+calidad+ministerio+de+salud+y+protecci%c3%b3n+social+bogot%c3%a1+d.c.%2c+noviembre+de+2012.&oq=encuesta+de+evaluaci%c3%93n+de+los+servicios+de+las+eps+oficina+de+calidad+ministerio+de+salud+y+protecci%c3%b3n+social+bogot%c3%a1+d.c.%2c+noviembre+de+2012.&aqs=chrome..69i57.967j0j7&sourceid=chrome&ie=utf-8>.

(2). Barrero castro John J, buriticá Ruiz Julián, parra Giraldo Luz Elena, Tabares García Erika Tatiana. Percepción de la calidad de la atención en salud de los usuarios de consulta externa atendidos en la IPS medicol sas. Manizales. Universidad católica de Manizales facultad de ciencias de la salud, julio 2017. Disponible en: <http://repositorio.ucm.edu.co:8080/jspui/bitstream/handle/10839/1813/john%20jairo%20barrero%20castro.pdf?sequence=1&isallowed=yairo>

(3). Nachón Luis F. Diagnóstico del clima organizacional. Hospital. Xalapa. 24 de septiembre de 2009. Página 71, 86. Disponible en: [file:///D:/Carpeta\\_Windows/Downloads/NelsyMCortesJimenez.pdf](file:///D:/Carpeta_Windows/Downloads/NelsyMCortesJimenez.pdf).

(4). Bernal Idolina, González Norma, Pedraza Angélica, Melo Mónica, Sánchez Limón Lorena. El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: diseño de un modelo teórico. Universidad ICESI. Elsevier España. Volume 31, Issue 134. S.L. January–March 2015, Pag 8-19. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0123592314001624>.

(5). Ministerio de salud. Plan Nacional de Mejoramiento de la Calidad en Salud (PNMCS) Plan Estratégico 2016-2021. Bogotá, D. C., Colombia, diciembre de 2016. Disponible en: <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/CA/Plan-nacional-de-mejoramiento-calidad.pdf>.

(6). Calvo Ayaviri Alfredo. Análisis organizacional de los servicios de salud organización panamericana de la salud organización mundial de la salud. La Paz, Bolivia. Octubre, 2003. Serie Documentos Técnicos Nro. 6. 1-14 -37 p. Disponible en: <https://docplayer.es/19470905-Analisis-organizacional-de-los-servicios-de-salud.html>.

(7). Kerguelén Botero MD MA Carlos Alfonso. Calidad en salud, en Colombia Los principios. Bogotá, D.C. Editorial Scripto Ltda. marzo 2008- Página 12. Disponible en: <https://www.minsalud.gov.co/Documentos%20y%20Publicaciones/CALIDAD%20EN%20SALUD%20EN%20COLOMBIA.pdf>.

(8). Vargas González Vilma, Valecillos José, Hernández Carmen. Calidad en la prestación de servicios de salud: Parámetros de medición. Universidad del Zulia. Maracaibo, Venezuela. octubre-diciembre, 2013. Revista de Ciencias Sociales (Ve), vol. XIX, núm. 4, pp. 663-671. Pag 2. Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S102494352009001000004](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S102494352009001000004)<https://www.redalyc.org/pdf/280/28029474005.pdf>

(9). Salazar Estrada JG, Guerrero Pupo JC, Machado Rodríguez YB, Cañedo Andalia R. Clima y cultura organizacional: dos componentes esenciales en la productividad laboral. Ciudad de La Habana. oct. 2009. ACIMED v.20 n.4 Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1024-94352009001000004](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352009001000004).

(10). Salud enfermedad Modulo 1, Final 3.0 – 2015 octubre 21 Página 1 de 15 Disponible en: [http://www.phri.ca/hope4/wp-content/uploads/2016/02/Final-3.0\\_2015-1021\\_M%C3%B3dulo-1\\_E.pdf](http://www.phri.ca/hope4/wp-content/uploads/2016/02/Final-3.0_2015-1021_M%C3%B3dulo-1_E.pdf)

(11). Bustamante-Ubilla Miguel A, Lapo-Maza María del C, Tello-Sánchez Michelle, Núñez Lapo María de los Ángeles. Origen, Desarrollo y Evolución del Constructo Clima Organizacional. Guayaquil, Ecuador. (1) Programa de Investigación de Excelencia Interdisciplinaria en Envejecimiento Saludable (PIEI-ES), Universidad de Talca. Talca, Chile. Dos Norte 685, 3465548 Talca, Chile. (2) Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas y del

Sistema de Posgrado, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Av. Carlos Julio Arosemena Km. 1½ vía Daule. Revista empresarial 46. 2018. Pág. 16. Disponible en: [https://www.researchgate.net/publication/333986704\\_Origen\\_Desarrollo\\_y\\_Evolucion\\_del\\_Constructo\\_Clima\\_Organizacional](https://www.researchgate.net/publication/333986704_Origen_Desarrollo_y_Evolucion_del_Constructo_Clima_Organizacional).

(12.). Delgado-Gallego María E 1, Vázquez-Navarrete María L 2, Moraes-Vanderlei Lygia 3. Origen, Desarrollo y Evolución del Constructo Clima Organizacional. 1 instituto de Psicología. Universidad del Valle. Cali, Colombia.edu.co. 2 Grup de Recerca en Polítiques sanitàries i serveis de salut (GRPSS). Servei d'Estudis i Prospectives en en Polítiques de Consorci de Salut i Social de Catalunya. Barcelona, España. 3 revista Brasileira de Saúde Materno Infantil. Recife-PE, Brasil. Febrero/octubre 2010. Disponible en internet. <http://www.scielo.org.co/pdf/rsap/v12n4/v12n4a01.pdf>.

(13). Navarrete-Navarro Susana, Gómez-Delgado Alejandro, Riebeling-Navarro Carlos, López-García Gloria Araceli, Nava-Zavala Arnulfo. La investigación sobre calidad de la atención en el Instituto Mexicano del Seguro Social. Estudio bibliométrico. (1) Coordinación de Calidad, Unidad de Organización y Calidad de la Dirección de Administración y Evaluación de Delegaciones del IMSS. México DF, México. (2) Unidad de Investigación en Epidemiología Clínica, Hospital de Pediatría del Centro Médico Nacional Siglo XXI del IMSS. México DF, México. (3) División de Gestión Intra y Extra Institucional, Coordinación de Áreas Médicas, Unidad de Atención Médica,

Dirección de Prestaciones Médicas del IMSS. México DF, México. (4) Unidad de Investigación en Epidemiología Clínica, Hospital de Especialidades del Centro Médico Nacional de Occidente del IMSS. Guadalajara, Jalisco, México. 2 de julio de 2013. Pág. 2. Disponible en: <https://scielosp.org/pdf/spm/2013.v55n6/564-571/es>

(14). Barco virgilio, Alarcón Mantilla Luis Fernando, Forero de Saade María Teresa, Díaz Uribe Eduardo. Ley 10 de 1990. Por la cual se reorganiza el Sistema Nacional de Salud y se dictan otras disposiciones. Colombia bogotá. El congreso de la república. 10 de enero de 1990. Disponible en: <https://www.acnur.org/fileadmin/Documentos/BDL/2008/6486.pdf>.

(15). Forero de saade María Teresa, correa cubillos Ricardo, Díaz Uribe Eduardo, Pérez Carvajal Francisco. Resolución 1016 de 1989. Ministerio de trabajo y seguridad social Por la cual se reglamenta la organización, funcionamiento y forma de los programas de salud ocupacional que deben desarrollar los patronos o empleadores en el país. Bogotá. 31 marzo 1989. Disponible en: [https://www.icbf.gov.co/cargues/avance/docs/resolucion\\_mintrabajo\\_rt101689.htm](https://www.icbf.gov.co/cargues/avance/docs/resolucion_mintrabajo_rt101689.htm)

(16). Palacio Betancourt Diego. Resolución 2646 de 2008. Ministerio de la protección social (julio 17) diario oficial no. 47.059. de 23 de julio de 2008.

Disponible en:  
[https://www.icbf.gov.co/cargues/avance/docs/resolucion\\_minproteccion\\_2646\\_2008.htm](https://www.icbf.gov.co/cargues/avance/docs/resolucion_minproteccion_2646_2008.htm)

(17). Forrellat Barrios Mariela. Calidad en los servicios de salud. Instituto de Hematología e Inmunología. La Habana, Cuba. 2014. Disponible en:  
<http://scielo.sld.cu/pdf/hih/v30n2/hih11214.pdf>

(18). Hernández Sampieri y otros. Metodología de la investigación. México. mc Graw Hill, cap. 4 y 5. a la quinta edición por: mcgraw-hill / interamericana editores, s.a. de c.v. derechos reservados © 2010, 2006, 2003, 1998, 1991. Disponible en:  
[https://www.esup.edu.pe/descargas/dep\\_investigacion/metodologia%20de%20la%20investigaci%c3%b3n%205ta%20edici%c3%b3n.pdf](https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/metodologia%20de%20la%20investigaci%c3%b3n%205ta%20edici%c3%b3n.pdf).

(19). Delgado Delgado, Iban Antonio. Gallego Marín, Martha Cecilia. López Portillo, Dimanara Concepción. Valdés Luna, Laura Alexandra. Posa García. Daira Lorena. Informe final proyecto de investigación relación entre clima organizacional y la percepción externa de la calidad de los servicios de salud en la Ips centro médico por salud y amisalud Cali sas de Santiago de Cali en el periodo junio de 2018 - mayo de 2019. Disponible en:  
<http://repositorio.ucm.edu.co:8080/jspui/bitstream/handle/10839/2478/lv%C3%A1n%20Antonio%20Delgado.pdf?sequence=1&isAllowed=y>




(20). Cañón Buitrago, Sandra Constanza; Galeano Martínez, Gladys. Factores laborales psicosociales y calidad de vida laboral de los trabajadores de la ASSBASALUD E.S.E Manizales (Colombia). Arch. med; 2011. Citado 29 de Sept.2013; 11(2):114-126, dec.2011. Disponible en: [http://www.umanizales.edu.co/publicaciones/campos/medicina/archivos\\_medicina/html/publicaciones/Arch\\_Med\\_11\\_2/4-calidad\\_vida\\_laboral\\_trabajadores\\_ASSBASALUD.pdf](http://www.umanizales.edu.co/publicaciones/campos/medicina/archivos_medicina/html/publicaciones/Arch_Med_11_2/4-calidad_vida_laboral_trabajadores_ASSBASALUD.pdf)

(21). Turizo Indaburo Alith, Ruiz Cruz Yullieth, Análisis del Clima organizacional en la prestación de servicios de salud y cómo influye en la calidad de la atención, Cali 2020. Disponible en: <file:///C:/Users/Usuario/Desktop/AN%C3%81LISIS%20DEL%20CLIMA%20ORGANIZACIONAL.pdf>

## Anexo

### HOJAS DE VIDA INVESTIGADORES

 <b>Universidad Católica de Manizales</b>	
<b>Vicerrectoría Académica</b>	
<b>Centro Institucional de Investigación, Proyección y Desarrollo</b>	
Hoja de Vida (Resumen)	
Identificación del Investigador principal o coinvestigador	
Nombres:	Apellidos:
Fecha de Nacimiento:	Nacionalidad:
Documento de Identidad:	
Correo Electrónico:	Dirección residencia:
Teléfono:	Celular:
Cargo o Posición Actual	
Títulos Académicos Obtenidos (área, disciplina, universidad, año)	
Cargos desempeñados:	
Publicaciones recientes: (las 5 mas importantes en los últimos 5 años)	
Patentes, Prototipos u otro tipo de productos tecnológicos o de investigación obtenidos en los últimos 5 años.	