



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD
DEPARTAMENTO DE SALUD PÚBLICA
PROGRAMA ADMINISTRACIÓN EN SALUD



EVALUACIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LA SECRETARÍA DE SALUD DE MONTERÍA EN EL ÁREA DE SALUD PÚBLICA Y ASEGURAMIENTO

LAURA VANESA VILORIA SOLIPÁ



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
DEPARTAMENTO DE SALUD PÚBLICA
PROGRAMA ADMINISTRACIÓN EN SALUD
MONTERÍA, CÓRDOBA
2022-2



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD
DEPARTAMENTO DE SALUD PÚBLICA
PROGRAMA ADMINISTRACIÓN EN SALUD



EVALUACIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LA SECRETARÍA DE SALUD DE MONTERÍA EN EL ÁREA DE SALUD PÚBLICA Y ASEGURAMIENTO

LAURA VANESA VILORIA SOLIPÁ
TRABAJO DE GRADO PRACTICA EMPRESARIAL PARA OBTENER EL
TITULO DE ADMINISTRACIÓN EN SALUD

Director(a): FABIAN RACIEN VERGARA



"VIGILADA MINEDUCACIÓN"



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
DEPARTAMENTO DE SALUD PÚBLICA
PROGRAMA ADMINISTRACIÓN EN SALUD
MONTERÍA, CÓRDOBA

2022-2



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD
DEPARTAMENTO DE SALUD PÚBLICA
PROGRAMA ADMINISTRACIÓN EN SALUD



NOTA DE ACEPTACIÓN:

Firma del presidente del Jurado

Firma del Jurado

Firma del Jurado

Montería, 8 de diciembre de 2022



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD
DEPARTAMENTO DE SALUD PÚBLICA
PROGRAMA ADMINISTRACIÓN EN SALUD



AGRADECIMIENTOS

Agradezco primeramente a Dios, por todo lo que he recibido en el pasado, por lo que me da día a día y por todo lo que está por llegar.

Agradezco a mis padres que han sido siempre el motor que impulsa mis sueños y esperanzas, han brindado su apoyo incondicional para poder cumplir todos mis objetivos personales y académicos. Ellos son los que con su cariño me han impulsado siempre a perseguir mis metas y nunca abandonarlas frente a las adversidades. También son los que me han brindado el soporte material y económico para poder concentrarme en los estudios y nunca abandonarlos.



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD
DEPARTAMENTO DE SALUD PÚBLICA
PROGRAMA ADMINISTRACIÓN EN SALUD



TABLA DE CONTENIDO	Pág
1. INTRODUCCIÓN	13
2. RESEÑA HISTÓRICA DE LA INSTITUCIÓN	15
3. ASPECTOS CORPORATIVOS	16
4. DESCRIPCIÓN DEL ÁREA Y UNIDAD FUNCIONAL.....	18
4.1. Propósito general.....	20
4.2. Valores institucionales	22
5. MARCO REFERENCIAL	24
5.1. Marco teórico	24
5.2. Marco de antecedentes	24
5.3. Marco legal	32
6. OBJETIVOS.....	34
6.1. Objetivo general.....	34
6.2. Objetivos específicos	34
7. METODOLOGÍA	35
7.1. Tipo de estudio	35
7.2. Población.....	35
7.3. Técnicas e instrumentos de investigación.....	36
8. RESULTADOS.....	38
9. INTERPRETACION DE LOS RESULTADOS.....	62
10. CONCLUSIONES	64



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD
DEPARTAMENTO DE SALUD PÚBLICA
PROGRAMA ADMINISTRACIÓN EN SALUD



11.	RECOMENDACIONES	67
12.	REFERENCIAS	69
13.	ANEXOS.....	73



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD
DEPARTAMENTO DE SALUD PÚBLICA
PROGRAMA ADMINISTRACIÓN EN SALUD



LISTA DE FIGURAS

Pág

<i>Figura 1. Organigrama de la Secretaría de Salud Municipal de la ciudad de Montería</i>	<i>18</i>
---	-----------

LISTA DE TABLAS

<i>Tabla 1. Capacitaciones para el mejoramiento de habilidades del personal.</i>	<i>38</i>
<i>Tabla 2. Afectación del ruido en la concentración en el trabajo</i>	<i>39</i>
<i>Tabla 3. Condiciones de seguridad laboral.....</i>	<i>39</i>
<i>Tabla 4. Dotación de herramientas necesarias para el trabajo</i>	<i>41</i>
<i>Tabla 5. Condiciones del espacio laboral en cuanto a trabajo/relajación y diversión.</i>	<i>42</i>
<i>Tabla 6. Conocimiento de misión, visión y valores de la empresa</i>	<i>43</i>
<i>Tabla 7. Favorabilidad del liderazgo del superior en las actividades del empleado</i>	<i>44</i>
<i>Tabla 8. Claridad en las funciones del cargo correspondiente.....</i>	<i>45</i>
<i>Tabla 9. Suficiencia en la información sobre el trabajo</i>	<i>46</i>
<i>Tabla 10. Apoyo de los jefes en las dificultades del trabajador.....</i>	<i>46</i>
<i>Tabla 11. Existencia del trabajo en equipo</i>	<i>48</i>
<i>Tabla 12. Participación en eventos de integración laboral</i>	<i>49</i>
<i>Tabla 13. Producción de estrés en el ambiente de trabajo</i>	<i>50</i>
<i>Tabla 14. Recepción de felicitaciones por parte de líderes de equipo</i>	<i>51</i>
<i>Tabla 15. Relaciones interpersonales con compañeros de trabajo.....</i>	<i>52</i>
<i>Tabla 16. Motivación de líderes en función de logros en objetivos de trabajo</i>	<i>53</i>
<i>Tabla 17. Satisfacción empleo/área de trabajo</i>	<i>54</i>
<i>Tabla 18. Adaptación a los cambios en el trabajo</i>	<i>55</i>
<i>Tabla 19. Reconocimiento de trabajo y esfuerzo.....</i>	<i>56</i>



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD
DEPARTAMENTO DE SALUD PÚBLICA
PROGRAMA ADMINISTRACIÓN EN SALUD



Tabla 20. Autorrealización en las funciones del trabajador.....	57
Tabla 21. Satisfacción en las labores realizadas en el trabajo.....	58
Tabla 22. Cumplimiento con el cronograma de actividades.....	59
Tabla 23. Satisfacción con el tiempo de trabajo	60
Tabla 24. Claridad en la organización de actividades según la prioridad.....	61



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD
DEPARTAMENTO DE SALUD PÚBLICA
PROGRAMA ADMINISTRACIÓN EN SALUD



RESUMEN

La evaluación y seguimiento del clima organizacional en las empresas ha cobrado especial relevancia al demostrarse que la satisfacción que perciben los actores del proceso productivo puede incidir de forma positiva o negativa en el desarrollo del propósito de la organización, por ello se ha buscado las maneras más eficaces de medir, en los términos más objetivos posibles, el nivel de satisfacción con el ambiente laboral de los trabajadores. Varios autores han propuesto diversas formas de dividir las dimensiones que componen el clima organizacional, sin embargo, no hay consenso al respecto, por lo que en la presente investigación se ha decidido medir el ambiente físico, la estructura organizacional, los aspectos personales y el comportamiento organizacional, asimismo se realizará el análisis y evaluación del clima organizacional en el área de salud pública y aseguramiento de la Secretaría de Salud Municipal de la ciudad de Montería, al ser una dependencia que juega un papel clave en la satisfacción del derecho fundamental a la salud, en especial de las poblaciones más vulnerables, por lo que su buen funcionamiento es de vital importancia para el resto de la sociedad. Se abordó una metodología descriptiva, en la que se usaron diversos instrumentos para la recolección de datos, examinando las características del problema respecto al clima organizacional, para identificar y hacer una evaluación final de lo investigado. En la investigación se presentan los resultados derivados de la aplicación de instrumentos de medición cuantitativa y un análisis cualitativo del clima organizacional, para concluir con algunas recomendaciones para sostener los resultados positivos y mejorar los aspectos débiles, y de esta manera se justifica la importancia de este tipo de diagnósticos, para conseguir un excelente clima organizacional que beneficie el correcto desempeño de la organización.



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA
FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD
DEPARTAMENTO DE SALUD PÚBLICA
PROGRAMA ADMINISTRACIÓN EN SALUD



Palabras Claves: Clima Organizacional, Satisfacción laboral, Dimensiones, evaluación.



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD
DEPARTAMENTO DE SALUD PÚBLICA
PROGRAMA ADMINISTRACIÓN EN SALUD



ABSTRACT

The evaluation and monitoring of the organizational climate in companies has gained special relevance by demonstrating that the satisfaction perceived by the actors in the production process can have a positive or negative impact on the development of the organization's purpose, for this reason the most appropriate ways have been sought. measures of measuring, in the most objective terms possible, the level of satisfaction with the work environment of workers. Several authors have proposed various ways of dividing the dimensions that make up the organizational climate, however, there is no consensus in this regard, so in the present investigation it has been decided to measure the physical environment, the organizational structure, personal aspects, and behavior. organization, the analysis and evaluation of the organizational climate in the area of public health and insurance of the Municipal Secretary of Health of the city of Montería will also be carried out, as it is a dependency that plays a key role in the satisfaction of the fundamental right to health, especially of the most vulnerable populations, so its proper functioning is of vital importance for the rest of society. A descriptive methodology was approached, in which various instruments were used for data collection, examining the characteristics of the problem regarding the organizational climate, to identify and make a final evaluation of the research. In the investigation the results derived from the application of quantitative measurement instruments and a qualitative analysis of the organizational climate are presented, to conclude with some recommendations to sustain the positive results and improve the weak aspects, and in this way the importance of this is justified. type of diagnoses, to achieve an excellent organizational climate that benefits the correct performance of the organization.



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA
FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD
DEPARTAMENTO DE SALUD PÚBLICA
PROGRAMA ADMINISTRACIÓN EN SALUD



Keywords: Organizational Climate, Job Satisfaction, Dimensions, evaluation.



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD
DEPARTAMENTO DE SALUD PÚBLICA
PROGRAMA ADMINISTRACIÓN EN SALUD



1. INTRODUCCIÓN

Estar en un ambiente de trabajo agradable es tan relevante como las buenas condiciones estructurales de la entidad. Pues, se ha demostrado que las emociones tienen incidencia en el desempeño del trabajador y, por lo tanto, en el funcionamiento de la empresa. Rivera & Orozco (2014), consideran que las emociones desempeñan una función social, por tanto, su regulación y expresión impactarán de diversas maneras en el ámbito laboral. Por esta razón identificar un buen clima organizacional que determine el grado de satisfacción laboral, funcionamiento grupal, liderazgo, salud ocupacional, etc. es fundamental. Por otro lado, también se ha demostrado que las emociones negativas tienen grandes y usualmente silenciosas afectaciones en el trabajador, llevándolo al ausentismo, intención de traslados o rotación, baja productividad, actitudes de rechazo al trabajo, inferioridad, insatisfacción y carencia de realización personal (Hurtado & Pereira, 2015).

En investigaciones nacionales realizadas previamente, Maldonado & Quevedo (2010), estudiaron la motivación laboral en Colombia y encontraron que esta tiene significación en el desempeño laboral de todo empleado. Esta tiene como base la influencia recíproca del empleado y la situación dependiendo del ambiente laboral, la persona y el momento que se encuentre afrontando la misma.

Tiempo después, en el 2013, Bustamante, indagó el clima de comunicación, la motivación y la satisfacción en el proceso de atención primaria en Colombia, y a partir de los resultados obtenidos pudo relacionar la motivación en el trabajo y la satisfacción laboral con una óptima ejecución de las funciones a su cargo, en su caso de una buena administración organizacional y que se da a partir de asuntos



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD
DEPARTAMENTO DE SALUD PÚBLICA
PROGRAMA ADMINISTRACIÓN EN SALUD



como el reto que implica el trabajo, el sistema de retribuciones, clima laboral y aspectos físicos en el trabajo.

Por ello, en el presente trabajo se toma el tema del clima organizacional como fundamento de investigación, examinando cómo se encuentra este en un contexto específico, para lo cual se eligió el área de salud pública y aseguramiento, y mediante la realización de encuestas, se evalúa el clima organizacional y se analiza la pertinencia de conocer el mismo y sus implicaciones para el desarrollo efectivo de la actividad misional de la entidad. Asimismo, Se buscaron los factores (satisfacción laboral, funcionamiento grupal, liderazgo, salud ocupacional, etc.), que tienen fortalezas y los que presentan debilidades; analizando y evaluando los hallazgos encontrados y presentando sugerencias al respecto, para de esta manera dejar un precedente de la importancia de estudiar este campo, tanto para los trabajadores, como para las empresas.

Finalmente, se insiste en la influencia positiva que tiene un clima organizacional motivador y satisfactorio, ya que “activa, orienta, dinamiza y mantiene el comportamiento de los individuos hacia los objetivos esperados”. (Bustamante, 2013), y su continua evaluación y mejoramiento harán del área laboral un ambiente más productivo.



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD
DEPARTAMENTO DE SALUD PÚBLICA
PROGRAMA ADMINISTRACIÓN EN SALUD



2. RESEÑA HISTÓRICA DE LA INSTITUCIÓN

Al hablar de la Secretaría de Salud del Municipio es preciso reseñar que, según la Alcaldía de Montería (2017), la fundación de Montería data de 1777; sin embargo, adquirió su categoría de municipio en 1923, y es capital del departamento de Córdoba desde el 18 de diciembre de 1951, es por ello que le corresponde por mandato constitucional contar con una Secretaría de Salud, la cual es una dependencia adscrita a la Alcaldía Municipal, cuyo director o secretario, es designado por el Alcalde del municipio. Sus funciones están predeterminadas por las Leyes 10 de 1990, 60 de 1993 y 100 de 1993, además de los decretos reglamentarios de la misma. A la fecha actual (2022), la Secretaría de Salud Municipal es la médica cirujana Yolanda Violet Rojas Palomino.



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD
DEPARTAMENTO DE SALUD PÚBLICA
PROGRAMA ADMINISTRACIÓN EN SALUD



3. ASPECTOS CORPORATIVOS

La sede actual de la Secretaría de Salud funciona en el complejo Centro Verde, ubicado en la margen izquierda de la ciudad. Este establecimiento, según lo indica la Alcaldía de Montería (2003), se ha planteado como misión dirigir, coordinar, organizar, inspeccionar y vigilar los servicios de salud para garantizar la salud pública, la oferta de servicios de salud en forma oportuna y eficiente, por instituciones públicas del primer nivel de atención, por contratación de servicios o por otorgamiento del subsidio a la demanda para garantizar la función social del Estado, en la adecuada prestación y ampliación de coberturas de los servicios de salud. Por otra parte, visionan convertirse en el ente Municipal modelo del Sistema de Seguridad Social de Salud en el Departamento de Córdoba.

El camino para lograr su misión será guiado por sus principios y valores corporativos, entre los que se encuentran el velar por la afiliación al sistema de seguridad social en salud en los regímenes contributivo y subsidiado, esto manejando todos los sistemas formales y estructurales del sistema de salud. Además, buscarán ejercer el control sobre la convocatoria pública de los beneficiarios con derecho al subsidio de salud que fueron afiliados a las diferentes ARS para que ejerzan su derecho a la libre escogencia de administradora del régimen subsidiado, ARS, de conformidad con los requerimientos legales. Posteriormente entregarán a cada una de las administradoras del régimen subsidiado autorizadas para operar en el Municipio, el listado de beneficiarios que fueron afiliados forzosamente, para recibir el subsidio, con el propósito de que realicen su promoción de servicios.



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

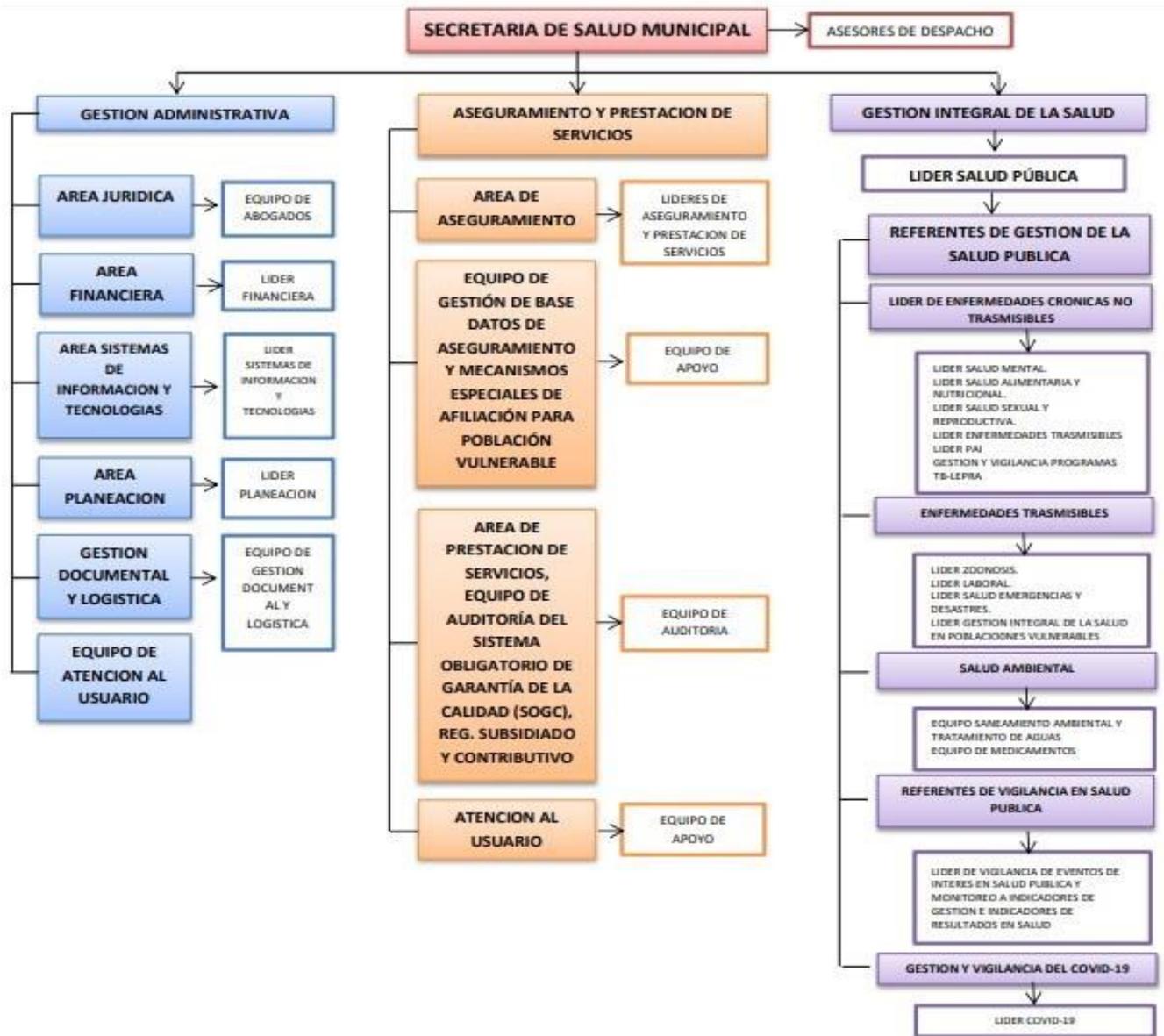
FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD
DEPARTAMENTO DE SALUD PÚBLICA
PROGRAMA ADMINISTRACIÓN EN SALUD



Todo lo anterior para garantizar la afiliación en las administradoras del régimen subsidiado, a los beneficiarios que fueron afiliados utilizando la figura de afiliación forzosa y que decidan cambiar de ARS; y mantener el listado actualizado de personas inscritas, por cada una de las administradoras del régimen subsidiado. Para así, adelantar los respectivos ajustes a los contratos suscritos con las administradoras del régimen subsidiado, derivados de la aplicación de los numerales anteriores; y finalmente cumplir con las funciones de vigilancia y control relacionados con la implementación del régimen subsidiado que le corresponden de conformidad con la ley.

4. DESCRIPCIÓN DEL ÁREA Y UNIDAD FUNCIONAL

Figura 1. Organigrama de la Secretaría de Salud Municipal de la ciudad de Montería



Para la Alcaldía de Montería (2017), la Secretaría de Salud Municipal se compone por tres ramas principales; la primera es la de gestión administrativa, que se encarga



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD
DEPARTAMENTO DE SALUD PÚBLICA
PROGRAMA ADMINISTRACIÓN EN SALUD



de gestionar, organizar, planificar, atender y realizar tareas administrativas, de soporte y apoyo a la organización, esta se conforma por: el área jurídica, constituida por un equipo de abogados; el área financiera, dirigida por un líder financiero; el área de sistemas de información y tecnologías y el área de planeación financiera, que tienen cada una sus líderes; el área de gestión documental en logística, conformada por un equipo especializado en este campo; y por último, el equipo de atención al usuario.

La segunda rama es la de aseguramiento y atención de servicios, que es la encargada de realizar actividades de asistencia técnica, inspección, vigilancia y control conforme a las competencias de la entidad, de la cual se desglosan 4 grandes áreas; el área de aseguramiento, que se compone por líderes de aseguramiento y prestación de servicios; después, como grupo de apoyo, se encuentra el equipo de gestión de base datos de aseguramiento y mecanismos especiales de afiliación para población vulnerable; el área tres es la de prestación de servicios, equipo de auditoría del sistema obligatorio de garantía de la calidad (SOGC) reg. subsidiado y contributivo; y finaliza con el equipo de atención al usuario.

Para concluir, la tercera rama es la de Gestión Integral de la Salud, cuya función es contribuir al mantenimiento y mejoramiento de la salud y la prevención de la enfermedad de la comunidad, y se divide así: líder de enfermedades crónicas no transmisibles, donde se encuentran líder de salud mental, líder de salud alimentaria y nutricional, líder de salud sexual y reproductiva, líder enfermedades transmisibles, líder PAJ, gestión y vigilancia programas TB-LEPRA; enfermedades transmisibles, donde corresponde el líder zoonosis, líder laboral, líder salud emergencias y desastres, líder gestión integral de la salud en poblaciones vulnerables; después, la



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD
DEPARTAMENTO DE SALUD PÚBLICA
PROGRAMA ADMINISTRACIÓN EN SALUD



salud ambiental, donde están el equipo de saneamiento ambiental y tratamiento de aguas y el equipo de medicamentos; le siguen los referentes de vigilancia en salud pública, con líder de vigilancia de eventos de interés en salud pública y monitoreo a indicadores de gestión e indicadores de resultados en salud; para terminar, la gestión y vigilancia del COVID-19, dirigida por un líder en COVID-19.

4.1. Propósito general

La Alcaldía de Montería (2017), expresa que la Secretaría de Salud Municipal tiene como propósito principal planear, organizar, dirigir y controlar la aplicación de los recursos disponibles para mejorar y mantener la salud de la población del Municipio de Montería, así como también el de dirigir el Sistema Municipal de Salud y propender por el desarrollo de la estrategia de atención en los servicios de salud. Funciones de la Secretaría de Salud- Generales.

Entre sus funciones más específicas, se encuentran el asesorar al alcalde en los asuntos relativos a las acciones Municipales para el fomento y prevención de la salud, control, tratamiento y rehabilitación del enfermo, control y protección del medio ambiente. También, el de contribuir a la formulación y adopción de los planes, programas y proyectos del sector salud en el Municipio, en armonía con las políticas, planes y programas Departamentales y Nacionales. Todo esto, desarrollando planes de formación, adiestramiento y perfeccionamiento del personal de salud en coordinación con las entidades del mismo sector y labores de inspección, vigilancia y control de las instituciones que presten servicios de salud en el Municipio. Tomando control, en coordinación con las entidades del sector o de otros sectores que inciden en la salud, los factores de riesgo referentes al estado de salud -



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD

DEPARTAMENTO DE SALUD PÚBLICA

PROGRAMA ADMINISTRACIÓN EN SALUD



enfermedad de la población. También, se encargan de orientar la elaboración del presupuesto en respuesta a los planes, programas y proyectos previstos en el plan de desarrollo e inversión del Municipio y de hacer una evaluación periódica de estos. Vigilando y controlando la captación de los recursos locales, departamentales, nacionales y de otras entidades públicas y privadas que tienen destinación específica para el sector salud en el Municipio.

Con relación a salud pública, pretenden coordinar la formulación, ejecución y evaluación de las acciones de Salud Pública en el Municipio según lineamientos del Ministerio de Protección Social, a través del seguimiento de todos los procesos de Salud Pública del Municipio mediante la supervisión y control de los mismos. Trabajan por coordinar y liderar de manera permanente el funcionamiento del Comité Técnico del PAB, mediante el trabajo en equipo en la elaboración y seguimiento de los proyectos del PAB, vigilando el correcto uso de los recursos financieros del PAB Municipal y expidiendo los certificados de satisfacción y cumplimiento de las actividades de cada proyecto de esta entidad. Adicionalmente, es su deber rendir informes trimestrales administrativos, técnicos y financieros e interventorías, al asesor designado por la Secretaría de Salud Departamental. Conocer y actualizarse permanentemente en los lineamientos Nacionales y Departamentales para la ejecución de las acciones de Salud Pública. Igualmente, capacitar al Consejo Territorial de Seguridad Social en Salud – CTSSS – en los lineamientos Nacionales y Departamentales para la ejecución de los componentes de Salud Pública a nivel Municipal, de tal forma que se asuma, con consentimiento informado, la aprobación de los PAB Municipales. Garantizar el desarrollo permanente del proceso de Vigilancia en Salud Pública, según POA formulado y lineamientos vigentes y presentar informes trimestrales de dicho proceso.



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD
DEPARTAMENTO DE SALUD PÚBLICA
PROGRAMA ADMINISTRACIÓN EN SALUD



En cuanto al sistema de régimen, su objetivo es el velar por la afiliación al sistema de seguridad social en salud en los regímenes contributivo y subsidiado, esto manejando todos los sistemas formales y estructurales del sistema de salud. Además, buscarán ejercer el control sobre la convocatoria pública de los beneficiarios con derecho al subsidio de salud que fueron afiliados a las diferentes ARS para que ejerzan su derecho a la libre escogencia de administradora del régimen subsidiado, ARS, de conformidad con los requerimientos legales. Posteriormente entregarán a cada una de las administradoras del régimen subsidiado autorizadas para operar en el Municipio, el listado de beneficiarios que fueron afiliados forzosamente, para recibir el subsidio, con el propósito de que realicen su promoción de servicios.

4.2. Valores institucionales

Forman la cultura de la entidad municipal, con los cuales nos identifican en el entorno social y constituyen el fundamento ético para alcanzar la misión, guían las normas de conducta, el estilo de dirección, y la relación con servidores, clientes y otros colaboradores. Según la Alcaldía de Montería (2017), los valores institucionales de la Secretaría de Salud Municipal, son:

Respeto: El Servidor Público será honesto en el cumplimiento de sus deberes; a mayor jerarquía mayor será su responsabilidad en el acatamiento de las disposiciones de este Modelo, para cumplir con eficacia y eficiencia los deberes que les han sido confiados.

Responsabilidad: El Servidor Público será honesto en el cumplimiento de sus deberes; a mayor jerarquía mayor será su responsabilidad en el acatamiento de las



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD
DEPARTAMENTO DE SALUD PÚBLICA
PROGRAMA ADMINISTRACIÓN EN SALUD



disposiciones de este Modelo, para cumplir con eficacia y eficiencia los deberes que les han sido confiados.

Probidad: El Servidor Público actuará con rectitud y honradez, procurando satisfacer el interés general y desechando todo provecho o ventaja personal, obtenido por sí por interpuesta persona. También estará obligado a exteriorizar una conducta honesta.

Temperancia: El Servidor Público sopesará con prudencia las críticas que reciba de la ciudadanía, con el fin de evaluarlas y determinar los correctivos a los que hubiere lugar cuando éstas tengan base sólida.

Transparencia: El Servidor Público actuará con pleno conocimiento de las materias sometidas a su consideración, con la misma diligencia que un buen administrador emplearía para con sus propios bienes. El ejercicio de la función de la Administración Pública inspirará confianza en la Comunidad, evitará acciones que pudieran poner en riesgo la finalidad social, el Patrimonio del Estado, y la imagen que debe tener la sociedad respecto de sus servidores. Igualmente, facilitará la divulgación pública de información pertinente para los ciudadanos.

Justicia: El Servidor público tendrá permanente disposición para el cumplimiento de sus funciones, otorgando a cada uno lo que le es debido, tanto en sus relaciones con el Estado, como con los ciudadanos, superiores y subordinados. Esto le implica mantener relaciones fundadas en la imparcialidad; es decir, un trato igual para con todos.



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD
DEPARTAMENTO DE SALUD PÚBLICA
PROGRAMA ADMINISTRACIÓN EN SALUD



5. MARCO REFERENCIAL

5.1. Marco de antecedentes

Teniendo en cuenta la importancia que se le ha dado a los recursos humanos en el desarrollo empresarial de entidades tanto del sector público como privado, las mediciones del clima organizacional permiten analizar la satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores. En el caso de la Secretaría de Salud de Montería al ser una entidad del orden público y cuyas funciones son de vital importancia para el funcionamiento del sistema de seguridad social como lo prevé el estado social de derecho, es preciso investigar que ha dicho la literatura científica al respecto:

Escamilla et al. (2016) realizó una investigación en España a 303 trabajadores de organizaciones deportivas conformada por tres sectores: públicos, privados y asociados, encontrando que, en el sector público, existen puntuaciones más bajas respecto al clima en general comparándolo con los otros dos sectores, especialmente en las dimensiones de motivación, seguridad, formación, recursos y satisfacción laboral. Otro estudio realizado a 561 trabajadores de hospitales de alta complejidad en Chile, encontró que las dimensiones con mayor puntuación favorable hacia el clima organizacional fueron: identidad, motivación y responsabilidad; por el contrario, la comunicación, la organización, los materiales y la administración del conflicto, obtuvieron menor puntuación (Bustamante, Gradón & Lapo 2015).

En Nariño (Colombia), el estudio realizado a colaboradores del sector público del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar ICBF arrojó que, en las dimensiones del



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD

DEPARTAMENTO DE SALUD PÚBLICA

PROGRAMA ADMINISTRACIÓN EN SALUD



clima organizacional el grado de satisfacción fue promedio a excepción de la retribución y los valores que puntuaron bajo; sin embargo, las condiciones del contexto pueden ser cambiantes, lo que requiere realizar acciones constantes de fortalecimiento para mantener un clima adecuado (Bacca & Bravo, 2013). Así mismo, en el estudio aplicado en 144 funcionarios de la Secretaría de Educación y Cultura de Nariño, se concluyó que el clima organizacional incide sobre la motivación del personal y el desempeño laboral, por lo tanto, se debe articular la organización con el factor humano, siendo necesario que las entidades cuenten con mecanismos de evaluación periódica para el fortalecimiento continuo de la organización (Salas & Ortiz, 2008).



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD
DEPARTAMENTO DE SALUD PÚBLICA
PROGRAMA ADMINISTRACIÓN EN SALUD



5.2. Marco teórico

Para determinar la relevancia del clima organizacional, es necesario saber qué es y qué posturas tienen distintos autores al respecto. Así, el clima organizacional, para Toro (2009) & Calderón, et al. (2006); se define como una variable mediadora entre las realidades sociales y orgánicas de la empresa y la conducta individual. También se describe como un conjunto de atributos específicos de un órgano particular que refleja la manera en que se establecen las relaciones entre la organización, sus miembros y el medio ambiente (Marín, 2003, p. 21, McMurray, Scott, 2003).

Por otra parte, el clima es una variable que incide en la satisfacción y motivación de los individuos (Salinas, et al, 1994, pp. 22-29). En contraposición, Schneider, Reichers, (1983, p. 31) y Pérez, et al (2006) lo determinan un resultado de los procesos de socialización de los sujetos. En esta línea el clima también es influenciado por otros factores como el comportamiento administrativo, las condiciones organizacionales que perciben los individuos y también por sus informaciones, capacidades, esperanzas, valores y percepciones (Marín, 2003, p. 22).

En otro extremo, existen planteamientos que lo presentan a manera de una variable independiente del entorno, inherente a la organización y definida como: “El conjunto de características permanentes que describen una organización, la distinguen de otra, e influyen en el comportamiento de las personas que la forman” (Forehand y Gilmer 1964, p. 362). Por lo cual es fruto de la estructura organizacional (Ashkanasy, 2008) y se centra en la distribución funcional, la formalización de las políticas y las reglas que restringen la conducta individual; sin embargo, las



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD
DEPARTAMENTO DE SALUD PÚBLICA
PROGRAMA ADMINISTRACIÓN EN SALUD



definiciones más aceptadas de este término son las que buscan integrar las características estructurales de la organización, los procesos de interacción de los individuos y la percepción de los individuos.



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD
DEPARTAMENTO DE SALUD PÚBLICA
PROGRAMA ADMINISTRACIÓN EN SALUD



5.3. Marco conceptual

Clima organizacional:

El clima organizacional se puede resumir como un conjunto de experiencias que detonan ciertas motivaciones y/o desmotivaciones en las personas que trabajan en un lugar determinado. Así, Peralta (2002), menciona una serie de elementos que construyen un clima organizacional: el ambiente donde una persona desempeña su trabajo diariamente, el trato que un jefe puede tener con sus subordinados, la relación entre el personal de la empresa e incluso la relación con proveedores y clientes.

Es el conjunto de acciones y vivencias que afronta el trabajador, y que van influyendo directa o indirectamente en su comportamiento, configurando su actitud hacia el trabajo, su grado de satisfacción personal, su productividad, etc. Muchas empresas han reconocido que este es un factor humano importante en el desarrollo de sus empresas, por lo que es recomendable hacer evaluaciones periódicas del clima organizacional en sus entidades.

Dimensiones del clima organizacional:

El clima organizacional, según lo planteado por Litwin y Stringer (1968), tiene seis dimensiones que afectan positiva o negativamente a una organización, empresa o entidad:



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD
DEPARTAMENTO DE SALUD PÚBLICA
PROGRAMA ADMINISTRACIÓN EN SALUD



1. Estructura. Percepción de las obligaciones, de las reglas y de las políticas que se encuentran en una organización.
2. Responsabilidad individual. Sentimiento de autonomía, sentirse su propio patrón.
3. Remuneración. Percepción de equidad en la remuneración cuando el trabajo está bien hecho.
4. Riesgos y toma de decisiones. Percepción del nivel de reto y de riesgo tal y como se presentan en una situación de trabajo.
5. Apoyo. Los sentimientos de apoyo y de amistad que experimentan los empleados en el trabajo.
6. Tolerancia al conflicto. Es la confianza que un empleado pone en el clima de su organización o cómo puede asimilar sin riesgo las divergencias de opiniones.

Para Castro et al. (2009), unas buenas condiciones de trabajo involucran los siguientes aspectos: ingreso (adecuación de acuerdo a los gastos, forma de pago), tiempo (tipo de jornada, horario de trabajo, descansos), prestaciones (vacaciones, aguinaldo, utilidades, transporte, servicios médicos, uniforme), capacitación (para desempeñar el puesto, situaciones de riesgo, otras áreas), oportunidades de desarrollo (de ascenso o para continuar los estudios), seguridad y limpieza (equipamiento requerido, limpieza y ordenamiento del área de trabajo), bienestar (instalaciones sanitarias, suministro de agua potable, custodia de bienes, lugar de descanso, comedor), incentivos (en efectivo o motivacionales) y carga de trabajo.

En síntesis, el correcto abordaje de las dimensiones del clima organizacional son indispensables para que el trabajador tenga unas buenas condiciones laborales, realice sus actividades correctamente y con motivación; así se tendrán ambientes



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD
DEPARTAMENTO DE SALUD PÚBLICA
PROGRAMA ADMINISTRACIÓN EN SALUD



de trabajo más amigables y saludables, en los que se pueda convivir bajo el respeto, la solidaridad y la responsabilidad.

Satisfacción laboral:

La satisfacción laboral surge como consecuencia de un buen clima organizacional, Cuando el trabajador se siente contento en general con la mayoría de aspectos que infieren en su trabajo, sus habilidades se potencializan y, por ende, tiene resultados más eficaces. Palma Carrillo (1999), dice que está relacionada con posibilidades de desarrollo personal, beneficios laborales y remunerativos que recibe, políticas administrativas, relaciones con otros miembros de la organización y relaciones con la autoridad, condiciones físicas y materiales que faciliten su tarea y desempeño de tareas.

La satisfacción laboral se adquiere también cuando el trabajador se siente útil y valorado, por eso es importante recordarle cuando esta haciendo un buen trabajo, motivarle cada día a hacer las cosas de la mejor manera, saber corregirlo cuando se presente un aspecto negativo, etc.

Evaluación del clima organizacional

Una evaluación consiste en verificar como se encuentran las condiciones de una persona o entidad basándose en una serie de datos recolectados con este propósito, y teniendo en cuenta aspectos de puntuación y o calificación, ya sea cuantitativa o cualitativamente. Es relevante precisar que la evaluación



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD
DEPARTAMENTO DE SALUD PÚBLICA
PROGRAMA ADMINISTRACIÓN EN SALUD



organizacional se hace con el objetivo de encontrar los puntos fuertes y puntos por mejorar de las empresas, para que puedan avanzar día a día en su beneficio. Así las cosas, se asume la evaluación como la expresa Santos (2014), es decir, como una oportunidad de aprendizaje.

De esta forma la evaluación del clima organizacional de una empresa debe tener en cuenta lo propuesto en las dimensiones del clima organizacional y servir de instrumento para la regulación la misma.



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD
DEPARTAMENTO DE SALUD PÚBLICA
PROGRAMA ADMINISTRACIÓN EN SALUD



5.4. Marco legal

La Constitución Política de Colombia en su artículo 49 da la potestad al estado para reglamentar y organizar los niveles de atención para la prestación de servicios de salud, de conformidad con los principios de universalidad, eficiencia y solidaridad, así mismo en los artículo 334 y 365, establece la facultad del estado para mantener la regulación, control, y vigilancia de servicio de salud como servicio público.

Ley 100 de 1993: La seguridad social integral en Colombia se define como “el conjunto de instituciones, normas y procedimientos, que dispone la persona y la comunidad para gozar de una calidad de vida, mediante el cumplimiento progresivo de los planes y programas que el estado y la sociedad desarrollen para proporcionar la cobertura integral de las contingencias, en especial las que menoscaban la salud y la capacidad económica de los habitantes de los territorios nacional, con el fin de lograr el bienestar individual y la integración de la comunidad”

La Ley 909 del 2004, asigna como función de la Comisión de Personal: “Proponer en la respectiva entidad la formulación de programas para el diagnóstico y medición del Clima Organizacional” (artículo 16, i) y dispone que: “Con el propósito de elevar los niveles de eficiencia, satisfacción y desarrollo de los empleados en el desempeño de su labor y de contribuir al cumplimiento efectivo de los resultados institucionales, las entidades deberán implementar programas de bienestar e incentivos, de acuerdo con las normas vigentes y las que desarrollen la presente Ley.”(Artículo 16, parágrafo).



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD
DEPARTAMENTO DE SALUD PÚBLICA
PROGRAMA ADMINISTRACIÓN EN SALUD



El Decreto 1227 de 2005, en desarrollo del artículo 24 del Decreto-ley 1567 de 1998 dispone que “con el fin de mantener niveles adecuados de calidad de vida laboral, las entidades deberán efectuar los siguientes programas: 75.1. Medir el clima laboral, por lo menos cada dos años y definir, ejecutar y evaluar estrategias de intervención.” 75.4. Identificar la cultura organizacional y definir los procesos para la consolidación de la cultura deseada. 75.5. Fortalecer el trabajo en equipo. 75.6. Adelantar programas de incentivos.

El Decreto 4485 de 2009 por medio del cual se adopta la actualización de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2009, cuyo numeral 6 establece los requisitos a tener en cuenta para el diseño del Sistema de Gestión de la Calidad en lo que tiene que ver con los recursos humanos, físicos y del medio ambiente, factores que como ha sido planteado en la concepción del Clima Organizacional, son los componentes esenciales que lo generan.



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD
DEPARTAMENTO DE SALUD PÚBLICA
PROGRAMA ADMINISTRACIÓN EN SALUD



6. OBJETIVOS

6.1. Objetivo general

Evaluar el clima organizacional de la dependencia encargada de la salud pública y aseguramiento de la Secretaría de Salud Municipal de Montería.

6.2. Objetivos específicos

- Describir las condiciones laborales y las características de los trabajadores, por medio de instrumentos de recolección de datos de tipo cualitativos y cuantitativos.
- Analizar los datos recolectados en los instrumentos de medición del clima organizacional de la Secretaría de Salud Municipal de Montería, para que se identifiquen las fortalezas y aspectos por mejorar existentes dentro de la entidad.
- Proponer aspectos a mejorar en la organización para que aumente su índice de satisfacción laboral y productividad.



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD
DEPARTAMENTO DE SALUD PÚBLICA
PROGRAMA ADMINISTRACIÓN EN SALUD



7. METODOLOGÍA

7.1. Tipo de estudio

Para la implementación de este trabajo de investigación, se realizó un estudio descriptivo, que, según Sampieri, (2010) son los que buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis.

Por lo que se midieron y evaluaron diversos aspectos relacionados con la identificación del clima organizacional en la Secretaría de Salud Municipal de Montería. En este tipo de estudio se realizaron unos cuestionamientos que se midieron independientemente, para tener una idea amplia de lo que se quiere describir.

El tipo de enfoque es mixto, al tomarse en cuenta variables cualitativas y cuantitativas. Recolectando datos estadísticos (como edad, sexo, nivel de formación, etc.), pero también de opinión y percepción.

7.2. Población

La aplicación de los instrumentos se realizó en la Secretaría de Salud del Municipio de Montería. La población encuestada fue de 55 trabajadores del área de salud pública.



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD
DEPARTAMENTO DE SALUD PÚBLICA
PROGRAMA ADMINISTRACIÓN EN SALUD



7.3. Técnicas e instrumentos de investigación

Mediante encuestas se realizaron las respectivas valoraciones del personal, funcionario público o contratista de la Secretaría de Salud que efectúan la realización del servicio, la evaluación buscó medir la percepción del ambiente físico, la estructura organizacional, comportamiento organizacional y persona. Se presentan las preguntas realizadas y el porcentaje que respondió de acuerdo a la calificación de 1 a 5. Donde:

- 1 -Totalmente en desacuerdo
- 2- En desacuerdo
- 3- Ni en desacuerdo, Ni de acuerdo
- 4 -De acuerdo
- 5 -Totalmente de acuerdo

De la misma manera, se emplearon técnicas de investigación referentes a los resultados de este mecanismo a utilizar, adquiriendo ideas cercanas a la realidad de lo que se evidencia relacionando así a esta organización y de tal manera llegar a la elaboración, ejecución y realización de este proyecto.

Para esta investigación se utilizaron dos tipos de instrumentos o herramientas: En la primera etapa encuestas ya que este método de recolección de datos se conforma por un set de preguntas y respuestas definidas o cerradas las cuales se pueden realizar cara a cara o vía internet.



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD
DEPARTAMENTO DE SALUD PÚBLICA
PROGRAMA ADMINISTRACIÓN EN SALUD



Primera etapa: Se llevó a cabo el análisis cuantitativo, con el fin de indagar sobre las percepciones que tiene el personal que labora dentro de la entidad. Este análisis se desarrolló pensando la viabilidad de un entorno laboral eficiente dentro de la organización.

Segunda etapa: Para llevar a cabo el análisis cualitativo, se realizó un grupo focal con el fin de determinar los motivos que indiquen el requerimiento de insuficiencia laboral e insatisfacción de la misma.

Estos instrumentos de investigación permitieron obtener la información necesaria para un análisis detallado de los datos recolectados a través de los mismos. Las preguntas formuladas para la encuesta se orientaron de acuerdo a los objetivos planteados en esta investigación.



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD
DEPARTAMENTO DE SALUD PÚBLICA
PROGRAMA ADMINISTRACIÓN EN SALUD

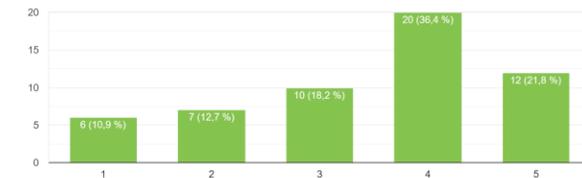


8. RESULTADOS

En el proceso de recolección de datos se hicieron 24 preguntas de tipo cuantitativo, Las preguntas online estaban organizadas de la siguiente manera: (1) Totalmente en desacuerdo. (2) En desacuerdo. (3) Ni en desacuerdo, ni de acuerdo. (4) De acuerdo. (5) Totalmente de acuerdo.

Tabla 1. Capacitaciones para el mejoramiento de habilidades del personal.

AMBIENTE FISICO (Condiciones del puesto de trabajo) 1-¿La empresa realiza capacitaciones regulares para el mejoramiento de habilidades?
55 respuestas



RESPUESTA	PORCENTAJE	Nº DE VOTANTES
1	10.9%	6
2	12.7%	7
3	18.2%	10
4	36.4%	20
5	21.8%	12
TOTAL	100%	55

En la primera pregunta: "¿La empresa realiza capacitaciones regulares para el mejoramiento de habilidades?", 6 de los participantes respondieron que están totalmente en desacuerdo, representando un porcentaje del 10,9%. 7 de estos contestaron que están en desacuerdo, siendo el 12,7%. Le sigue el 18,2% que corresponde a 10 de los participantes que no están ni en acuerdo, ni en desacuerdo. Después, la respuesta más votada obtuvo 20 sufragantes, y esta tiene el 36,4%. Por último, con el 21,8% 12 votantes manifestaron estar de acuerdo con lo planteado en la pregunta. Los hallazgos encontrados arrojan que un 58,2% del total de los encuestados tienen una respuesta favorable frente a la pregunta, un 18,2% permanece neutro y un 23,6 dio una respuesta desfavorable.



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD
DEPARTAMENTO DE SALUD PÚBLICA
PROGRAMA ADMINISTRACIÓN EN SALUD

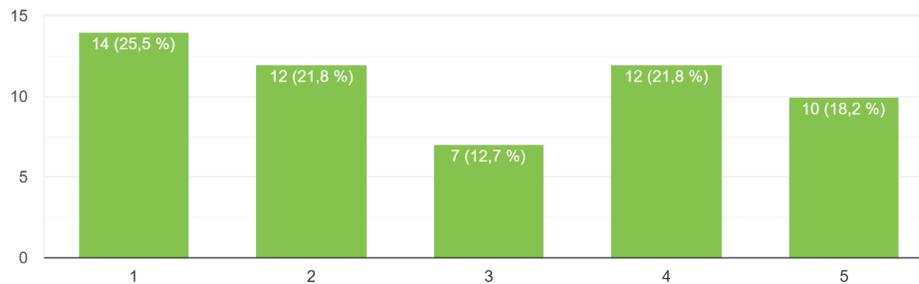


Tabla 2. Afectación del ruido en la concentración en el trabajo

RESPUESTA	PORCENTAJE	N° DE VOTANTES
1	25.5%	14
2	21.8%	12
3	12.7%	7
4	21.8%	12
5	18.2%	10
TOTAL	100%	55

2-El ruido no afecta mi concentración en el trabajo

55 respuestas



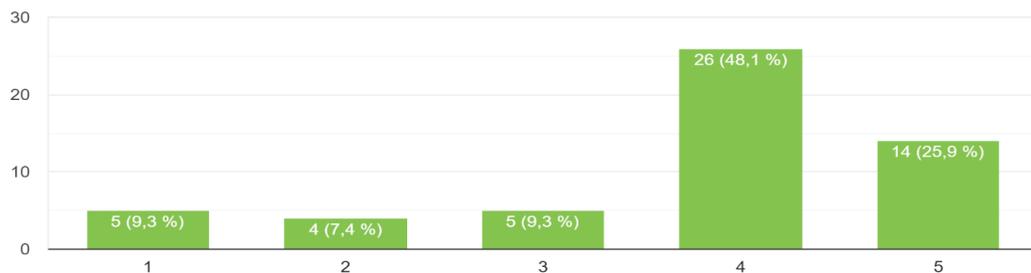
En cuanto al segundo ítem: “*El ruido no afecta mi concentración en el trabajo*”, 14 votantes, es decir el 25,5%, estuvieron totalmente en desacuerdo. El 21,8% (12 trabajadores), manifestaron estar en desacuerdo. El 12,7% correspondiente a 7 personas dijeron no estar ni en acuerdo, ni en desacuerdo. 12 personas, con un porcentaje del 21,8% dicen estar de acuerdo y 10 de ellas, con el 18,2%, votó estar totalmente de acuerdo. Un poco menos de la mitad de los participantes respondieron en desacuerdo con lo planteado, con un total del 47,3%, un 12,7% de los trabajadores permanecen neutros y el 40% de los encuestados están en concordancia con lo propuesto.

Tabla 3. Condiciones de seguridad laboral

RESPUESTA	PORCENTAJE	N° DE VOTANTES
1	9.3%	5
2	7.4%	4
3	9.3%	5
4	48.1%	26
5	25.9%	14
TOTAL	100%	55

3-¿Las condiciones laborales son seguras?

54 respuestas



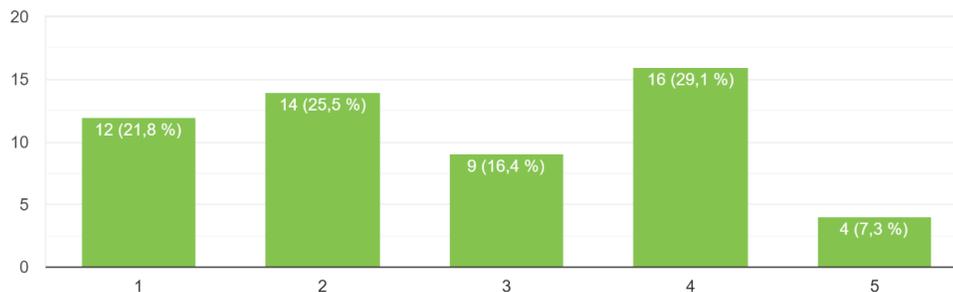
En la pregunta tres: “¿Las condiciones laborales son seguras?”, un 9,3% (5 individuos), estuvieron totalmente en desacuerdo. En la segunda respuesta “en desacuerdo” votaron 4 personas, un 7,4%. 5 participantes votaron no estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo, esto es un 9,3% de los trabajadores encuestados. El mayor número lo llevó el “de acuerdo” con 26 votantes (un 48,1%). Finalmente, el 25,9 manifestó estar totalmente de acuerdo, esto son 14 trabajadores. Esto quiere decir que una gran mayoría, que corresponde al 74%, manifiestan que sus condiciones laborales son seguras, un 9,3% permanece neutro, y un 16,7 indica que sus condiciones laborales no son seguras.

Tabla 4. Dotación de herramientas necesarias para el trabajo

RESPUESTA	PORCENTAJE	N° DE VOTANTES
1	21.8%	12
2	25.5%	14
3	16.4%	9
4	29.1%	16
5	7.3%	4
TOTAL	100%	55

4-¿La empresa te dota de las herramientas y soluciones que necesitas para realizar con eficacia tu trabajo?

55 respuestas



Se encontró a un 21,8% (12 personas), en total desacuerdo con la pregunta, un 25,5% (14 personas), dijeron estar en desacuerdo, 9 personas (16,4%), no están ni de acuerdo, ni en desacuerdo. Un 29,1% (16 personas), manifestaron estar de acuerdo con la pregunta y el 7,3% (4 trabajadores), se encuentra totalmente de acuerdo. Esto se traduce en que un 47,3% tienen una respuesta desfavorable, 16,4% permanecen neutros, y un 36,4% dio una respuesta favorable.



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD
DEPARTAMENTO DE SALUD PÚBLICA
PROGRAMA ADMINISTRACIÓN EN SALUD

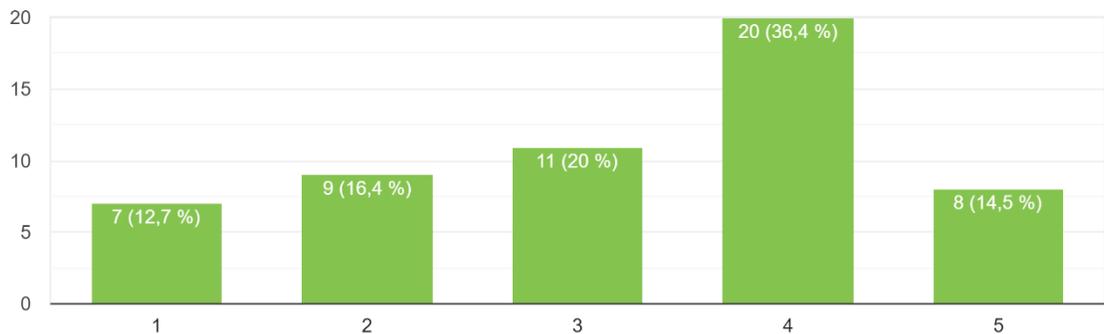


Tabla 5. Condiciones del espacio laboral en cuanto a trabajo/relajación y diversión.

RESPUESTA	PORCENTAJE	N° DE VOTANTES
1	12.7%	7
2	16.4%	9
3	20%	11
4	36.4%	20
5	14.5%	8
TOTAL	100%	55

5-¿Consideras que el espacio de trabajo cuenta con lo necesario para trabajar, relajarte y divertirse?

55 respuestas



Frente a la pregunta: “¿Consideras que el espacio de trabajo cuenta con lo necesario para trabajar, relajarte y divertirse?”, 7 de los participantes respondieron que están totalmente en desacuerdo, representando un porcentaje del 12,7%. 9 de estos contestaron que están en desacuerdo, siendo el 16,4%. Le sigue el 20% que corresponde a 11 de los participantes que no están ni en acuerdo, ni en desacuerdo. Después, la respuesta más votada obtuvo 20 sufragantes, y esta tiene el 36,4%. Por último, con el 14,5%, 8 votantes manifestaron estar de acuerdo con lo planteado en la pregunta. Los hallazgos encontrados arrojan que un 50,9% del total de los encuestados tienen una respuesta favorable frente a la pregunta, un 20% permanece neutro y un 29,1 dio una respuesta desfavorable.



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD
DEPARTAMENTO DE SALUD PÚBLICA
PROGRAMA ADMINISTRACIÓN EN SALUD

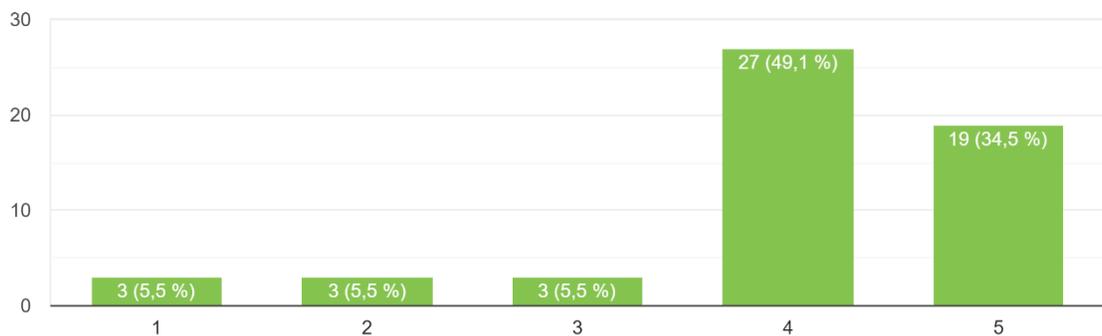


Tabla 6. Conocimiento de misión, visión y valores de la empresa

RESPUESTA	PORCENTAJE	N° DE VOTANTES
1	5.5%	3
2	5.5%	3
3	5.5%	3
4	49.1%	27
5	34.5%	19
TOTAL	100%	55

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL 6-Tengo conocimiento general de la misión, visión, valores de la empresa.

55 respuestas



En cuanto al sexto ítem: “*Tengo conocimiento general de la misión, visión y valores de la empresa*”, 3 votantes, es decir el 5,5%, estuvieron totalmente en desacuerdo. El 5,5% (3 trabajadores), manifestaron estar en desacuerdo. Otro 5,5% correspondiente a 3 personas dijeron no estar ni en acuerdo, ni en desacuerdo. 27 personas, con un porcentaje del 49,1% dicen estar de acuerdo y 19 de ellas, con el 34,5%, votó estar totalmente de acuerdo. Un 10% de los participantes respondieron en desacuerdo con lo planteado; un 5,5% de los trabajadores permanecen neutros y el 83,6% de los encuestados están en concordancia con lo propuesto.



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD
DEPARTAMENTO DE SALUD PÚBLICA
PROGRAMA ADMINISTRACIÓN EN SALUD

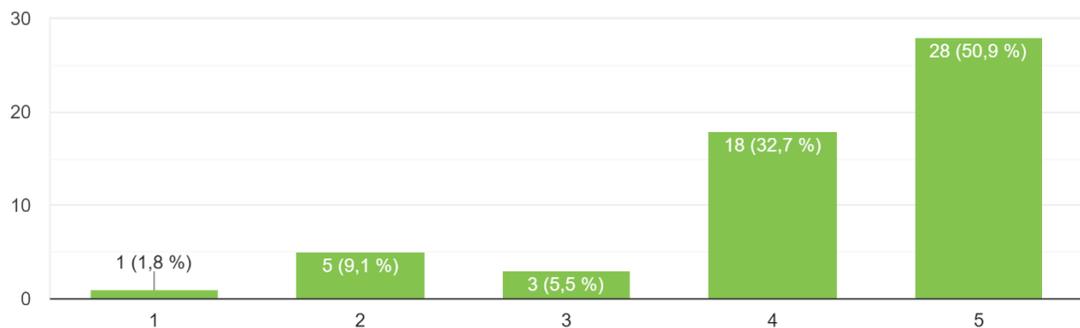


Tabla 7. Favorabilidad del liderazgo del superior en las actividades del empleado

RESPUESTA	PORCENTAJE	N° DE VOTANTES
1	1.8%	1
2	9.1%	5
3	5.5%	3
4	32.7%	18
5	50.9%	28
TOTAL	100%	55

7-El liderazgo de mi superior influye favorablemente en mis actividades

55 respuestas



Frente a la afirmación: “El liderazgo de mi superior influye favorablemente en mis actividades”, un 1,8% (1 individuo), estuvo totalmente en desacuerdo. En la segunda respuesta “en desacuerdo” votaron 5 personas, un 9,1%. 3 participantes votaron no estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo, esto es un 5,5% de los trabajadores encuestados. El “de acuerdo” con 18 votantes (un 32,7%). Finalmente, el 50,9 manifestó estar totalmente de acuerdo, esto son 28 trabajadores. Esto quiere decir que una gran mayoría, que corresponde al 83,6%, manifiestan una respuesta favorable, un 5,5% permanece neutro, y un 10,9% tienen una respuesta desfavorable.



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD
DEPARTAMENTO DE SALUD PÚBLICA
PROGRAMA ADMINISTRACIÓN EN SALUD

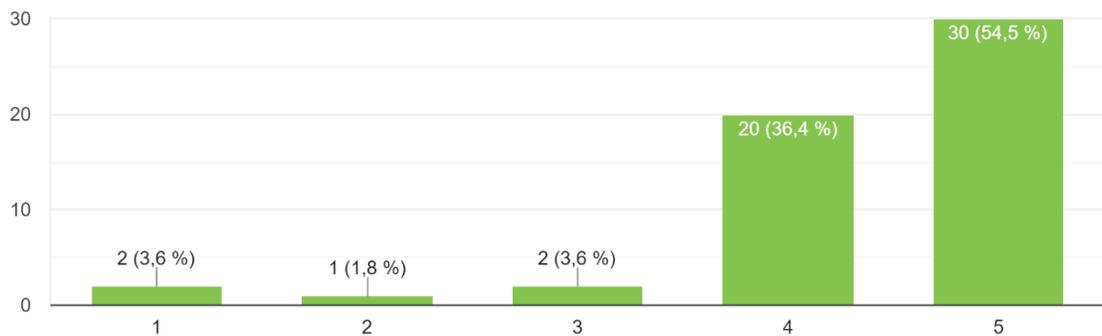


Tabla 8. Claridad en las funciones del cargo correspondiente

RESPUESTA	PORCENTAJE	N° DE VOTANTES
1	3.6%	2
2	1.8%	1
3	3.6%	2
4	36.4%	20
5	54.5%	30
TOTAL	100%	55

8- Las funciones de mi cargo están definidas y claras para mi buen desempeño

55 respuestas



Se encontró a un 3,6% (2 personas), en total desacuerdo con la pregunta, un 1,8% (1 persona), dijo estar en desacuerdo, 2 personas (3,6%), no están ni de acuerdo, ni en desacuerdo. Un 36,4% (20 personas), manifestaron estar de acuerdo con la pregunta y el 54,5% (30 trabajadores), se encuentra totalmente de acuerdo. Esto se traduce en que un 5,4% tienen una respuesta desfavorable; 3,6% permanecen neutros, y un 90,9% dio una respuesta favorable.



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD
DEPARTAMENTO DE SALUD PÚBLICA
PROGRAMA ADMINISTRACIÓN EN SALUD

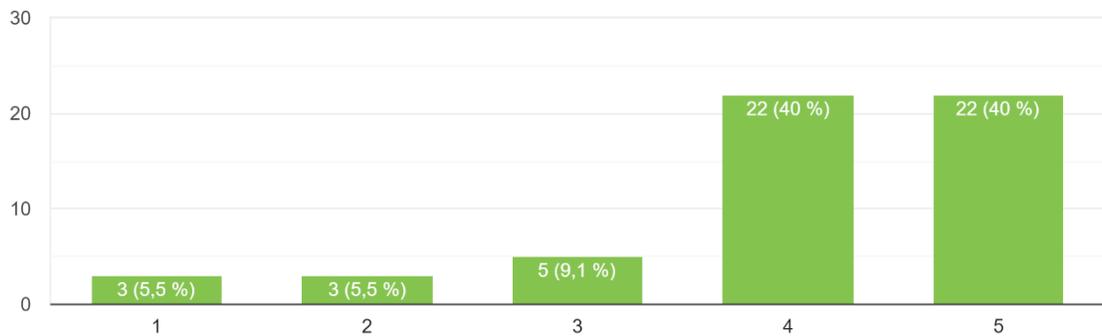


Tabla 9. Suficiencia en la información sobre el trabajo

RESPUESTA	PORCENTAJE	Nº DE VOTANTES
1	5.5%	3
2	5.5%	3
3	9.1%	5
4	40%	22
5	40%	22
TOTAL	100%	55

9-Cuento con información suficiente para realizar eficazmente mi trabajo

55 respuestas



Frente a la frase: “Cuento con información suficiente para realizar eficazmente mi trabajo”, 3 de los participantes respondieron que están totalmente en desacuerdo, representando un porcentaje del 5,5%. 3 más contestaron que están en desacuerdo, siendo el 5,5%. Le sigue el 9,1% que corresponde a 5 de los participantes que no están ni en acuerdo, ni en desacuerdo. Después, hubo un empate en las respuestas “de acuerdo” y “totalmente de acuerdo” con un 40% y un total de 12 votantes cada una. Los resultados son que un 80% del total de los encuestados tienen una respuesta favorable frente a la pregunta, un 9,1% permanece neutro y un 10% dio una respuesta desfavorable.



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

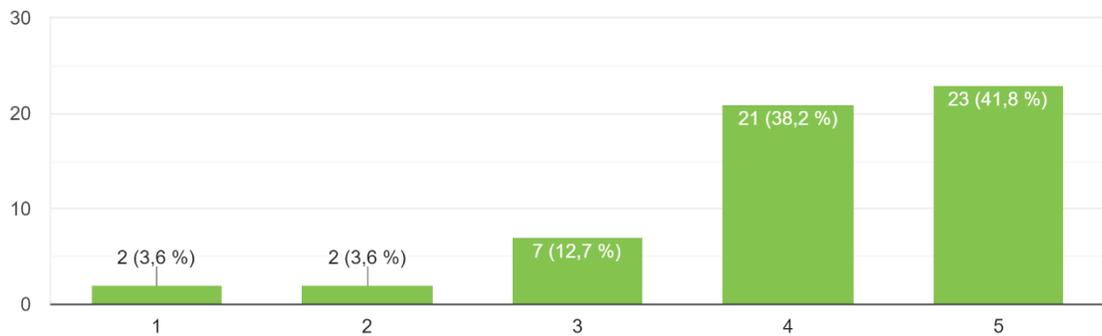
FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD
DEPARTAMENTO DE SALUD PÚBLICA
PROGRAMA ADMINISTRACIÓN EN SALUD



Tabla 10. Apoyo de los jefes en las dificultades del trabajador

RESPUESTA	PORCENTAJE	N° DE VOTANTES
1	3.6%	2
2	3.6%	2
3	12.7%	7
4	38.2%	21
5	41.8%	23
TOTAL	100%	55

10-Mi(s) jefe(s) me apoyan ante cualquier dificultad
55 respuestas



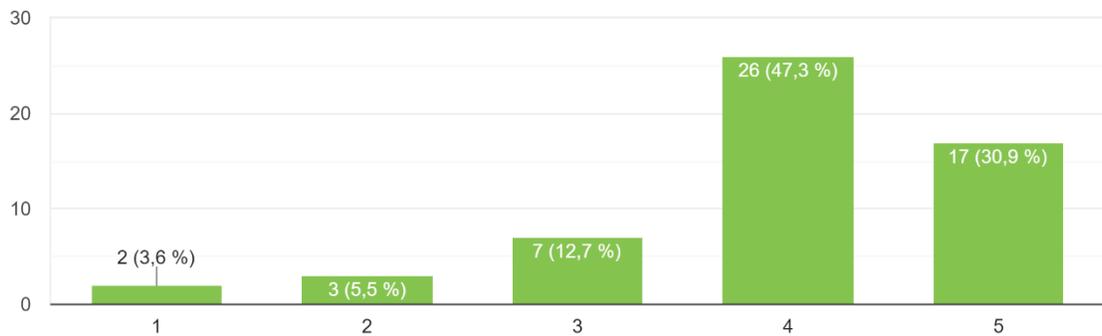
En cuanto al décimo punto: “*Mis jefes me apoyan ante cualquier dificultad*”, 2 votantes, es decir el 3,6%, estuvieron totalmente en desacuerdo. Otro 3,6% (2 trabajadores), manifestaron estar en desacuerdo. Un 12,7% correspondiente a 7 personas dijeron no estar ni en acuerdo, ni en desacuerdo. 21 personas, con un porcentaje del 38,2% dicen estar de acuerdo y 23 de ellas, con el 41,8%, votó estar totalmente de acuerdo. Un 7,2% de los participantes respondieron en desacuerdo con lo planteado; un 12,7% de los trabajadores permanecen neutros y el 80% de los encuestados están en concordancia con lo propuesto.

Tabla 11. Existencia del trabajo en equipo

RESPUESTA	PORCENTAJE	Nº DE VOTANTES
1	3.6%	2
2	5.5%	3
3	12.7%	7
4	47.3%	26
5	30.9%	17
TOTAL	100%	55

11-Existe trabajo en equipo

55 respuestas



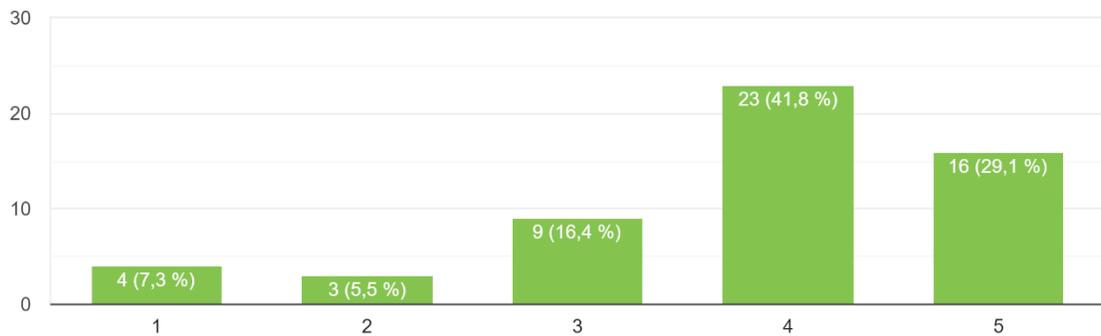
Frente a la afirmación: "Existe trabajo en equipo", un 3,6% (2 individuos), estuvieron totalmente en desacuerdo. En la segunda respuesta "en desacuerdo" votaron 3 personas, un 5,5%. 7 participantes votaron no estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo, esto es un 12,7% de los trabajadores encuestados. El "de acuerdo" con 26 votantes (un 47,3%). Finalmente, el 30,9% manifestó estar totalmente de acuerdo, esto son 17 trabajadores. Esto quiere decir que la mayoría, que corresponde al 78,2%, manifiestan una respuesta favorable, un 12,7% permanece neutro, y un 9,1% tienen una respuesta desfavorable.

Tabla 12. Participación en eventos de integración laboral

RESPUESTA	PORCENTAJE	Nº DE VOTANTES
1	7.3%	4
2	5.5%	3
3	16.4%	9
4	41.8%	23
5	29.1%	16
TOTAL	100%	55

12-Participo activamente en eventos de integración laboral

55 respuestas



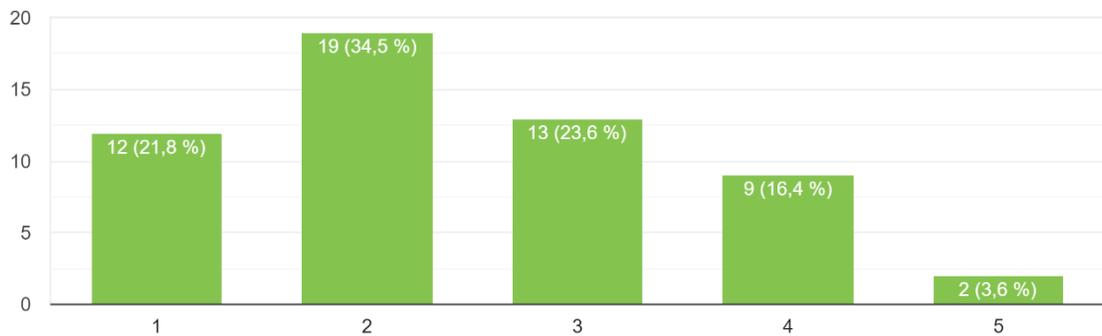
En la pregunta tres: “¿Las condiciones laborales son seguras?”, un 9,3% (5 individuos), estuvieron totalmente en desacuerdo. En la segunda respuesta “en desacuerdo” votaron 4 personas, un 7,4%. 5 participantes votaron no estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo, esto es un 9,3% de los trabajadores encuestados. El mayor número lo llevó el “de acuerdo” con 26 votantes (un 48,1%). Finalmente, el 25,9 manifestó estar totalmente de acuerdo, esto son 14 trabajadores. Esto quiere decir que una gran mayoría, que corresponde al 74%, manifiestan que sus condiciones laborales son seguras, un 9,3% permanece neutro, y un 16,7 indica que sus condiciones laborales no son seguras.

Tabla 13. Producción de estrés en el ambiente de trabajo

RESPUESTA	PORCENTAJE	Nº DE VOTANTES
1	21.8%	12
2	34.5%	19
3	23.6%	13
4	16.4%	9
5	3.6%	2
TOTAL	100%	55

13-¿El ambiente de trabajo le produce estrés?

55 respuestas



En el cuestionamiento: “¿El ambiente de trabajo le produce estrés?” se encontró a un 21,8% (12 personas), en total desacuerdo con la pregunta, un 34,5% (19 personas), dijeron estar en desacuerdo, 13 personas (23,6%), no están ni de acuerdo, ni en desacuerdo. Un 16,4% (9 personas), manifestaron estar de acuerdo con la pregunta; y el 3,6% (2 trabajadores), se encuentra totalmente de acuerdo. Esto quiere decir que un 56,3% tienen una respuesta desfavorable; 23,6% permanecen neutros, y un 20 % dio una respuesta favorable.



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD
DEPARTAMENTO DE SALUD PÚBLICA
PROGRAMA ADMINISTRACIÓN EN SALUD

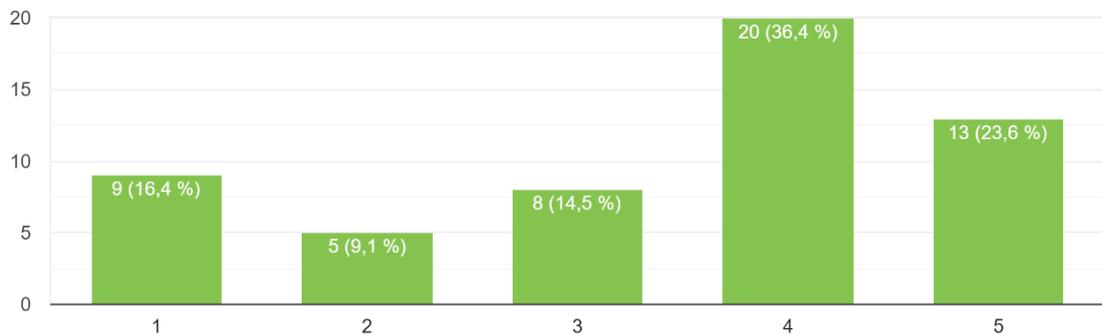


Tabla 14. Recepción de felicitaciones por parte de líderes de equipo

RESPUESTA	PORCENTAJE	Nº DE VOTANTES
1	16.4%	9
2	9.1%	5
3	14.5%	8
4	36.4%	20
5	26.3%	13
TOTAL	100%	55

14-¿Has recibido alguna felicitación por parte del líder de tu equipo/área?

55 respuestas



La pregunta: “¿Has recibido alguna felicitación por parte del líder de tu equipo/área?”, fue contestada así: un 16,4% (9 individuos), estuvieron totalmente en desacuerdo. En la segunda respuesta “en desacuerdo” votaron 5 personas, con un 9,1%. 8 participantes votaron no estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo, esto es un 14,5% de los trabajadores encuestados. El mayor número lo llevó el “de acuerdo” con 20 votantes (un 36,4%). Finalmente, el 23,6% manifestó estar totalmente de acuerdo, esto son 13 trabajadores. Esto quiere decir que el 60% manifiestan haber recibido felicitaciones de parte de su jefe, un 14,5% permanece neutro, y un 25,5 indica no haber recibido felicitaciones por parte de su jefe.



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD
DEPARTAMENTO DE SALUD PÚBLICA
PROGRAMA ADMINISTRACIÓN EN SALUD

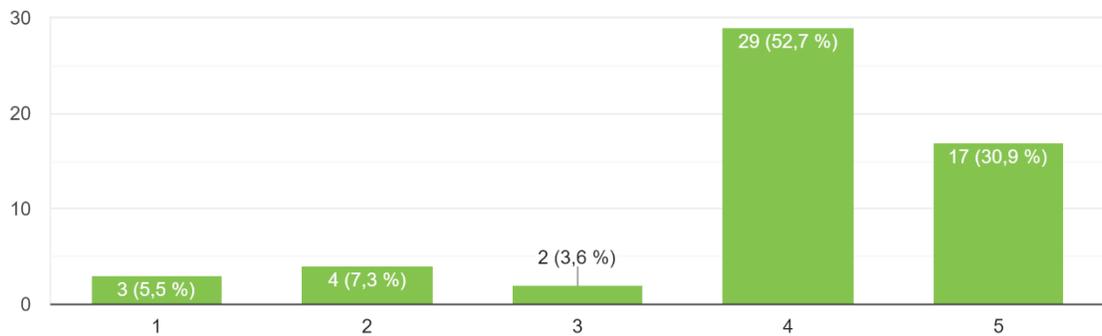


Tabla 15. Relaciones interpersonales con compañeros de trabajo

RESPUESTA	PORCENTAJE	Nº DE VOTANTES
1	5.5%	3
2	7.3%	4
3	3.6%	2
4	52.7%	29
5	30.9%	17
TOTAL	100%	55

15-Establezco relaciones interpersonales con mis compañeros de trabajo

55 respuestas



En el mantenimiento de relaciones interpersonales con compañeros de trabajo, 3 personas (5.5%), manifestaron estar totalmente en desacuerdo; 4 personas (7,3%), dijeron estar en desacuerdo; 2 personas (3,6%), no están ni en acuerdo, ni en desacuerdo con lo planteado; 29 participantes votaron estar de acuerdo con la afirmación y el 30,9% restante eligieron estar totalmente de acuerdo. Esto es que 83,6% dice establecer relaciones interpersonales con los demás, un 3,6% permanece neutro y un 12,8% dice no establecer relaciones interpersonales con sus compañeros.



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

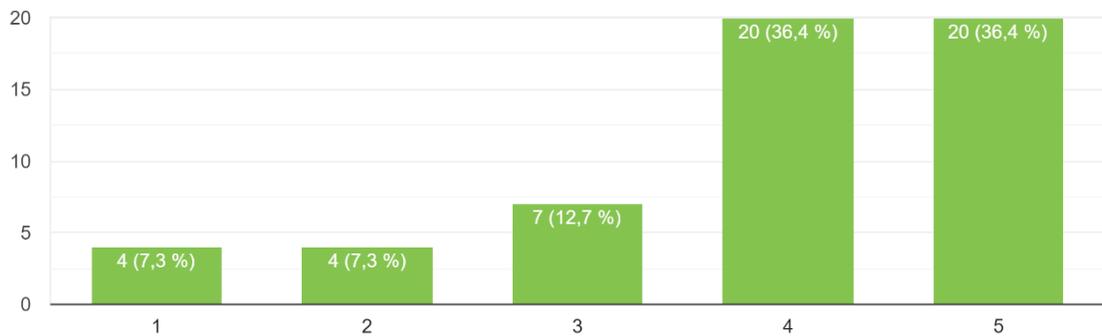
FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD
DEPARTAMENTO DE SALUD PÚBLICA
PROGRAMA ADMINISTRACIÓN EN SALUD



Tabla 16. Motivación de líderes en función de logros en objetivos de trabajo

RESPUESTA	PORCENTAJE	Nº DE VOTANTES
1	7.3%	4
2	7.3%	4
3	12.7%	7
4	36.4%	20
5	36.4%	20
TOTAL	100%	55

PERSONALES 16- Cuento con motivación de mis superiores para lograr los objetivos a cargo
55 respuestas



Los resultados arrojaron que el 14,6%, es decir, 8 personas dicen no contar con motivación por parte de sus superiores al lograr objetivos a cargo; y se dividieron de esta forma: 7,3% dijo estar totalmente en desacuerdo y el mismo porcentaje dijo estar en desacuerdo, esto serían 4 personas para cada respuesta; 7 personas (12,7%), no están de acuerdo, ni en desacuerdo; y un total de 40 personas (72,2%), se distribuyeron en partes iguales las respuestas “de acuerdo” y “totalmente de acuerdo”, expresando que sí reciben motivación de los líderes para cumplir objetivos a su cargo.



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD
DEPARTAMENTO DE SALUD PÚBLICA
PROGRAMA ADMINISTRACIÓN EN SALUD

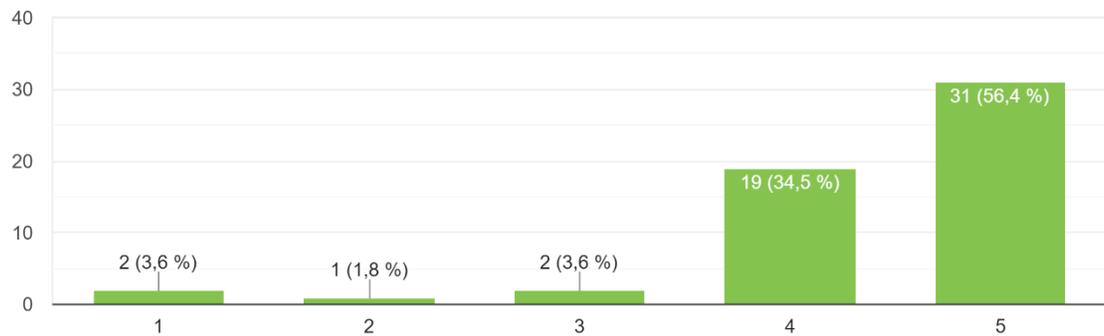


Tabla 17. Satisfacción empleo/área de trabajo

RESPUESTA	PORCENTAJE	N° DE VOTANTES
1	3.6%	2
2	1.8%	1
3	3.6%	2
4	34.5%	19
5	56.4%	31
TOTAL	100%	55

17- ¿Estás satisfecho con tu empleo actual y el área en la que te desarrollas?

55 respuestas



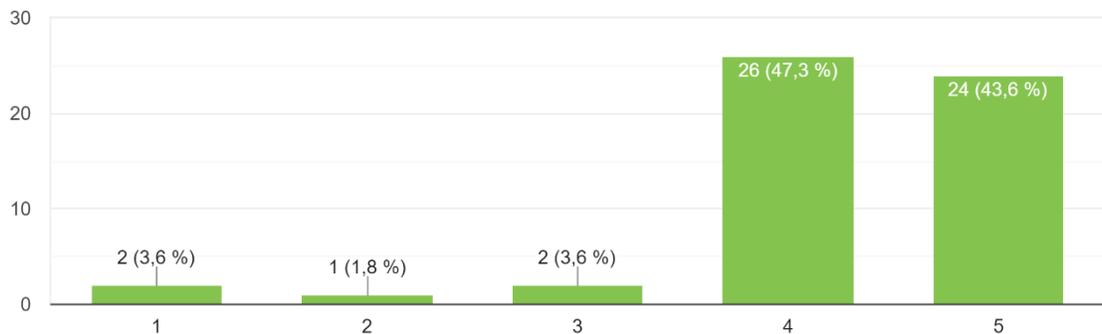
En respuesta a la pregunta, los votantes decidieron: un 3,6% (2 personas), estar totalmente en desacuerdo; un 1,8% (1 persona), estar en desacuerdo; un 3,6% (2 personas), no están ni de acuerdo, ni en desacuerdo; un 34,5% (19 trabajadores), dice estar de acuerdo y un 56,4% (31 participantes), dice estar totalmente de acuerdo. La favorabilidad de la respuesta tiene un total del 90,9%, 3,6% permanecen neutros y solo un 5,4% indica una respuesta desfavorable.

Tabla 18. Adaptación a los cambios en el trabajo

RESPUESTA	PORCENTAJE	Nº DE VOTANTES
1	3.6%	2
2	1.8%	1
3	3.6%	2
4	47.3%	26
5	43.6%	24
TOTAL	100%	55

18- Me adapto fácilmente a los cambios

55 respuestas



A la presente pregunta, los porcentajes más altos de respuesta pertenecen a los ítems “de acuerdo” con el 47,3% o 26 personas y “totalmente de acuerdo”, con el 43,6%, es decir, 24 personas, con un total del 90,9% de empleados que se adaptan fácilmente a los cambios; luego están empatadas las respuestas “ni en acuerdo, ni en desacuerdo” y “totalmente en desacuerdo” con 3,6% (2 personas); y el 1,8% (1 persona), dice estar en desacuerdo. Así las cosas, un 5,4% de las respuestas fueron desfavorables.



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD
DEPARTAMENTO DE SALUD PÚBLICA
PROGRAMA ADMINISTRACIÓN EN SALUD

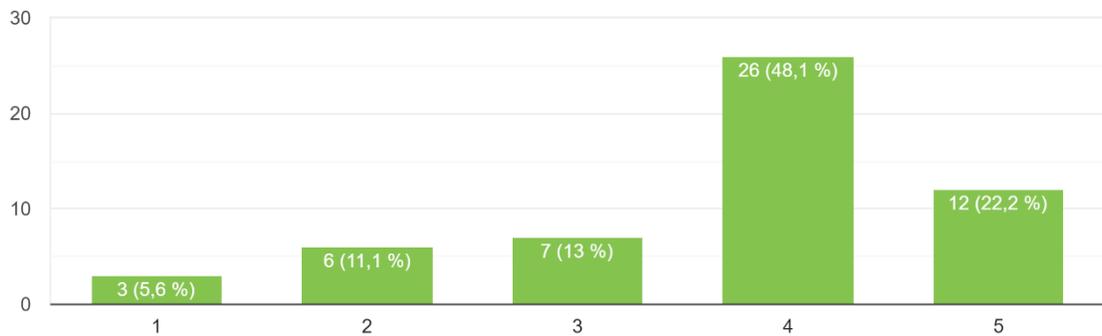


Tabla 19. Reconocimiento de trabajo y esfuerzo

RESPUESTA	PORCENTAJE	Nº DE VOTANTES
1	5.6%	3
2	11.1%	6
3	13%	7
4	48.1%	26
5	22.2%	12
TOTAL	100%	55

19- Mi trabajo y esfuerzo son reconocidos

54 respuestas



Según la tabla, se obtuvo un 16,7% de desfavorabilidad en la respuesta, siendo un 5,6% para “totalmente en desacuerdo” y un 11,1% para “en desacuerdo”, con un total de 3 y 6 votantes en el mismo orden. 7 personas se mantuvieron en un punto neutro, manifestando no estar ni en acuerdo, ni en desacuerdo con la pregunta planteada, con un porcentaje del 13%. Las respuestas favorables fueron en total el 70,3%, divididos en “de acuerdo” con 26 (48,1%), votantes y “totalmente de acuerdo” con 12 votantes (22,2%).



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD
DEPARTAMENTO DE SALUD PÚBLICA
PROGRAMA ADMINISTRACIÓN EN SALUD

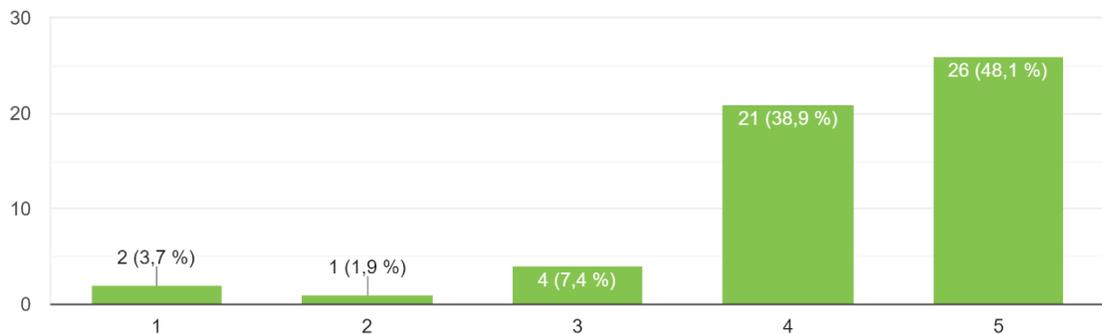


Tabla 20. Autorrealización en las funciones del trabajador

RESPUESTA	PORCENTAJE	Nº DE VOTANTES
1	3.7%	2
2	1.9%	1
3	7.4%	4
4	38.9%	21
5	48.1%	26
TOTAL	100%	55

20- La función que desempeño contribuye a mi autorrealización

54 respuestas



En respuesta a la pregunta, los votantes decidieron: un 3,7% (2 personas), estar totalmente en desacuerdo; un 1,9% (1 persona), estar en desacuerdo; un 7,4% (4 personas), no están ni de acuerdo, ni en desacuerdo; un 38,9% (21 trabajadores), dice estar de acuerdo y un 48,1% (26 participantes), dice estar totalmente de acuerdo. La favorabilidad de la respuesta tiene un total del 87%; 7,4 % permanecen neutros y solo un 5,6% indica una respuesta desfavorable.



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD
DEPARTAMENTO DE SALUD PÚBLICA
PROGRAMA ADMINISTRACIÓN EN SALUD

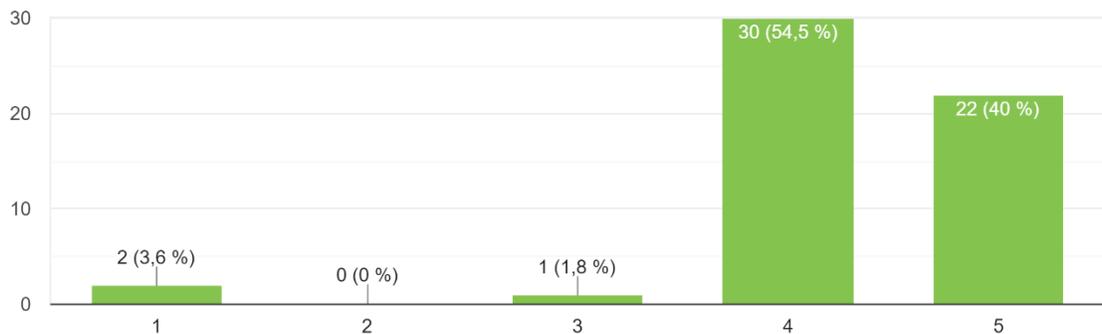


Tabla 21. Satisfacción en las labores realizadas en el trabajo

RESPUESTA	PORCENTAJE	Nº DE VOTANTES
1	3.6%	2
2	0.0%	0
3	1.8%	1
4	54.5%	30
5	40%	22
TOTAL	100%	55

COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL 21- Salgo del trabajo sintiéndome satisfecho de lo que he hecho

55 respuestas



En la satisfacción con el cumplimiento del trabajo, 2 personas (3,6%), manifestaron estar totalmente en desacuerdo; ninguna persona (0,0%), dijo estar en desacuerdo; 1 personas (1,8%), no están ni en acuerdo, ni en desacuerdo con lo planteado; 30 participantes (54,5%), votaron estar de acuerdo con la afirmación y el 40% restante eligieron estar totalmente de acuerdo. Esto es que 94,5% dice sentir satisfacción con el cumplimiento del trabajo, un 1,8% permanece neutro y un 3,6% dice no sentirse satisfecho con el cumplimiento del trabajo.



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD
DEPARTAMENTO DE SALUD PÚBLICA
PROGRAMA ADMINISTRACIÓN EN SALUD

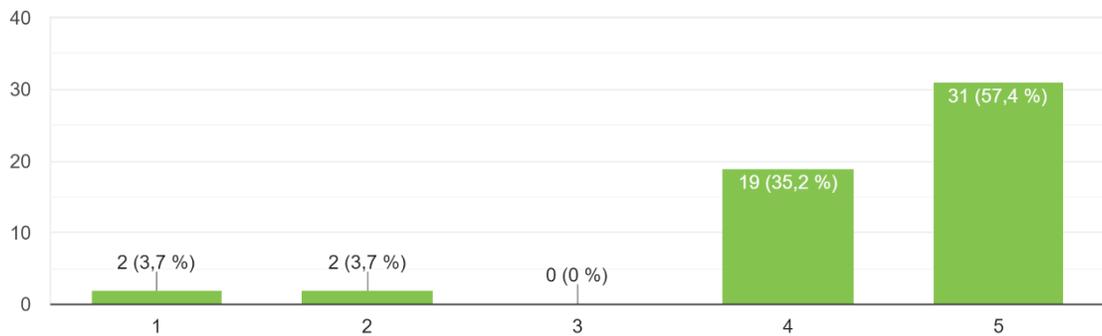


Tabla 22. Cumplimiento con el cronograma de actividades

RESPUESTA	PORCENTAJE	Nº DE VOTANTES
1	3.7%	2
2	3.7%	2
3	0.0%	0
4	35.2%	19
5	57.4%	31
TOTAL	100%	55

22- Cumplimiento con el cronograma de mis actividades

54 respuestas



7,4% (4 personas), dicen no cumplir con el cronograma de sus actividades, estando la mitad (3,7%), “totalmente en desacuerdo” y la otra mitad, “en desacuerdo; ninguna persona votó no estar de acuerdo, ni en desacuerdo; 35,2% (19 personas), dijeron estar de acuerdo y 57,4%, dijeron estar “totalmente de acuerdo”, indicando que cumplen con las actividades establecidas en su cronograma.



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

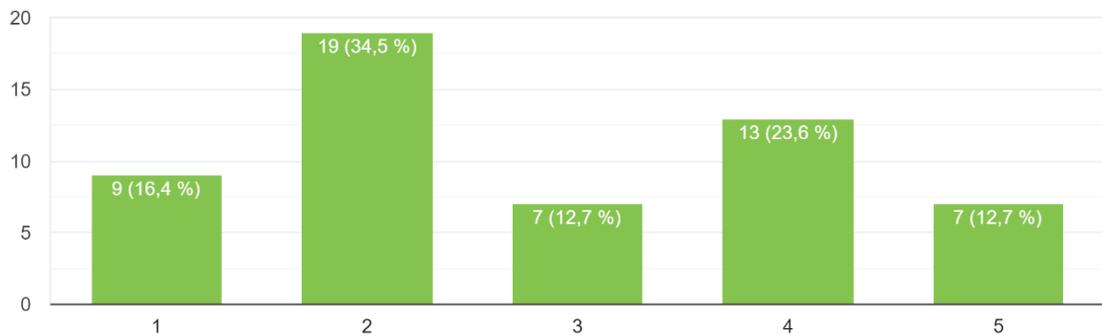
FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD
DEPARTAMENTO DE SALUD PÚBLICA
PROGRAMA ADMINISTRACIÓN EN SALUD



Tabla 23. Satisfacción con el tiempo de trabajo

RESPUESTA	PORCENTAJE	Nº DE VOTANTES
1	16.4%	9
2	34.5%	19
3	12.7%	7
4	23.6%	13
5	12.7%	7
TOTAL	100%	55

23- Considero que el tiempo para cumplir con mi trabajo, no alcanza
55 respuestas



A la presente afirmación, los porcentajes más altos de respuesta pertenecen a los ítems “en desacuerdo” con el 34,5% o 19 personas y “de acuerdo”, con el 23,6%, es decir, 13 personas; le sigue “totalmente en desacuerdo” con un total de 9 votantes (16,4%); luego están empatadas las respuestas “ni en acuerdo, ni en desacuerdo” y “totalmente de acuerdo” con 12,7% (7 personas), cada una. Así, un 50,9% de las respuestas fueron desfavorables y un 36,3% fueron favorables.



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD
DEPARTAMENTO DE SALUD PÚBLICA
PROGRAMA ADMINISTRACIÓN EN SALUD

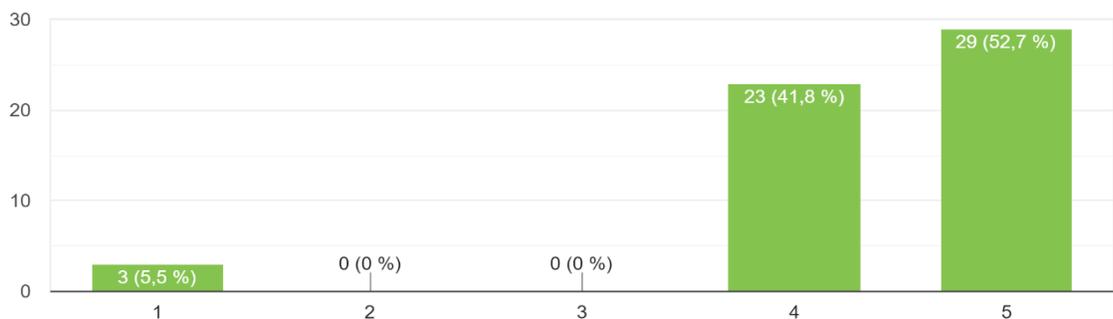


Tabla 24. Claridad en la organización de actividades según la prioridad

RESPUESTA	PORCENTAJE	Nº DE VOTANTES
1	5.5%	3
2	0.0%	0
3	0.0%	0
4	41.8%	23
5	52.7%	29
TOTAL	100%	55

24-Tengo claro organizar mis actividades en orden de prioridad, distinguiendo lo urgente de lo importante, para cumplirlas adecuadamente.

55 respuestas



En los resultados correspondientes a la última pregunta, se evidencia que los mayores porcentajes son de 52,7% (29 participantes), para “totalmente de acuerdo” y 41,8% (23 votantes) para “de acuerdo”; las opciones “ni en acuerdo, ni en desacuerdo” y “en desacuerdo” no obtuvieron votantes; y la respuesta “totalmente en desacuerdo” adquirió un total de 3 elecciones. Lo que quiere decir que un 94,5% de los votantes tienen claridad en la organización de actividades prioritarias en su trabajo.



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD
DEPARTAMENTO DE SALUD PÚBLICA
PROGRAMA ADMINISTRACIÓN EN SALUD



9. INTERPRETACION DE LOS RESULTADOS

En cuanto al componente de ambiente físico se puede evidenciar que la tendencia de las respuestas es positiva, es decir que en la entidad evaluada la mayoría de empleados encuestados se encuentran satisfechos con la infraestructura y las herramientas dispuestas para ellos en su entorno, resalta que en cuanto al ruido en el lugar de trabajo si hay opiniones más divididas, por lo que este podría ser uno de los elementos a mejorar.

Dentro del componente de estructura organizacional, se puede evidenciar que la tendencia es dar respuestas positivas y de satisfacción, incluso mayoritariamente, lo que puede llevar a deducir que esta es una de las fortalezas de la entidad en cuanto a su clima organizacional, la estructura está bien definida y los trabajadores sienten apoyo de sus jefes y compañeros. Sin embargo, se afirma un buen número de ellos que el ambiente de trabajo les produce estrés, por lo que sería bueno profundizar dicha afirmación con un estudio de tipo psicológico, ya que la relación entre el nivel de satisfacción y el nivel de estrés puede no estar relacionada, y ser una mala interpretación de la presión normal por la alta responsabilidad de sus funciones.

Frente a los aspectos personales del clima organizacional en la entidad evaluada, los resultados que arroja la encuesta son evidentemente tendientes a lo positivo, por lo que se puede colegir con mayor seguridad que este es uno de los aspectos mejor evaluados y desarrollados en la entidad, sus trabajadores han encontrado en



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD

DEPARTAMENTO DE SALUD PÚBLICA

PROGRAMA ADMINISTRACIÓN EN SALUD



sus empleos la autorrealización y se sienten satisfechos con su trabajo, además se destaca la motivación y reconocimiento que otorgan sus superiores.

Frente al comportamiento organizacional se colige que la mayoría de los empleados se sienten satisfechos con el producto de su trabajo realizado y tienen alto grado de responsabilidad con su labor y la función social de la misma, sin embargo, en cuanto al tiempo que tienen para cumplir dichas funciones la mayoría considera que no es suficiente, por lo que se resalta como un punto a corregir ya que puede causar frustraciones en los empleados al no dar abasto para la cantidad de trabajo.

De esta manera, se concluye que, en términos generales; la organización del ambiente de trabajo del área de salud pública de la Secretaría de Salud del Municipio de Montería tiene un alto grado de organización favorable, y son detalles menores los que hay que corregir. Esto es un resultado positivo para esta entidad, que puede aminorar los riesgos de salud de sus empleados y aumentar los estándares de calidad y ejercicio de su trabajo, tal y como se ha expresado a lo largo de la investigación documental el clima organizacional permite evaluar la satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores, justificando así los esfuerzos por diagnosticarlo y mejorarlo continuamente.



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD
DEPARTAMENTO DE SALUD PÚBLICA
PROGRAMA ADMINISTRACIÓN EN SALUD



10. CONCLUSIONES

Como se ha venido sosteniendo, el análisis y evaluación del clima organizacional en una empresa sea del sector privado o público permite conocer la forma en la que se están viendo afectados los actores presentes en el proceso productivo de la empresa, es por ello que evaluar factores claves como la satisfacción laboral, el ambiente físico de trabajo, la organización estructural, los factores personales y el comportamiento organizacional ha permitido diagnosticar el impacto del clima organizacional en los trabajadores de la Secretaría de Salud del Municipio de Montería en su área de salud pública. Además, debido al carácter público y que sus funciones recaen sobre un derecho fundamental como lo es el acceso a los servicios de salud en el territorio en especial para la población más vulnerable, es preciso el análisis que se ha realizado para buscar la mejora del servicio y de esa manera brindar una buena atención a los usuarios y entidades que se relacionan con la Secretaría de Salud.

En correspondencia con los objetivos planteados se puede decir que el primer objetivo específico, en donde se propuso describir las condiciones laborales y las características de los trabajadores, por medio de instrumentos de recolección de datos de tipo cualitativos y cuantitativos, fue desarrollado con éxito, ya que por medio de las encuestas realizadas se obtuvieron respuestas por parte de los trabajadores.



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD

DEPARTAMENTO DE SALUD PÚBLICA

PROGRAMA ADMINISTRACIÓN EN SALUD



En consecuencia, se trabajó el segundo objetivo, enfocado en analizar los datos recolectados en los instrumentos de medición del clima organizacional de la Secretaría de Salud Municipal de Montería, para que se identifiquen las fortalezas y aspectos por mejorar existentes dentro de la entidad. Esto se consiguió identificando el número de votantes y el porcentaje de satisfacción o insatisfacción obtenido en las respuestas de los trabajadores, verificando así en qué aspectos tienen fortalezas y en cuáles existen debilidades.

El tercer objetivo, se construye con la culminación de este trabajo, en el acápite de recomendaciones, al proponer aspectos a mejorar en la organización para que aumente su índice de satisfacción laboral y productividad. Gracias a tales recomendaciones, se puede crear un precedente en esta y otras entidades para que puedan mejorar en este campo.

Teniendo en cuenta lo anterior, se logra el objetivo general de evaluar el clima organizacional de la dependencia encargada de la salud pública y aseguramiento de la Secretaría de Salud Municipal de Montería.

Los resultados que se han obtenido de la investigación nos demuestran, primeramente, la importancia de contar con una estructura organizacional bien definida, ya que esto permite a los funcionarios tener claridad en las labores que desempeñan, con se evidencia en la encuesta, los trabajadores se encuentran satisfechos con su trabajo y reciben buena retroalimentación de sus superiores y compañeros del mismo grado, otro factor importante ha sido el desarrollo personal del funcionario, estos se sienten satisfechos con sus cargos actuales y les permiten tener un mejor nivel de vida; sin embargo, como aspectos negativos se destacan la carga laboral alta y el poco tiempo con el que cuentan para dar los resultados



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD

DEPARTAMENTO DE SALUD PÚBLICA

PROGRAMA ADMINISTRACIÓN EN SALUD



esperados, por lo que algunos señalan sentirse bastante estresados. Por lo que se concluye que se ha logrado los objetivos planteados en cuanto a analizar el clima laboral de la entidad, y se recomienda evaluar periódicamente estos aspectos en grupos interdisciplinarios que evalúen el estado psicológico y social de sus empleados y colaboradores, para conseguir la retroalimentación necesaria y mejorar sus procesos.



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD
DEPARTAMENTO DE SALUD PÚBLICA
PROGRAMA ADMINISTRACIÓN EN SALUD



11. RECOMENDACIONES

Si bien es cierto que los resultados evidenciaron un clima organizacional positivo y se refleja alta satisfacción del ambiente laboral por parte de los encuestados, estas medidas deben ser tenidas en cuenta para sostener y perfeccionar los aspectos positivos y no perder lo que les ha dado resultados satisfactorios, del mismo modo corregir y mejorar las debilidades que se presentaron. Por lo que las recomendaciones para la entidad versan en el siguiente sentido:

Primeramente, se debe fortalecer el liderazgo de apoyo, esto implica un compromiso por parte de los cargos directivos de la entidad para que motiven e incentiven el desarrollo misional de sus funciones de la manera más optimizada posible, seguido a ello se debe mantener bien definido la claridad en los roles, aspecto que se vincula estrechamente a la estructura organizacional bien definida, lo que permite articular de manera satisfactoria el trabajo en equipo de los distintos funcionarios, volviendo más eficaz el trabajo, luego es necesario que se establezca el uso de las decisiones participativas, de esta manera aumentara la sensación de inclusión y respeto por la voz de los trabajadores, lo que sostendrá el sentimiento de autorrealización que también hace parte de las fortalezas encontradas.

Además, se recomienda que se potencialice las integraciones entre compañeros de trabajo, los lazos de compañerismo y amistad avivan el espíritu de sentido de pertenencia con la entidad, fortaleciendo sus procesos de mejora continua, y por



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD
DEPARTAMENTO DE SALUD PÚBLICA
PROGRAMA ADMINISTRACIÓN EN SALUD



último, se recomienda que con el apoyo interdisciplinar de recursos humanos y psicólogos clínicos se evalúe el estado de salud mental de sus trabajadores en aras de descubrir de manera puntual los factores que puedan estar desencadenando los sentimientos de estrés, y con base en estos resultados se tomen medidas al respecto. Se añade que una evaluación periódica del clima organizacional es la mejor recomendación.



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD
DEPARTAMENTO DE SALUD PÚBLICA
PROGRAMA ADMINISTRACIÓN EN SALUD



12. REFERENCIAS

Alcaldía de Montería. (2003). Secretaría de Salud Municipal. Córdoba, Colombia.

<https://www.monteria.gov.co/publicaciones/126/fundamentos-secretaria-de-salud/>

Alcaldía de Montería. (2017). Historia de Montería. Colombia.

Ashkanasy, N. (2008). Organizational climate. In Stewart R. Clegg and James R. Bailey (Ed.), *International encyclopedia of organization studies* pp. 1028-1030. Thousand Oaks, California: Sage Publications.

Bhutto, N. A., Laghari, M. K., & Butt, F. (s. f.). *A Comparative Study of Organizational Climate and Job Satisfaction in Public, Private and Foreign Banks*.

Bustamante, E. (2013). El clima de comunicación, la motivación y la satisfacción laboral en un proceso de atención primaria en Colombia. *Revista de Comunicación y Salud*. Vol. 3, nº 1, pp. 35-49.

Bustamante, M., Grandón, M., & Lapo, M. (2015). Caracterización del clima organizacional en hospitales de alta complejidad en Chile, 31(137), 432-440. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=212/21243557009>



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD
DEPARTAMENTO DE SALUD PÚBLICA
PROGRAMA ADMINISTRACIÓN EN SALUD



- Cárdenas, M. C. P., López, A. M. O., & Fraire, A. A. (2013). *Relación de factores en la satisfacción laboral de los trabajadores de una pequeña empresa de la industria metal - mecánica*. p. 6(3), 14.
- Castro, M. G. A., Padilla, J. M. C., & Ramírez, S. M. (2009). *Grado de satisfacción laboral y condiciones de trabajo: una exploración cualitativa*. Enseñanza e investigación en Psicología, 14(1), 105-118.
- Escamilla, P., Núñez, J., & Gómez, A. (2016). Clima Organizacional y sector de pertenencia: un análisis de la percepción de los empleados de entidades deportivas. *Revista de Psicología del Deporte*, 25(1), 73- 76. <https://www.redalyc.org/articulo.oaid=2351/235146293017>.
- Forehand, G., Gilmer, B. (1964). Environmental variation in studies of organizational Harvard University Pres.
- Guerra, M. Á. S. (2014). *La evaluación como aprendizaje: Cuando la flecha impacta en la diana* (Vol. 200). Narcea Ediciones.
- Hurtado, D. & Pereira, F. (2015). El síndrome de desgaste profesional (Burnout Syndrome): manifestación de la ruptura de reciprocidad laboral. *Revista Salud Bosque*, 2(2), 29-38.
- Juárez-Adauta, S. (2012). Clima organizacional y satisfacción laboral. *Revista médica del instituto Mexicano del Seguro Social*, 50(3), 307-314.



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD
DEPARTAMENTO DE SALUD PÚBLICA
PROGRAMA ADMINISTRACIÓN EN SALUD



Litwin, G. H., Stringer, R. A. (1966). The influence of organizational climate. Boston: behavior: *Psychological Bulletin*, 62 pp. 361-382

Maldonado & Quevedo (2011). *Motivación Laboral*. Investigación Universidad de la Sabana.

Marín, M. (2003). *Relación entre el clima y el compromiso organizacional en una empresa del sector petroquímico*. (Tesis de pregrado) Escuela de Ciencias Sociales. Universidad Católica Andrés Bello. Caracas, Venezuela

Rivera, D. & Orozco, C. (2014). *Diseño de una escala de desgaste laboral en personal del sector salud*. Universidad Francisco de Paula Santander. Cúcuta, Norte de Santander – Colombia.

Salas, C., & Ortiz, A. (2008). *Presentación del modelo “Alpha” para el diagnóstico y evaluación del clima organizacional aplicado a la secretaría de educación y cultura de Nariño*. (Tesis de Pregrado). Universidad de Nariño, San Juan de Pasto, Colombia.

Salinas, C., Laguna, J., Mendoza, M. (1994). *La satisfacción laboral y su papel en la evaluación de la calidad de la atención médica*. *Salud Pública*, 36(1) pp. 22-2

Siampieri. (2010). *Capítulo 5. Definición del alcance de la investigación a realizar: exploratoria, descriptiva, correlacional o explicativa*. Metodología de la investigación. <https://sites.google.com/site/metodologiadelainvestigacionb7/capitulo-5-sampieri>



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD
DEPARTAMENTO DE SALUD PÚBLICA
PROGRAMA ADMINISTRACIÓN EN SALUD



Schneider, B., Reichers, A. E. (1983). On the etiology of climates. *Personnel psychology*, 36 pp. 19-39

Peralta, R. (2002). El clima organizacional. *Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/el-clima-organizacional>.*

Palma-Carrillo S. (1999). *Elaboración y validación de una escala de satisfacción laboral SL-SPC para trabajadores de Lima Metropolitana*. *Rev Fac Psicol*;9(3):1-8.



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD
DEPARTAMENTO DE SALUD PÚBLICA
PROGRAMA ADMINISTRACIÓN EN SALUD



13. ANEXOS

Recibidos (6) - Iviloria14@gmail.com x (46) WhatsApp x Formulario sin titulo - Formulari... x +

docs.google.com/forms/d/1AJwW8uJ8TJNSntUBM_BHrdC6zRZMKHNDha2EGaF4nsE/edit#responses

Universidad de Córdoba Self-Service - Inicio Campus Virtual Uni... Habilidades para la... Centro de ciencia: Outlook calendario... BibGuru Bienvenido a la CN... Otros marcadores

Formulario sin titulo

Preguntas Respuestas 55 Configuración

55 respuestas

Se aceptan respuestas

Resumen Pregunta Individual

Usuarios que han respondido

Correo electrónico

- elkenny-05@hotmail.com
- euyanezse@gmail.com
- lilola0918@hotmail.com
- khoyos30@gmail.com

3:15 p. m. 9/12/2022

Recibidos (6) - Iviloria14@gmail.com x (46) WhatsApp x Formulario sin titulo - Formulari... x +

docs.google.com/forms/d/1AJwW8uJ8TJNSntUBM_BHrdC6zRZMKHNDha2EGaF4nsE/edit

Universidad de Córdoba Self-Service - Inicio Campus Virtual Uni... Habilidades para la... Centro de ciencia: Outlook calendario... BibGuru Bienvenido a la CN... Otros marcadores

Formulario sin titulo

Preguntas Respuestas 55 Configuración

UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD DEPARTAMENTO DE SALUD PÚBLICA PROGRAMA ADMINISTRACIÓN EN SALUD

acreditada INSTITUCIONALMENTE

ENCUESTA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA SECRETARIA DE SALUD: Área de Salud Pública y Aseguramiento.

A continuación, usted encontrará una serie de preguntas o afirmaciones, en las cuales no se debe de responder buenas o malas; se busca conocer su opinión respecto al clima organizacional actual que usted identifica como colaborador en la secretaria de salud municipal.

Para responder de forma adecuada usted deberá evaluar de 1 a 5, teniendo en cuenta que:

- 1- Totalmente en desacuerdo
- 2- En desacuerdo
- 3- Ni en desacuerdo, Ni de acuerdo

3:16 p. m. 9/12/2022