

**ANÁLISIS DEL AMBIENTE LABORAL EN EL DEPARTAMENTO DE SALUD
PÚBLICA Y ASEGURAMIENTO DE LA SECRETARÍA DE SALUD DE
MONTERÍA**

CAMILO ANDRÉS VÁSQUEZ OLEA



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

2023 - I

**ANÁLISIS DEL AMBIENTE LABORAL EN EL DEPARTAMENTO DE SALUD
PÚBLICA Y ASEGURAMIENTO DE LA SECRETARÍA DE SALUD DE
MONTERÍA**

CAMILO ANDRÉS VÁSQUEZ OLEA

**Trabajo de grado práctica empresarial o pasantía presentado para optar el
título de Administrador en Salud**

Director(a): Fabián José Racine Vergara, Coordinador de Practicas



"VIGILADA MINEUCACIÓN"



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

2023 - I

NOTA DE ACEPTACIÓN:

Firma del presidente del Jurado

Firma del Jurado

Firma del Jurado

Montería, 25 de Mayo de 2023

DEDICATORIA

A mis padres, quienes han sido mi fuente constante de amor, apoyo y sacrificio a lo largo de mi vida. Gracias por creer en mí y por ser mi mayor inspiración. Este informe de grado es un testimonio de su amor incondicional y de la confianza que han depositado en mí desde el principio, su sacrificio y esfuerzo han sido la base sobre la cual he construido mi educación y mi futuro. Les dedico este logro con profundo agradecimiento y gratitud.

A mis mejores amigos, quienes han sido mi apoyo constante. Gracias por estar siempre ahí, por brindarme palabras de aliento, por celebrar mis éxitos y por ayudarme a superar los desafíos su amor y compañía han sido fundamentales en mi desarrollo personal y académico. Les dedico este informe de grado como una muestra de mi gratitud y como un símbolo de nuestra amistad duradera.

A mis profesores y mentores, quienes han sido faros de sabiduría y guía en mi camino académico. Gracias por su dedicación, por compartir su conocimiento y por desafiarme a crecer y superarme, su influencia ha dejado una marca profunda en mi educación y en mi forma de pensar. Les dedico este informe de grado como un tributo a su pasión por la enseñanza y como una expresión de mi admiración y gratitud.

Por último, dedico este informe de grado a mí mismo Este logro es un hito en mi camino, pero sé que hay muchos más por alcanzar. Esta dedicación es un recordatorio de que puedo lograr lo que me proponga y que mi futuro está lleno de posibilidades.

AGRADECIMIENTOS

Doy gracias a Dios por la vida, por permitirme crecer en una familia llena de amor forjada con valores y disciplina. A mis padres agradezco cada uno de los esfuerzos y enseñanzas que me han brindado, por confiar y creer en mí. A mi familia, pero sobre todo a mi abuela por el apoyo incondicional, por palabras de aliento en los momentos cuando más lo necesitaba. A mis amigos y ahora colegas gracias por hacer de este camino toda una aventura.

CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN.....	15
2. RESEÑA HISTÓRICA DE LA INSTITUCIÓN.....	17
3. ASPECTOS CORPORATIVOS.....	19
4. DESCRIPCIÓN DEL ÁREA Y UNIDAD FUNCIONAL.....	21
5. MARCO REFERENCIAL.....	24
5.1. MARCO DE ANTECEDENTES.....	24
5.2. MARCO CONCEPTUAL.....	26
5.2.1 Clima Organizacional.....	26
5.2.2 Cultura Organizacional.....	26
5.2.3 Medición de Clima Organizacional.....	26
5.2.4 Importancia de la Medición del Clima y la Cultura Organizacional.....	27
5.3. MARCO LEGAL.....	27
6. OBJETIVOS.....	30
6.1. GENERAL.....	30
6.2. ESPECÍFICOS.....	30
7. METODOLOGÍA.....	31
7.1. TIPO DE ESTUDIO, O INTERVENCIÓN.....	31
7.2. POBLACIÓN.....	31
7.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS.....	32
7.4. MATERIALES.....	32
8. RESULTADOS OBTENIDOS.....	33
8.1. MATRIZ DOFA DE LOS TRABAJADORES DE LA SECRETARÍA DE SALUD MUNICIPAL DE MONTERÍA FRENTE AL CLIMA ORGANIZACIONAL.....	33

8.2.	ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA ENCUESTA REALIZADA.....	35
8.3.	PLAN DE MEJORA	55
9.	CONCLUSIONES.....	56
10.	RECOMENDACIONES.....	58
11.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	60
12.	ANEXOS.....	64

LISTA DE FIGURAS

	pág.
Figura 1 Organigrama Secretaría de Salud. Elaboración propia.....	21
Figura 2. Primera pregunta de la encuesta.....	35
Figura 3. Segunda pregunta de la encuesta.....	36
Figura 4. Tercera pregunta de la encuesta.....	37
Figura 5. Cuarta pregunta de la encuesta.....	38
Figura 6 Quinta pregunta de la encuesta.....	39
Figura 7. Sexta pregunta de la encuesta.....	40
Figura 8. Séptima pregunta de la encuesta.....	41
Figura 9. Octava pregunta de la encuesta.....	42
Figura 10. Novena pregunta de la encuesta.....	43
Figura 11. Décima pregunta de la encuesta.....	44
Figura 12. Undécima pregunta de la encuesta.....	45
Figura 13. Duodécima pregunta de la encuesta.....	46
Figura 14. Decimotercera pregunta de la encuesta.....	47
Figura 15. Decimocuarta pregunta de la encuesta.....	48
Figura 16. Decimoquinta pregunta de la encuesta.....	49
Figura 17. Decimosexta pregunta de la encuesta.....	50
Figura 18. Decimoséptima pregunta de la encuesta.....	51
Figura 19. Decimooctava pregunta de la encuesta.....	52
Figura 20. Decimonovena pregunta de la encuesta.....	53
Figura 21. Vigésima pregunta de la encuesta.....	54
Figura 22 Plan de mejora Secretaría de Salud Montería. Elaboración propia.....	55

LISTA DE TABLAS

	pág.
Tabla 1 Matriz DOFA Secretaría de Salud Montería. Elaboración propia.....	33

LISTA DE ANEXOS

	pág.
Anexo 1. Acompañamiento logístico en eventos de salud mental	64
Anexo 2. Validación de datos para afiliación de usuarios en el SAT	64
Anexo 3. Reunión para actualización de procedimientos del proceso de Salud	65
Anexo 4. Preparación de exposición para personal reformatorio km12.....	66
Anexo 5. Revisión de procedimientos.....	67
Anexo 6. Formato para intervención de casos en salud mental	68

RESUMEN

La organización depende fundamentalmente de sus trabajadores para el desarrollo y cumplimiento de los objetivos planteados por la organización, por lo que los líderes deben crear un ambiente laboral sano y propicio para lograr la eficacia en los procesos y la satisfacción del cliente. Este informe se centra en examinar detalladamente el entorno laboral dentro de los departamentos de Salud Pública y Aseguramiento de la Secretaría de Salud de Montería.

El objetivo principal de este informe es examinar y las condiciones laborales, el clima organizacional y el nivel de satisfacción de los empleados en el Departamento de Salud Pública y Aseguramiento. Para lograrlo, se llevó a cabo un estudio exhaustivo utilizando una combinación de métodos cuantitativos y cualitativos. A continuación, se diseñó una encuesta que incluyó preguntas sobre diferentes aspectos del ambiente laboral, como el liderazgo, la comunicación, las oportunidades de desarrollo, la carga de trabajo, el equilibrio entre vida laboral y personal, entre otros. Esta encuesta se distribuyó a todos los empleados del Departamento de Salud Pública y Aseguramiento, y se obtuvo una muestra representativa para el análisis de los datos. Los resultados del análisis revelaron tanto aspectos positivos como áreas de mejora en el ambiente laboral del Departamento de Salud Pública y Aseguramiento.

Entre los aspectos positivos se destacaron el compromiso de los empleados con la misión de la entidad, la colaboración entre equipos y la existencia de oportunidades de capacitación y desarrollo profesional.

Sin embargo, también se identificaron áreas que requieren mejoras, como la comunicación interna, la gestión del tiempo y la carga de trabajo excesiva en algunos sectores. Además, se identificaron posibles estrategias y recomendaciones para abordar estas áreas problemáticas y promover un ambiente laboral más saludable y satisfactorio para los empleados.

Palabras clave:

Organizaciones, Satisfacción en el trabajo, Motivación laboral, Servicio de salud.

ABSTRACT

The organization depends fundamentally on its workers for the development and fulfillment of the objectives set by the organization, so leaders must create a healthy and conducive work environment to achieve efficiency in the processes and customer satisfaction. This report focuses on examining in detail the work environment within the Public Health and Assurance departments of the Secretariat of Health of Monteria.

The main objective of this report is to examine the working conditions, the organizational climate and the level of employee satisfaction in the Public Health and Assurance Department. To achieve this, a comprehensive study was conducted using a combination of quantitative and qualitative methods. A survey was then designed that included questions on different aspects of the work environment, such as leadership, communication, development opportunities, workload, work-life balance, among others. This survey was distributed to all employees of the Public Health and Assurance Department, and a representative sample was obtained for data analysis. The results of the analysis revealed both positive aspects and areas for improvement in the work environment of the Public Health and Insurance Department.

Positive aspects included employee commitment to the entity's mission, team collaboration, and the existence of training and professional development opportunities.

However, areas for improvement were also identified, such as internal communication, time management and excessive workload in some areas. In addition, possible strategies and recommendations were identified to address these problem areas and promote a healthier and more satisfying work environment for employees.

Key words:

Organizations, Job satisfaction, Job motivation, Health service.

1. INTRODUCCIÓN

En el entorno laboral actual, la importancia de crear y mantener un ambiente favorable se ha convertido en una preocupación central para las organizaciones en busca de la productividad y el bienestar de sus empleados. En este contexto, el Departamento de Salud Pública y Aseguramiento de la Secretaría de Salud de Montería no es una excepción. Comprender y analizar el ambiente laboral en esta institución se vuelve fundamental para identificar áreas de mejora y promover un entorno propicio para el desarrollo y la satisfacción de los empleados,

El clima organizacional se refiere al ambiente psicológico que se percibe en una organización y cómo afecta el comportamiento y la actitud de sus miembros. En la Secretaría de Salud Municipal de Montería, el clima organizacional en el área de la salud pública y el aseguramiento puede ser influenciado por varios factores, como el liderazgo, la comunicación, las políticas y los procedimientos de la organización, la cultura organizacional y la satisfacción labor de los empleados.

Es de suma importancia que el clima organizacional sea positivo, ya que esto puede mejorar el bienestar de los empleados, su motivación y rendimiento de los empleados.

Por lo tanto, es necesario que la Secretaría de Salud Municipal de Montería promueva un clima organizacional saludable en el área de la salud pública y aseguramiento, mediante un liderazgo efectivo, una comunicación abierta y honesta, políticas y procedimientos claros y justos, fomentando una cultura de colaboración y apoyo, y asegurando la satisfacción laboral de los empleados. De esta manera, la organización podrá mejorar la calidad de sus servicios y su capacidad para cumplir con su misión de promover la salud y el bienestar de la comunidad.

Se diseñará una metodología de investigación que combinará la aplicación de encuestas a los empleados del Departamento, con el fin de recopilar datos cuantitativos sobre su percepción y satisfacción laboral.

Los resultados obtenidos a partir del análisis de los datos recolectados se presentarán de manera clara y concisa, identificando tanto los aspectos positivos del ambiente laboral en el Departamento de Salud Pública y Aseguramiento, como las áreas que requieren mejoras. A partir de esta información, se generarán recomendaciones y estrategias para promover un entorno laboral saludable, donde los empleados puedan alcanzar su máximo potencial y contribuir al logro de los objetivos organizacionales.

El fin de este informe de grado busca proporcionar una comprensión profunda y completa del ambiente laboral en el Departamento de Salud Pública y Aseguramiento de la Secretaría de Salud de Montería. A través del análisis de las condiciones de trabajo, el clima organizacional y la satisfacción de los empleados, se pretende brindar a la institución herramientas para mejorar su entorno laboral, fortalecer la motivación de su personal y promover un ambiente propicio para el crecimiento y el éxito organizacional.

2. RESEÑA HISTÓRICA DE LA INSTITUCIÓN

Al hablar de la secretaría de salud del municipio es preciso reseñar que 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 secretaria de salud, la cual es una dependencia adscrita a la Alcaldía Municipal, cuyo director o secretario, es designado por el alcalde del municipio. A la fecha actual (2023) la secretaria de salud municipal es la doctora Yolanda Violet Rojas Palomino.

La Secretaría de Salud y Seguridad Social del Municipio de Montería fue creada mediante Decreto Nro. 085 de fecha 30 de junio de 1988, durante el período de gobierno del doctor Jesús María López Gómez; su creación obedeció a los cambios administrativos, políticos, sociales y fiscales del país y a la necesidad de ofrecer servicios de salud del primer nivel a una amplia población marginal que carecía de centros de atención debido a que el Hospital San Jerónimo, institución encargada del primer nivel, no amplió su red de servicios en las últimas década acorde con el crecimiento de la ciudad, además habían varios corregimientos con una amplia área de influencia sin atención primaria.

El proceso de crecimiento de la Secretaría de Salud estuvo apoyado por la Ley 10 que es la que inicia el proceso de descentralización administrativa en salud, la carta Constitucional del 91, que ordena la transformación del sector salud, la ley 100/93, y la ley 60; es así como la ley 60 asigna responsabilidades a los entes territoriales, y recursos financieros, la ley 100 transforma los mecanismos en los servicios de Salud, y crea el Régimen Subsidiado en Salud que es la iniciativa social más importante en los últimos años en el sector salud en materia de equidad y solidaridad.

La secretaria de Salud Municipal de Montería, planea, organiza, dirige y controla 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. Ubicada en el edificio centro verde en el barrio Campo Alegre en la Carrera 1W # 32A - 49, cuenta con una infraestructura amplia para la atención al público en los horarios de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. de días lunes a viernes. (Montería, 2017)

3. ASPECTOS CORPORATIVOS

La Secretaría de Salud tiene su sede actual en el complejo Centro Verde, ubicado en la margen izquierda de la ciudad. Según la Alcaldía de Montería (2003), su misión es dirigir, coordinar, organizar, inspeccionar y vigilar los servicios de salud para garantizar la salud pública y la oferta de servicios de salud de manera oportuna y eficiente. Esto se logra a través de instituciones públicas del primer nivel de atención, contratación de servicios y otorgamiento de subsidios a la demanda, con el objetivo de asegurar la función social del Estado y ampliar la cobertura de los servicios de salud.

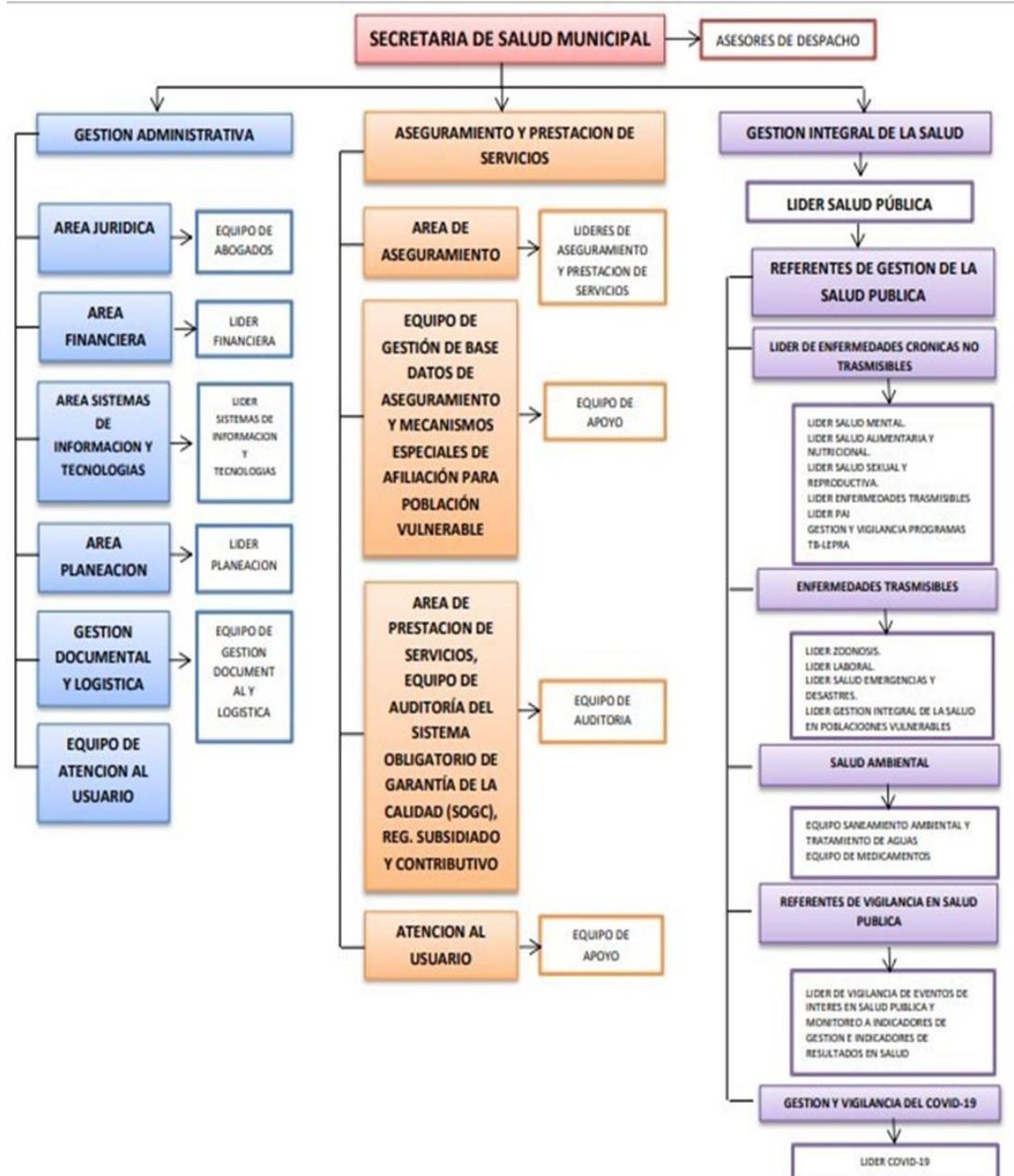
Además, la Secretaría de Salud tiene la visión de convertirse en un modelo municipal en el Sistema de Seguridad Social de Salud en el Departamento de Córdoba. Para lograr su misión, se rige por principios y valores corporativos, entre los cuales se incluye asegurar la afiliación al sistema de seguridad social en salud en los regímenes contributivo y subsidiado, utilizando los sistemas formales y estructurales del sistema de salud. También se busca ejercer control sobre la convocatoria pública de los beneficiarios con derecho al subsidio de salud, permitiéndoles la libre elección de la administradora del régimen subsidiado de acuerdo con los requisitos legales.

La Secretaría entrega a cada una de las administradoras del régimen subsidiado el listado de beneficiarios afiliados forzosamente para recibir el subsidio, con el fin de que realicen la promoción de servicios. Todo esto se realiza para garantizar la afiliación de los beneficiarios en las administradoras del régimen subsidiado y permitirles cambiar de administradora si así lo desean, manteniendo un listado actualizado de las personas inscritas en cada una de las administradoras.

Con el objetivo de cumplir con estas funciones, se realizan los ajustes necesarios en los contratos suscritos con las administradoras del régimen subsidiado, derivados de la aplicación de los numerales anteriores. Finalmente, la Secretaría cumple con sus responsabilidades de vigilancia y control relacionados con la implementación del régimen subsidiado, tal como lo establece la ley.

4. DESCRIPCIÓN DEL ÁREA Y UNIDAD FUNCIONAL

Figura 1 Organigrama Secretaría de Salud. Elaboración propia



Según la Alcaldía de Montería (2017), la Secretaría de Salud Municipal se compone de tres áreas principales. La primera es la de gestión administrativa, encargada de las tareas administrativas, de soporte y apoyo. Esta área incluye el equipo jurídico, el área financiera dirigida por un líder financiero, el área de sistemas de información y tecnologías, y el área de planeación financiera. Además, cuenta con un equipo especializado en gestión documental y logística, y un equipo de atención al usuario.

La segunda área es la de aseguramiento y atención de servicios, responsable de la asistencia técnica, inspección, vigilancia y control. Esta área se desglosa en cuatro grandes áreas: el aseguramiento, con líderes de aseguramiento y prestación de servicios; el equipo de gestión de bases de datos de aseguramiento y mecanismos especiales de afiliación para población vulnerable; el equipo de auditoría del sistema obligatorio de garantía de la calidad (SOGC) en los regímenes subsidiado y contributivo; y el equipo de atención al usuario.

Por último, la tercera área es la de Gestión Integral de la Salud, cuya función es contribuir al mantenimiento y mejoramiento de la salud, así como la prevención de enfermedades en la comunidad. Esta área se divide en varias secciones, como el liderazgo de enfermedades crónicas no transmisibles, que incluye líderes de salud mental, salud alimentaria y nutricional, salud sexual y reproductiva, enfermedades transmisibles, programas de atención a la infancia y gestión y vigilancia de programas de tuberculosis y lepra.

Además, se encuentran el liderazgo en salud ambiental, el equipo de saneamiento ambiental y tratamiento de aguas, el equipo de medicamentos, los referentes de vigilancia en salud pública, que monitorean eventos de interés y los indicadores de gestión y resultados en

salud. Por último, se cuenta con un equipo de gestión y vigilancia del COVID-19, dirigido por un líder especializado en esa área.

Estas tres ramas, la gestión administrativa, el aseguramiento y atención de servicios, y la gestión integral de la salud, conforman la estructura organizativa de la Secretaría de Salud Municipal, cada una desempeñando un papel fundamental en el cumplimiento de las funciones y objetivos de la institución.

5. MARCO REFERENCIAL

5.1. MARCO DE ANTECEDENTES

El clima organizacional se refiere a la percepción que tienen los empleados sobre las condiciones laborales en una organización. Estas percepciones pueden variar de acuerdo con diversos factores, como el liderazgo, la comunicación, la cultura organizacional, la estructura de la organización y la política de recursos humanos, entre otros.

A lo largo de los años, se han realizado diversos estudios sobre el clima organizacional, y se han desarrollado diversas teorías y modelos para explicar su importancia y sus efectos en la productividad, el compromiso y la satisfacción laboral de los empleados.

Uno de los primeros estudios sobre clima organizacional fue realizado por Kurt Lewin en la década de 1930, quien introdujo la idea de que el clima organizacional influye en el comportamiento de los empleados. Desde entonces, se han desarrollado diversas teorías y modelos para explicar cómo el clima organizacional influye en la motivación, el compromiso y la satisfacción de los empleados.

Uno de los modelos más conocidos es el Modelo de Competing Values Framework de Cameron y Quinn, que identifica cuatro tipos de cultura organizacional: clan, adhocracia, mercado y jerarquía. Según este modelo, el clima organizacional puede ser positivo o negativo dependiendo de la cultura organizacional predominante en la empresa.

Otro modelo importante es el Modelo de Satisfacción de J.D. Miles, que sostiene que la satisfacción laboral se ve afectada por el grado de ajuste

entre las expectativas de los empleados y las condiciones reales de trabajo. Según este modelo, los empleados tendrán una mayor satisfacción laboral si las condiciones de trabajo cumplen con sus expectativas.

En Colombia, también se han realizado estudios sobre clima organizacional y su impacto en la productividad y el bienestar de los empleados. En 1986, la Universidad Nacional de Colombia realizó una investigación sobre clima organizacional en empresas colombianas, concluyendo que la percepción de los empleados sobre su ambiente laboral estaba influenciada por factores como la remuneración, el liderazgo, la comunicación y las oportunidades de desarrollo.

En 2010, la Universidad del Norte realizó una investigación sobre clima organizacional en empresas de la ciudad de Barranquilla, encontrando que el clima organizacional estaba relacionado con la satisfacción laboral y la intención de rotación de los empleados.

En 2015, la Universidad de la Sabana realizó una encuesta sobre clima organizacional en empresas de diferentes sectores, encontrando que el clima organizacional estaba influenciado por factores como el liderazgo, la comunicación, la cultura organizacional y la calidad de vida laboral.

En la actualidad, los estudios sobre clima organizacional siguen siendo relevantes y se han enfocado en la medición del clima organizacional a través de encuestas y cuestionarios. También se han desarrollado estrategias para mejorar el clima organizacional, como la implementación de políticas de recursos humanos más flexibles, la promoción de la comunicación y el trabajo en equipo, y la mejora del liderazgo.

5.2. MARCO CONCEPTUAL

5.2.1 Clima Organizacional

Méndez Álvarez, (2006) se refiere al clima organizacional como el ambiente propio de la organización, producido y percibido por el individuo de acuerdo a las condiciones que encuentra en su proceso de interacción social y en la estructura organizacional que se expresa por variables (objetivos, motivación, liderazgo, control, toma de decisiones, relaciones interpersonales y cooperación) que orientan su creencia, percepción, grado de participación y actitud; determinando su comportamiento, satisfacción y nivel de eficiencia en el trabajo.

5.2.2 Cultura Organizacional

La cultura organizacional se refiere al conjunto de creencias, conductas y valores compartidos por los miembros de una organización (Chiavetano, I. 2002). La cultura en gran parte es determinada por los miembros que componen una organización y el clima incide directamente en ella ya que las percepciones que tienen los miembros determinan las creencias, conductas y valores.

5.2.3 Medición de Clima Organizacional

Medir el Clima Organizacional permite identificar las fortalezas y debilidades del ambiente de trabajo. Con las primeras, el propósito de mantenerlas y potenciarlas y las segundas con el fin de intervenirlas para corregirlas y mejorar la satisfacción del personal.

5.2.4 Importancia de la Medición del Clima y la Cultura Organizacional

La importancia de medir el clima organizacional radica en poder evaluar la percepción del Clima Organizacional que poseen los servidores de acuerdo a las dimensiones de Orgullo, Propósito, Relacionamiento y Liderazgo para poder así, Integrar los resultados y generar un plan de intervención de acuerdo a las brechas detectadas. De igual manera, la medición de la cultura organizacional permitirá medir las creencias y valores que comparten los miembros de la entidad.

5.3. MARCO LEGAL

5.3.1 Ley 9 de 1979

Se establecieron las obligaciones de las organizaciones “Para preservar, conservar y mejorar la salud de los individuos en sus ocupaciones” por lo cual se establecen normas que buscan:

- Prevenir todo daño para la salud de las personas, derivado de las condiciones de trabajo.
- Proteger a la persona contra los riesgos relacionados con agentes físicos, químicos, biológicos, orgánicos, mecánicos y otros que pueden afectar la salud individual o colectiva en los lugares de trabajo;
- Eliminar o controlar los agentes nocivos para la salud en los lugares de trabajo.
- Proteger la salud de los trabajadores y de la población contra los riesgos causados por las radiaciones.

5.3.2 Ley 100 de 1993

La Seguridad Social Integral es el conjunto de instituciones, normas y procedimientos, de que disponen 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, especialmente las que menoscaban la salud y la capacidad económica, de los habitantes del territorio nacional, con el fin de lograr el bienestar individual y la integración de la comunidad.

5.3.3 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, párrafo).

5.3.4 Decreto 1227 de 2005, Artículo 75.

De conformidad con el artículo 24 del Decreto-ley 1567 de 1998 y 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.

75.2. Evaluar la adaptación al cambio organizacional y adelantar acciones de preparación frente al cambio y de desvinculación laboral asistida o readaptación laboral cuando se den procesos de reforma organizacional.

75.3. Preparar a los pre pensionados para el retiro del servicio.

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.

5.3.5 Decreto 2482 de 2012 modelo integrado de planeación y gestión.

El Sistema de Gestión que se crea en el artículo 133 de la Ley 1753 y se consolida con el Decreto 2482 de 2012. Este Sistema integra los Sistemas de Desarrollo Administrativo y de Gestión de la Calidad (los cuales perderán vigencia) y lo articula con el Sistema de Control Interno; en este sentido el Modelo Integrado de Planeación y Gestión –MIPG es el mecanismo que facilitará dicha integración y Articulación.

5.3.6 Decreto 1083 de 2015

Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública.

Departamento Administrativo de la Función Pública. El Departamento Administrativo de la Función Pública es la cabeza del Sector de la Función Pública encargado de formular las políticas generales de Administración Pública, en especial en materias relacionadas con Empleo Público, Organización Administrativa, Control Interno y Racionalización de Trámites de la Rama Ejecutiva del Poder Público.

6. OBJETIVOS

6.1. GENERAL

Determinar y analizar el estado de satisfacción laboral de los servidores de las áreas responsabilizadas de la salud pública y aseguramiento de la Secretaría de Salud Municipal de Montería.

6.2. ESPECÍFICOS

- Explicar las condiciones laborales y las características de los empleados, a través de la utilización de herramientas de recopilación de información tanto cualitativa como cuantitativa.
- Examinar la información obtenida de las herramientas de evaluación del clima organizacional de la Secretaría de Salud Municipal de Montería, con el fin de identificar las áreas fuertes y los aspectos que necesitan mejorar dentro de la organización.
- Presentar propuestas para mejorar la organización y aumentar tanto el nivel de satisfacción laboral como la productividad.

7. METODOLOGÍA

7.1. TIPO DE ESTUDIO, O INTERVENCIÓN

El presente estudio de investigación corresponde a una metodología mixta, en la cual predomina lo cualitativo sobre lo cuantitativo, con un tipo de investigación descriptiva, ya que se utilizará diversas herramientas de diagnóstico para identificar la situación actual de la organización, con la finalidad de plantear herramientas de mejora que favorezcan a la satisfacción laboral de los funcionarios de planta y contratistas de la Secretaría de Salud Municipal.

7.2. POBLACIÓN

Para delimitar la población que va a ser estudiada y sobre la cual se pretende generalizar los resultados, se tomará la totalidad de los funcionarios de planta y contratistas del área de Salud Pública y Aseguramiento de la Secretaría de Salud Municipal. Frente a la elección de la muestra (30), se llevó a cabo un muestreo no probabilístico consecutivo, teniendo en cuenta que se incluyeron a todos los Funcionarios de la Secretaria de salud municipal que estuvieron accesibles y disponibles, entre ellos, se buscó una muestra que representara mejor a toda la población considerando ambos géneros, distintas edades y cargos.

7.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

Se utilizará el método inductivo, la técnica aplicada será la encuesta, realizada en google forms, con un instrumento de tipo cuestionario de recolección de datos con preguntas de escalas de valoración.

7.4. MATERIALES

Los materiales que se usará en el desarrollo de la investigación son los siguientes:

- Computador.
- Encuesta digital.
- Teléfono digital.

8. RESULTADOS OBTENIDOS

8.1. MATRIZ DOFA DE LOS TRABAJADORES DE LA SECRETARÍA DE SALUD MUNICIPAL DE MONTERÍA FRENTE AL CLIMA ORGANIZACIONAL.

Tabla 1 Matriz DOFA Secretaría de Salud Montería. Elaboración propia.

	FORALEZAS	DEBILIDADES
VARIABLE INTERNA	<ol style="list-style-type: none"> 1. Compromiso de la alta dirección con el bienestar de los empleados. 2. Existencia de canales de comunicación formales. 3. Reconocimiento y valoración del desempeño en algunos casos. 4. Existencia de políticas y prácticas para promover la diversidad e inclusión. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Falta de reconocimiento y valoración del desempeño en general. 2. Comunicación deficiente entre los diferentes niveles jerárquicos. 3. Ausencia de un sistema formal para tomar en cuenta la opinión de los empleados en decisiones importantes. 4. Condiciones de trabajo insatisfactorias en términos de espacio, iluminación, temperatura y ruido.
	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
VARIABLE EXTERNA	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mejorar la comunicación interna y promover la transparencia en la toma de decisiones. 2. Fortalecer la participación de los empleados en la toma de decisiones 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Posible resistencia al cambio por parte de algunos empleados. Ineficiencia en la entrega oportuna de los medicamentos a los usuarios. 2. Competencia por talento humano en el sector de

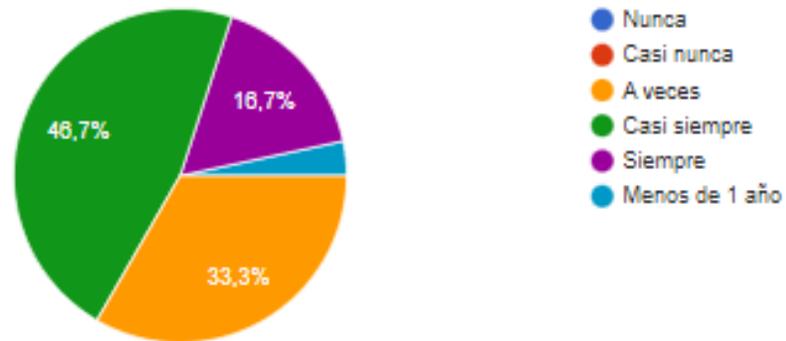
	<p>importantes.</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. Implementar programas de desarrollo profesional y capacitación para los empleados. 4. Mejorar las condiciones físicas del entorno laboral. 5. Promover un ambiente de trabajo colaborativo y fomentar la interacción entre los empleados. 6. Establecer canales de retroalimentación y seguimiento para evaluar el clima organizacional. 	<p>la salud. Ineficiencia y demora por parte de las entidades de salud para la entrega de las citas de los usuarios.</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. Posible falta de recursos para implementar mejoras en el clima organizacional.
--	--	--

8.2. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA ENCUESTA REALIZADA

Figura 2. Primera pregunta de la encuesta

¿Existe integración y cooperación entre los miembros del departamento?

30 respuestas

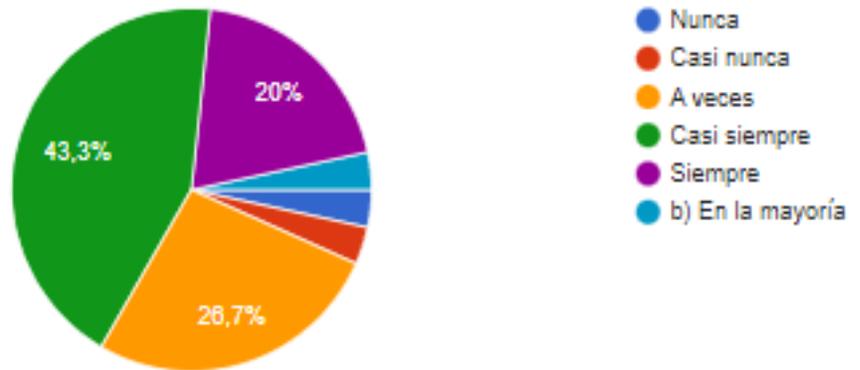


La siguiente gráfica nos muestra que entre un 100%, El 46.7% de los trabajadores consideran que casi siempre existe integración y cooperación entre los miembros del departamento, es un porcentaje importante ya que vemos que tiene poco menos de la mitad, el 16.7% de los trabajadores de la secretaría de salud, consideran que siempre existe integración y cooperación entre los miembros del departamento, y esto da a entender que tienen buen concepto respecto al tema, sin embargo, es importante trabajar en el siguiente 33.3% y revisar por qué consideran que solo a veces existe integración y cooperación entre los trabajadores de la secretaría de salud.

Figura 3. Segunda pregunta de la encuesta.

¿Damos seguimientos a los objetivos del departamento o área de trabajo?

30 respuestas

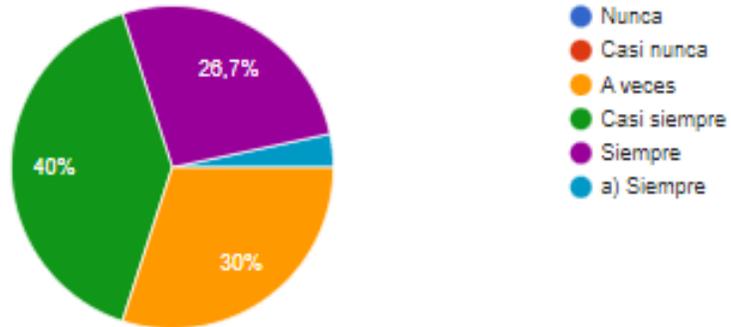


Podemos evidenciar que tenemos opiniones divididas de acuerdo a los siguientes resultados 43.3% que considera que casi siempre se brinda seguimiento a los objetivos del departamento y un 20% que afirman que siempre se brinda seguimiento a los objetivos del área de trabajo, pero hay un 26.7% de los trabajadores que señalan que solo a veces se realiza el seguimiento a los objetivos del departamento.

Figura 4. Tercera pregunta de la encuesta

¿Siente que existe un buen trabajo en equipo en su departamento o área de trabajo?

30 respuestas



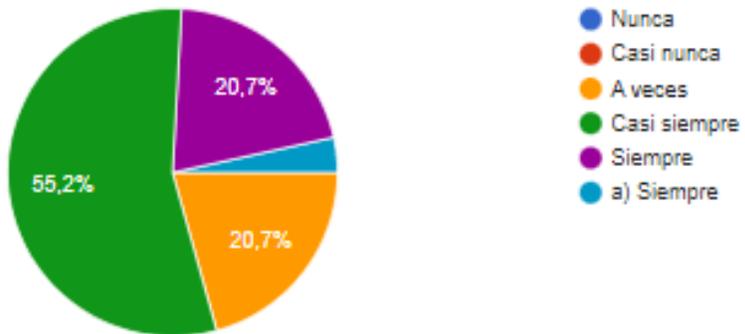
En esta pregunta se evidencia que de 30 encuestados el 40% de los encuestados afirma que casi siempre siente que existe un buen trabajo en equipo en su área de trabajo, el 26.7% de los encuestados manifiestan que siempre existe un buen trabajo en equipo en su área de trabajo. Pero existe un 30% que afirma que a veces existe un buen trabajo en equipo en las áreas de trabajo.

Cuando hablamos de trabajo en equipo existe un 67.7% de respuestas positivas, no obstante, hay un 30% del personal que no piensa que el trabajo en equipo es bueno, para ello se debe realizar una investigación para saber las causas de esto y poder disminuir este percentil.

Figura 5. Cuarta pregunta de la encuesta

¿Siente que se fomenta la comunicación abierta y transparente en su área o departamento de trabajo?

29 respuestas

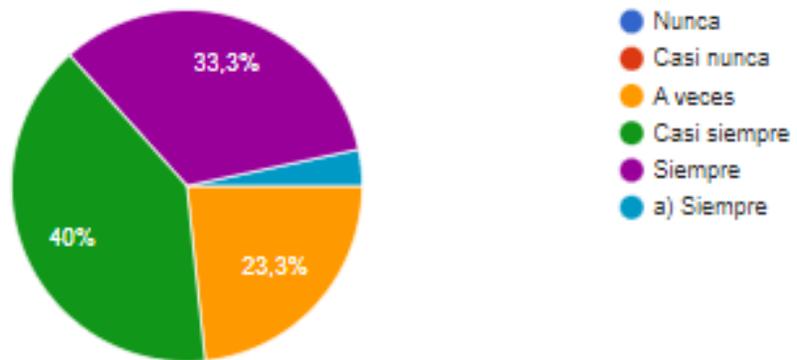


En cuanto al fomento de la comunicación abierta y transparente en el área o departamento de trabajo, se obtuvieron 29 respuestas en la encuesta. Del total de respuestas, el 55,2% indicó que esta comunicación se da casi siempre, mientras que el 20,7% afirmó que se da siempre. Por otro lado, el 20,7% restante indicó que la comunicación abierta y transparente se da a veces. Estos resultados muestran que la mayoría de los encuestados perciben un nivel alto o constante de promoción de la comunicación abierta y transparente en su área o departamento de trabajo, aunque existe un porcentaje significativo que considera que esta comunicación se da solo en ciertas ocasiones.

Figura 6 Quinta pregunta de la encuesta

¿Se siente cómodo/a compartiendo sus ideas y opiniones en el lugar de trabajo?

30 respuestas

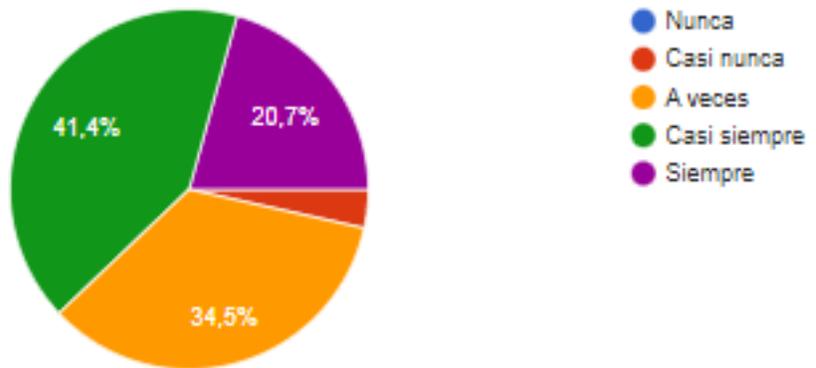


En relación a la comodidad para compartir ideas y opiniones en el lugar de trabajo, se recopilaron un total de 30 respuestas en la encuesta. De estas respuestas, el 40% indicó que siempre se sienten cómodos compartiendo sus ideas y opiniones. Además, un 33,3% manifestó que esta comodidad se presenta con frecuencia. Por otro lado, el 23,3% de los encuestados mencionó que a veces se sienten cómodos compartiendo sus ideas y opiniones en el entorno laboral. Estos resultados reflejan una variedad de percepciones entre los participantes, aunque existe una proporción significativa que afirma sentirse cómoda en todo momento para expresar sus ideas y opiniones en el lugar de trabajo.

Figura 7. Sexta pregunta de la encuesta

¿Conoce las metas de su departamento o área de trabajo?

29 respuestas

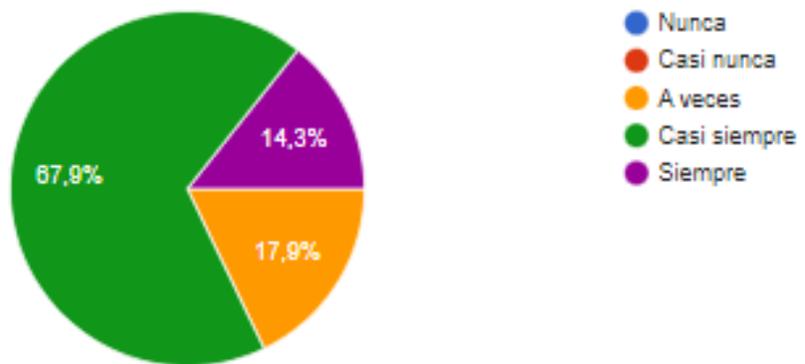


En relación al conocimiento de las metas del departamento o área de trabajo, se recopilaron un total de 29 respuestas en la encuesta. Del total de respuestas, el 41,4% indicó que casi siempre conocen las metas establecidas. Además, el 20,7% respondió que siempre están al tanto de las metas. Por otro lado, el 34,5% de los encuestados mencionó que a veces conocen las metas de su departamento o área de trabajo. Por último, un 3,4% respondió que casi nunca tienen conocimiento de las metas. Estos resultados muestran que una parte considerable de los participantes está familiarizada con las metas de su departamento o área de trabajo, ya sea de manera constante o en ciertas ocasiones. Sin embargo, es importante destacar que existe un pequeño porcentaje que tiene un conocimiento limitado o escaso de las metas, lo que sugiere la necesidad de mejorar la comunicación y la claridad en la definición y difusión de las metas organizacionales.

Figura 8. Séptima pregunta de la encuesta

¿Se informa periódicamente al empleado sobre el avance de metas y logros obtenidos?

28 respuestas

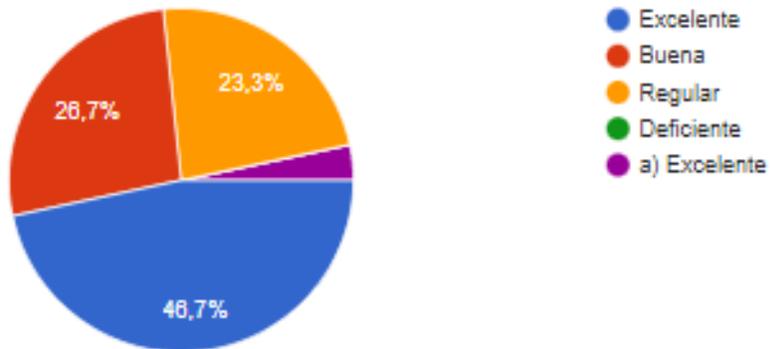


En relación a la información periódica proporcionada al empleado sobre el avance de metas y logros obtenidos, se obtuvieron un total de 28 respuestas en la encuesta. Del total de respuestas, el 67,9% indicó que casi siempre se les informa sobre el avance de metas y logros. Además, el 14,3% respondió que siempre se les proporciona esta información. Por otro lado, el 17,9% de los encuestados mencionó que a veces se les informa sobre el avance de metas y logros obtenidos. Estos resultados muestran que la mayoría de los encuestados percibe que se les brinda información periódica sobre el avance de metas y logros en su lugar de trabajo, lo cual demuestra una comunicación efectiva en este aspecto. No obstante, existe un porcentaje significativo que señala recibir esta información solo en ciertas ocasiones.

Figura 9. Octava pregunta de la encuesta

¿Cómo describiría la comunicación entre los diferentes niveles jerárquicos en la Secretaría de Salud?

30 respuestas

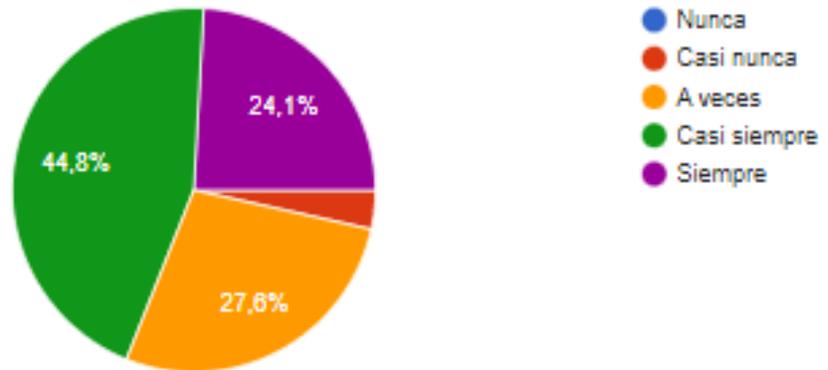


En relación a la comunicación entre los diferentes niveles jerárquicos en la Secretaría de Salud, se obtuvieron un total de 30 respuestas en la encuesta. Del total de respuestas, el 46,7% describió la comunicación como excelente. Además, el 23,3% de los participantes la calificó como regular, mientras que el 26,7% la consideró buena. Estos resultados reflejan una percepción general positiva en cuanto a la comunicación entre los distintos niveles jerárquicos en la Secretaría de Salud. La mayoría de los encuestados percibe que existe una comunicación efectiva y fluida entre los diferentes niveles, lo que facilita el intercambio de información y la coordinación de actividades. Sin embargo, un porcentaje considerable también señala que la comunicación puede mejorar en ciertos aspectos, indicando una necesidad de atención y posibles oportunidades de desarrollo en este ámbito.

Figura 10. Novena pregunta de la encuesta

¿Existe un ambiente de confianza entre compañeros?

29 respuestas

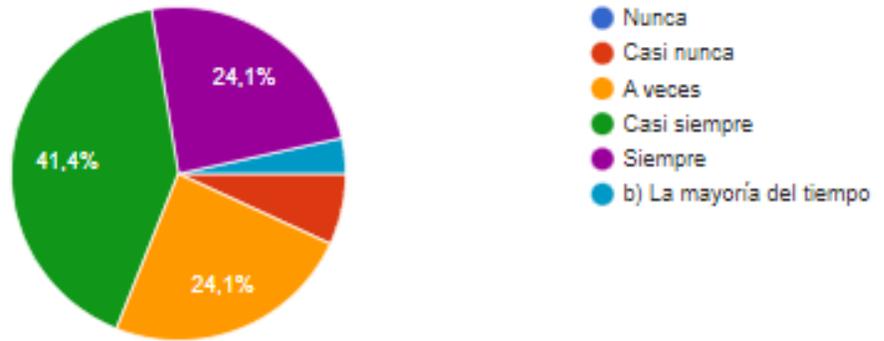


En cuanto a la existencia de un ambiente de confianza entre los compañeros, se recopilaron un total de 29 respuestas en la encuesta. Del total de respuestas, el 44,8% indicó que casi siempre existe un ambiente de confianza entre los compañeros. Además, el 24,1% respondió que este ambiente de confianza siempre está presente. Por otro lado, el 27,6% de los encuestados mencionó que a veces se percibe un ambiente de confianza entre los compañeros. Por último, un 3,4% respondió que casi nunca se experimenta un ambiente de confianza entre los compañeros. Estos resultados muestran que la mayoría de los participantes considera que existe un ambiente de confianza en la interacción entre los compañeros de trabajo, lo cual es un aspecto positivo para fomentar la colaboración y el trabajo en equipo. Sin embargo, es importante tener en cuenta que un pequeño porcentaje indica que esta confianza es escasa en ciertas ocasiones, lo que podría sugerir la necesidad de fortalecer y promover la confianza mutua en el entorno laboral.

Figura 11. Décima pregunta de la encuesta

¿Considera que se reconoce y valora su desempeño en el trabajo?

29 respuestas

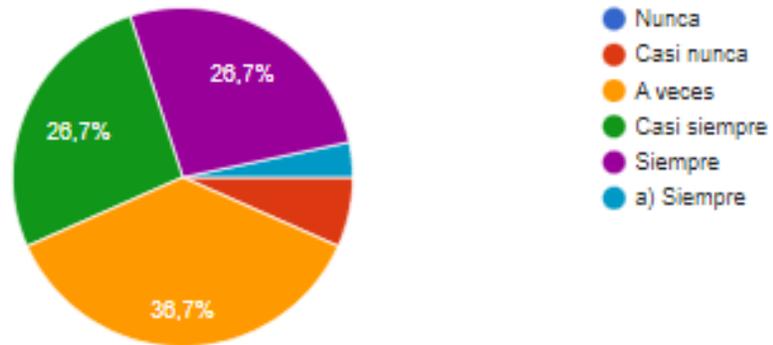


En relación al reconocimiento y valoración del desempeño en el trabajo, se recopilaron un total de 29 respuestas en la encuesta. Del total de respuestas, el 41,4% indicó que casi siempre se reconoce y valora su desempeño. Además, el 24,1% respondió que siempre se les reconoce y valora. Por otro lado, el 24,1% mencionó que a veces se percibe este reconocimiento y valoración, mientras que un 6,9% respondió que casi nunca se les reconoce y valora. Estos resultados reflejan una variedad de percepciones entre los participantes en cuanto al reconocimiento y valoración de su desempeño en el trabajo. Aunque una parte considerable considera que su desempeño es reconocido y valorado en gran medida, existen otros que sienten que este reconocimiento es más ocasional o insuficiente. Es importante destacar la importancia de un reconocimiento constante y adecuado para motivar y fomentar un ambiente laboral positivo y productivo.

Figura 12. Undécima pregunta de la encuesta

¿Siente que sus habilidades y conocimientos son utilizados de manera efectiva en su trabajo?

30 respuestas

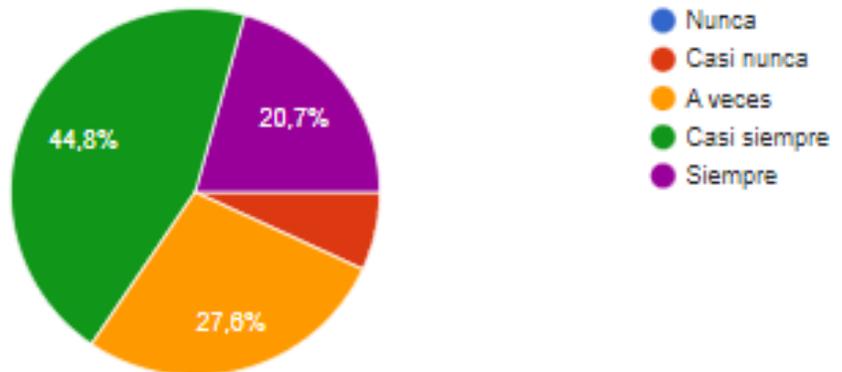


En relación a la utilización efectiva de las habilidades y conocimientos en el trabajo, se obtuvieron un total de 30 respuestas en la encuesta. Del total de respuestas, el 36,7% indicó que a veces sienten que sus habilidades y conocimientos son utilizados de manera efectiva en su trabajo. Además, el 26,7% respondió que siempre se utilizan de manera efectiva, mientras que otro 26,7% mencionó que casi siempre se utilizan de manera efectiva. Por otro lado, un 6,7% de los encuestados respondió que casi nunca sienten que sus habilidades y conocimientos son utilizados de manera efectiva en su trabajo. Estos resultados muestran una diversidad de percepciones entre los participantes en cuanto a la utilización efectiva de sus habilidades y conocimientos en el trabajo. Si bien una parte significativa siente que se les da un buen uso, existen otros que experimentan limitaciones en la aplicación de sus capacidades. Esto podría indicar áreas de mejora en la asignación de responsabilidades y en la promoción del desarrollo y utilización plena de las habilidades y conocimientos de los empleados.

Figura 13. Duodécima pregunta de la encuesta

¿Se toma en cuenta nuestra opinión en decisiones importantes?

29 respuestas

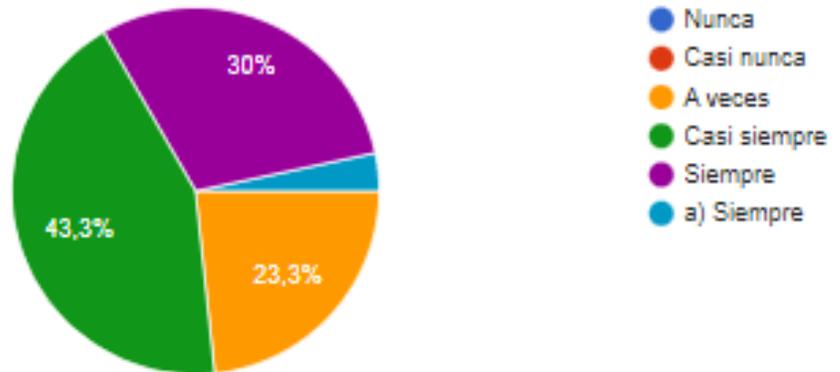


En cuanto a si se toma en cuenta la opinión de los empleados en decisiones importantes, se obtuvieron un total de 29 respuestas en la encuesta. Del total de respuestas, el 44,8% indicó que casi siempre se toma en cuenta su opinión en decisiones importantes. Además, el 20,7% respondió que siempre se les considera en este aspecto. Por otro lado, el 27,6% de los encuestados mencionó que a veces se toma en cuenta su opinión en decisiones importantes, mientras que un 6,9% respondió que casi nunca se les incluye en este proceso. Estos resultados reflejan una variedad de percepciones entre los participantes en cuanto a la consideración de su opinión en decisiones importantes. Aunque una parte considerable siente que su opinión es tomada en cuenta en gran medida, existen otros que experimentan una participación más limitada en este aspecto. Es importante fomentar una cultura participativa y valorar la contribución de los empleados en la toma de decisiones relevantes, lo que puede promover un mayor compromiso y satisfacción laboral.

Figura 14. Decimotercera pregunta de la encuesta

¿Recibe suficiente apoyo y orientación de sus superiores en su trabajo?

30 respuestas

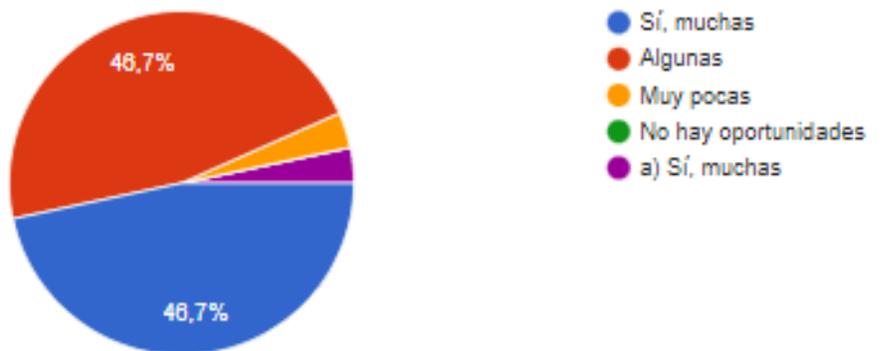


En relación al apoyo y orientación recibidos de los superiores en el trabajo, se recopilaron un total de 30 respuestas en la encuesta. Del total de respuestas, el 43,3% indicó que casi siempre reciben suficiente apoyo y orientación por parte de sus superiores. Además, el 30% respondió que siempre reciben este apoyo y orientación. Por otro lado, el 23,3% de los encuestados mencionó que a veces reciben el apoyo y orientación necesario. Estos resultados muestran que la mayoría de los participantes siente que recibe un nivel adecuado de apoyo y orientación de sus superiores en el trabajo, ya sea de manera constante o en la mayoría de las ocasiones. Sin embargo, también es importante tener en cuenta que un porcentaje significativo menciona que en algunas situaciones este apoyo y orientación puede ser más limitado. Esto resalta la importancia de una comunicación abierta y continua entre superiores y subordinados, así como de una supervisión efectiva para garantizar el apoyo y orientación adecuados en el desempeño de las tareas laborales.

Figura 15. Decimocuarta pregunta de la encuesta

¿Crees que hay oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional en la Secretaría de Salud?

30 respuestas

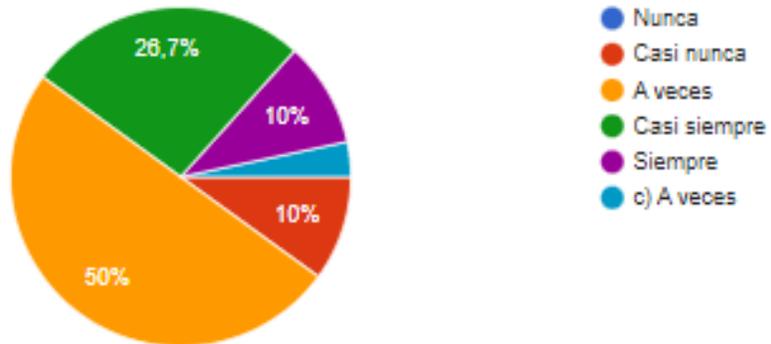


En relación a las oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional en la Secretaría de Salud, se obtuvieron un total de 30 respuestas en la encuesta. Del total de respuestas, el 46,7% indicó que existen muchas oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional. Además, otro 46,7% mencionó que hay algunas oportunidades en este aspecto. Por otro lado, un 3,3% de los encuestados respondió que perciben muy pocas oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional. Estos resultados reflejan una percepción mayoritaria positiva, donde la mayoría de los participantes considera que hay oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional en la Secretaría de Salud. Sin embargo, es importante destacar la necesidad de brindar un mayor enfoque en el desarrollo de oportunidades para aquellos que sienten que hay pocas opciones disponibles. Fomentar un entorno de aprendizaje y capacitación continua puede ser clave para impulsar el crecimiento profesional de los empleados y promover su satisfacción laboral.

Figura 16. Decimoquinta pregunta de la encuesta

¿Recibe capacitación y desarrollo profesional adecuados para realizar sus tareas de manera efectiva?

30 respuestas

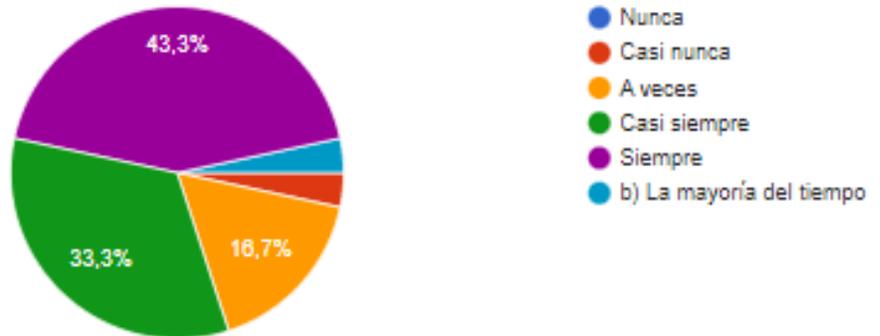


En relación a la capacitación y desarrollo profesional recibidos para realizar las tareas de manera efectiva, se recopilaron un total de 30 respuestas en la encuesta. Del total de respuestas, el 50% indicó que a veces reciben la capacitación y desarrollo profesional adecuados. Además, el 26,7% respondió que casi siempre reciben esta capacitación y desarrollo, mientras que un 10% mencionó que siempre tienen acceso a estas oportunidades. Por otro lado, otro 10% de los encuestados respondió que casi nunca reciben la capacitación y desarrollo profesional adecuados para realizar sus tareas de manera efectiva. Estos resultados reflejan una variedad de percepciones en cuanto a la capacitación y desarrollo profesional brindados a los empleados. Aunque una parte considerable menciona recibir capacitación de manera regular o frecuente, existen otros que experimentan limitaciones en este aspecto. Esto destaca la importancia de evaluar y mejorar los programas de capacitación y desarrollo para asegurar que se satisfagan las necesidades de los empleados y se promueva un desempeño efectivo en sus tareas laborales.

Figura 17. Decimosexta pregunta de la encuesta

¿Cree que la Secretaría de Salud promueve un equilibrio adecuado entre el trabajo y la vida personal?

30 respuestas

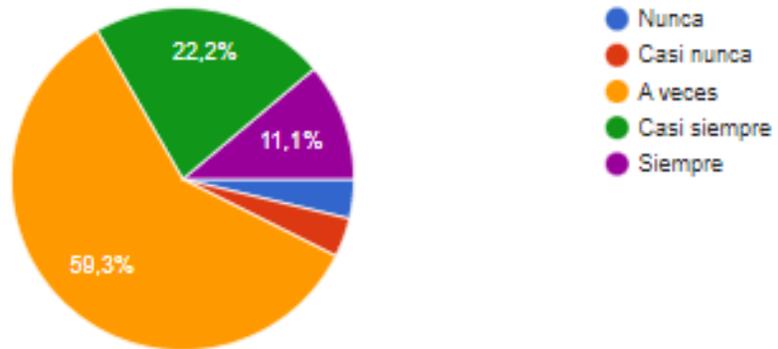


En relación a si la Secretaría de Salud promueve un equilibrio adecuado entre el trabajo y la vida personal, se recopilaron un total de 30 respuestas en la encuesta. Del total de respuestas, el 43,3% indicó que siempre perciben un equilibrio adecuado entre el trabajo y la vida personal. Además, el 33,3% respondió que casi siempre experimentan este equilibrio. Por otro lado, el 16,7% de los encuestados mencionó que a veces encuentran un equilibrio adecuado, mientras que un 3,3% respondió que casi nunca lo perciben. Estos resultados reflejan una diversidad de percepciones en cuanto a la promoción de un equilibrio adecuado entre el trabajo y la vida personal por parte de la Secretaría de Salud. Aunque una parte considerable de los participantes siente que se fomenta este equilibrio, existen otros que experimentan dificultades para lograrlo. Es importante que las organizaciones adopten políticas y prácticas que permitan a los empleados conciliar sus responsabilidades laborales con su vida personal, lo que puede conducir a una mayor satisfacción y bienestar en general.

Figura 18. Decimoséptima pregunta de la encuesta

¿Siente que las condiciones de espacio, ruido, temperatura, iluminación le permiten desempeñar su trabajo con normalidad?

27 respuestas

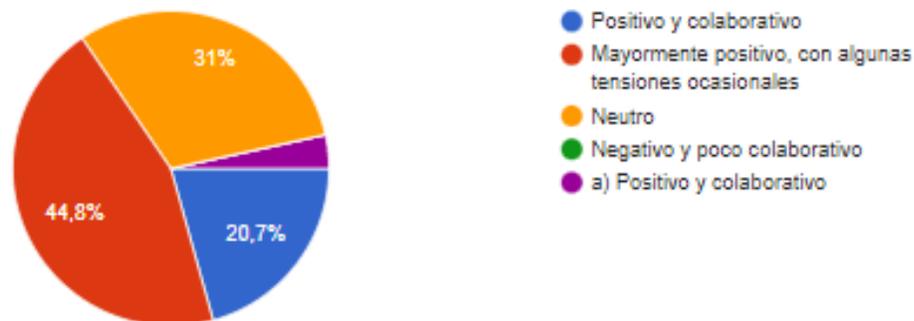


En relación a las condiciones de espacio, ruido, temperatura e iluminación que permiten el desempeño del trabajo con normalidad, se obtuvieron un total de 27 respuestas en la encuesta. Del total de respuestas, el 59,3% indicó que a veces las condiciones de espacio, ruido, temperatura e iluminación les permiten realizar su trabajo con normalidad. Además, el 22,2% respondió que casi siempre experimentan condiciones adecuadas en estos aspectos. Por otro lado, el 11,1% mencionó que siempre tienen condiciones óptimas, mientras que un 3,7% respondió que casi nunca cuentan con condiciones adecuadas. Estos resultados reflejan una variedad de percepciones en cuanto a las condiciones del entorno de trabajo. Aunque una parte considerable de los participantes menciona tener condiciones adecuadas en algunas ocasiones, también se observa que existen empleados que encuentran dificultades en este aspecto. Es importante que las organizaciones brinden un ambiente laboral propicio, donde se preste atención a factores como el espacio, el ruido, la temperatura y la iluminación, para garantizar que los empleados puedan desempeñarse de manera óptima y cómoda en su trabajo.

Figura 19. Decimoctava pregunta de la encuesta

¿Cómo describiría el ambiente laboral en su departamento o área de trabajo?

29 respuestas



En relación al ambiente laboral en el departamento o área de trabajo, se obtuvieron un total de 29 respuestas en la encuesta. Del total de respuestas, el 44,8% indicó que el ambiente laboral es mayormente positivo, con algunas tensiones ocasionales. Además, un 31% respondió que su percepción es neutra en cuanto al ambiente laboral. Por otro lado, un 20,7% de los encuestados mencionó que el ambiente laboral es positivo y colaborativo. Estos resultados reflejan una diversidad de percepciones en cuanto al ambiente laboral en el departamento o área de trabajo. Aunque una parte considerable de los participantes considera que existe un ambiente mayormente positivo, con algunas tensiones ocasionales, también se observa una proporción significativa de respuestas neutras. Es importante que las organizaciones fomenten un ambiente laboral saludable, donde se promueva la colaboración, la comunicación efectiva y el bienestar de los empleados. Abordar las tensiones ocasionales y trabajar en mejorar la percepción neutral puede ser clave para crear un ambiente laboral más positivo y motivador para todos los miembros del equipo.

Figura 20. Decimonovena pregunta de la encuesta

¿Siente que se fomenta un ambiente de respeto y diversidad en la Secretaría de Salud?

29 respuestas

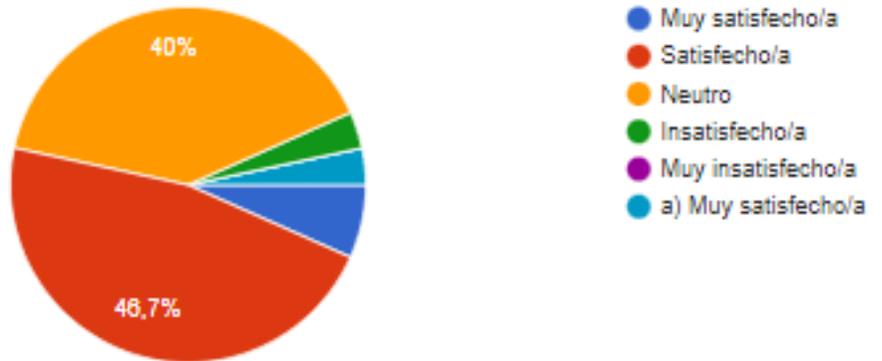


En relación al ambiente laboral en el departamento o área de trabajo, se obtuvieron un total de 29 respuestas en la encuesta. Del total de respuestas, el 44,8% indicó que el ambiente laboral es mayormente positivo, con algunas tensiones ocasionales. Además, un 31% respondió que su percepción es neutra en cuanto al ambiente laboral. Por otro lado, un 20,7% de los encuestados mencionó que el ambiente laboral es positivo y colaborativo. Estos resultados reflejan una diversidad de percepciones en cuanto al ambiente laboral en el departamento o área de trabajo. Aunque una parte considerable de los participantes considera que existe un ambiente mayormente positivo, con algunas tensiones ocasionales, también se observa una proporción significativa de respuestas neutras. Es importante que las organizaciones fomenten un ambiente laboral saludable, donde se promueva la colaboración, la comunicación efectiva y el bienestar de los empleados. Abordar las tensiones ocasionales y trabajar en mejorar la percepción neutral puede ser clave para crear un ambiente laboral más positivo y motivador para todos los miembros del equipo.

Figura 21, Vigésima pregunta de la encuesta

En general, ¿Cómo calificarías su satisfacción laboral en la Secretaría de Salud?

30 respuestas



En general, en relación a la satisfacción laboral en la Secretaría de Salud, se obtuvieron un total de 30 respuestas en la encuesta. Del total de respuestas, el 46,7% indicó sentirse satisfecho con su trabajo en la organización. Además, un 40% respondió de manera neutra en cuanto a su satisfacción laboral. Por otro lado, un 6,7% mencionó sentirse muy satisfecho con su trabajo, mientras que un 3,3% respondió estar insatisfecho. Estos resultados revelan una diversidad de percepciones en cuanto a la satisfacción laboral en la Secretaría de Salud. Aunque una proporción considerable de los participantes se siente satisfecha con su trabajo, también se observa una proporción significativa de respuestas neutras, indicando que hay espacio para mejoras en el aspecto de la satisfacción laboral. Es importante que las organizaciones realicen esfuerzos para entender las necesidades y expectativas de los empleados, y trabajar en la implementación de políticas y prácticas que promuevan la satisfacción y el bienestar laboral. Esto puede incluir programas de reconocimiento, oportunidades de desarrollo profesional y un ambiente de trabajo positivo y colaborativo.

8.3. PLAN DE MEJORA

Figura 22 Plan de mejora Secretaría de Salud Montería. Elaboración propia

PLAN DE MEJORAMIENTO - CLIMA ORGANIZACIONAL					
OPORTUNIDAD DE MEJORA	PLAN DE MEJORAS				
	ACTIVIDAD A MEJORAR	RESPONSABLE	CÓMO	FECHA	INVERSIÓN
DIMENSIÓN COMUNICACIÓN	Mejorar la comunicación interna y promover la transparencia en la toma de decisiones.	Departamento de Comunicaciones y Dirección General.	Implementar reuniones periódicas de seguimiento y retroalimentación, establecer canales de comunicación efectivos, como boletines internos, intranet y correos electrónicos, y promover la apertura al diálogo entre los diferentes niveles jerárquicos.	10/07/2023	\$ 100.000
DIMENSIÓN SATISFACCIÓN	Fortalecer la participación de los empleados en la toma de decisiones importantes.	Dirección General y Jefes de Departamento.	Establecer mecanismos formales, como comités de participación y reuniones de consulta, para que los empleados puedan expresar sus ideas y opiniones en decisiones relevantes que afecten su trabajo. Fomentar un ambiente de trabajo colaborativo y valorar las aportaciones de los empleados.	17/07/2023	\$ 300.000
DIMENSIÓN MOTIVACIÓN	Implementar programas de desarrollo profesional y capacitación para los empleados.	Departamento de Recursos Humanos.	Identificar las necesidades de capacitación de los empleados a través de evaluaciones de desempeño y encuestas de satisfacción laboral. Diseñar programas de formación adecuados, tanto internos como externos, y proporcionar oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional.	24/07/2023	\$ 500.000
DIMENSIÓN ESTRUCTURA	Mejorar las condiciones físicas del entorno laboral.	Departamento de Infraestructura y Dirección General.	Realizar evaluaciones de las condiciones de espacio, iluminación, temperatura y ruido en el lugar de trabajo. Tomar medidas correctivas, como realizar ajustes en la distribución del espacio, mejorar la iluminación, regular la temperatura y reducir el ruido, según sea necesario.	31/07/2023	\$ 2.000.000
DIMENSIÓN LIDERAZGO	Promover un ambiente de trabajo colaborativo y fomentar la interacción entre los empleados.	Jefes de Departamento y Coordinadores de Equipos.	Organizar actividades de team building, como talleres, actividades recreativas y eventos sociales. Fomentar la colaboración entre los diferentes equipos y establecer canales de comunicación fluidos que promuevan la interacción y el intercambio de ideas.	7/08/2023	\$ 300.000

9. CONCLUSIONES

El presente trabajo de grado ha abordado el análisis del clima organizacional en la Secretaría de Salud de Montería, considerando diferentes aspectos y dimensiones que impactan en la experiencia laboral de los empleados. A través de las encuestas realizados, se ha obtenido una visión más amplia y representativa de la percepción de los trabajadores en relación a diversos aspectos organizacionales.

En términos generales, se observa que existe un ambiente laboral mayormente positivo, con algunas tensiones ocasionales, según lo mencionado por una parte significativa de los encuestados. Además, se destaca que la comunicación abierta y transparente, así como la posibilidad de compartir ideas y opiniones, son aspectos que se valoran en el entorno laboral. Sin embargo, también se identifican áreas de mejora, como la necesidad de fortalecer la comunicación entre los diferentes niveles jerárquicos y promover un ambiente de confianza más sólido entre los compañeros de trabajo.

En cuanto a la gestión del talento humano, se evidencia que algunos empleados perciben un reconocimiento y valoración adecuados de su desempeño, aunque se identifica la necesidad de mejorar en este aspecto. Asimismo, se destaca la importancia de brindar suficiente apoyo y orientación por parte de los superiores para realizar las tareas de manera efectiva, así como el acceso a capacitación y desarrollo profesional para potenciar las habilidades y conocimientos de los empleados.

En relación a la promoción de un ambiente de respeto, diversidad y equilibrio entre el trabajo y la vida personal, se observa una percepción generalmente positiva por parte de los encuestados, aunque se identifican áreas de oportunidad para seguir fortaleciendo estos aspectos en la Secretaría de Salud.

En resumen, el presente trabajo ha proporcionado una comprensión detallada del clima organizacional en la Secretaría de Salud de Montería, identificando fortalezas y áreas de mejora. Los resultados obtenidos pueden ser de utilidad para la implementación de estrategias y acciones orientadas a fortalecer el clima laboral, promover la satisfacción y el bienestar de los empleados, y potenciar el rendimiento organizacional en beneficio de la calidad de los servicios de salud ofrecidos.

10. RECOMENDACIONES

Basándonos en los resultados de la encuesta previa del clima organizacional de la Secretaría de Salud de Montería, se presentan las siguientes recomendaciones para mejorar el ambiente de trabajo y fortalecer el clima organizacional:

1. Fortalecer la comunicación interna: Implementar estrategias para fomentar la comunicación abierta y transparente en todos los niveles de la organización. Esto puede incluir reuniones regulares, boletines informativos, plataformas digitales y espacios de retroalimentación donde los empleados puedan expresar sus ideas y opiniones.
2. Promover la participación y el trabajo en equipo: Establecer programas y actividades que fomenten la colaboración y la participación activa de los empleados. Esto puede incluir la formación de equipos interdisciplinarios, la asignación de proyectos conjuntos y la creación de espacios de trabajo que faciliten la interacción y el intercambio de ideas.
3. Mejorar la comunicación entre los niveles jerárquicos: Implementar estrategias para promover una comunicación efectiva y fluida entre los diferentes niveles jerárquicos de la organización. Esto puede incluir la realización de reuniones regulares entre directivos y empleados, la implementación de programas de mentoría y el establecimiento de canales de retroalimentación formal e informal.
4. Impulsar la capacitación y el desarrollo profesional: Establecer programas de capacitación y desarrollo que promuevan el crecimiento y la actualización de las habilidades de los empleados. Esto puede incluir

cursos, talleres, seminarios y programas de mentoría que permitan a los empleados adquirir nuevas competencias y avanzar en sus carreras profesionales.

5. Reconocer y valorar el desempeño: Implementar un sistema de reconocimiento y recompensas que valore el esfuerzo y el desempeño de los empleados. Esto puede incluir programas de reconocimiento público, incentivos económicos, oportunidades de ascenso y desarrollo de carrera, y feedback constante sobre el desempeño individual y colectivo.

6. Mejorar el equilibrio entre el trabajo y la vida personal: Implementar políticas y prácticas que promuevan un equilibrio saludable entre las responsabilidades laborales y personales de los empleados. Esto puede incluir flexibilidad horaria, opciones de trabajo remoto, programas de bienestar físico y emocional, y apoyo para la conciliación familiar.

7. Evaluar periódicamente el clima organizacional: Realizar encuestas periódicas y evaluaciones del clima organizacional para monitorear los avances y detectar áreas de mejora. Utilizar los resultados obtenidos para identificar acciones específicas y diseñar planes de mejora adaptados a las necesidades y expectativas de los empleados.

Es fundamental contar con el compromiso y la participación activa de la alta dirección y los líderes de la organización para implementar efectivamente estas acciones y lograr un impacto positivo en el clima organizacional.

11. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Argote, Linda, and John M. Levine (eds), *The Oxford Handbook of Group and Organizational Learning*, Oxford Library of Psychology (2020; online edn, Oxford Academic, 5 Apr. 2017), <https://doi.org/10.1093/oxfordhb/9780190263362.001.0001>, accessed 27 June 2023.
2. Ashkanasy, NM, Wilderom, CPM y Peterson, MF (2011). Introducción al Manual de Cultura y Clima Organizacional, Segunda Edición. En NM Ashkanasy, CPM Wilderom y MF Peterson (Eds.), *The Handbook of Organizational Culture and Climate*, segunda edición (págs. 3-10). (Segunda edición). Sabio.
3. Cameron, K. S., & Quinn, R. E. (2011). *Diagnosing and Changing Organizational Culture: Based on the Competing Values Framework*. John Wiley & Sons.
4. CHÁVEZ, I. P. E. B. (2020). ADM-I.
5. Chiavenato, I. (2011, 1 enero). *Administración de recursos humanos: el capital humano de las organizaciones*. McGraw-Hill eBooks. <http://104.207.147.154:8080/handle/54000/1144>
6. Circular 017 de 2017 Procuraduría General de la Nación—Gestor Normativo. (s. f.). Recuperado 23 de septiembre de 2022, de <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=84436>

7. Circular Conjunta 100-004 de 2018 Archivo General de la Nación—Gestor Normativo. (s. f.). Recuperado 23 de septiembre de 2022, de <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=87739>
8. Circular Externa 100-02 de 2011 Departamento Administrativo de la Función Pública—Gestor Normativo. (s. f.). Recuperado 23 de septiembre de 2022, de <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=71319>
9. Ciudad de Montería—Colombia—Sur América. (s. f.). Recuperado 22 de septiembre de 2022, de https://alcaldiademonteria.tripod.com/secretaria_salud.html
10. Control interno: Definición, objetivos e importancia | Actualícese. (2021, julio 23). <https://actualicese.com/definicion-de-control-interno/>
11. Cruz Barreto, R. A. (2012). Control interno al área de talento humano y su incidencia en el cumplimiento de objetivos del colegio fiscal diurno Cantón Archidona, de la provincia de napo, Cantón Archidona, del primer semestre del año 2011.
12. Decreto 4107 de 2011—Gestor Normativo—Función Pública. (s. f.). Recuperado el 1 de diciembre de 2022, de <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=44615>
13. Echeverri, D., & Cruz, R. S. (2014). Revisión de instrumentos de evaluación de clima organizacional. *Estudios Gerenciales*, 30(131), 184-189. <https://doi.org/10.1016/j.estger.2014.04.007>
14. Eguis, M. L. & Mejía, D. S. (2022). Cultura organizacional, un sistema diferencial e intercultural. Recuperado de: <http://hdl.handle.net/20.500.12010/25311>.
15. Galindo Camacho, M. (2016). Teoría de la administración pública. Editorial Purruá.

16. Goleman, D., Boyatzis, R. E., & McKee, A. (2013). El líder resonante crea más. Zenith.
17. Hellriegel, D., Jackson, S. E., & Slocum, J. W. (2019). Administración: Un enfoque basado en competencias. Cengage Learning.
18. Kozlowski, S. W., & Ilgen, D. R. (Eds.). (2018). Enhancing the effectiveness of work groups and teams. Psychology Press.
19. Ley 10 de 1990—Gestor Normativo—Función Pública. (s. f.). Recuperado el 1 de diciembre de 2022, de <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=3421>
20. Ley 1122 de 2007—Gestor Normativo—Función Pública. (s. f.). Recuperado el 1 de diciembre de 2022, de <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=22600>
21. Ley 87 de 1993—Gestor Normativo. (s. f.). Recuperado 23 de septiembre de 2022, de <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=300>
22. Ley 872 de 2003—Gestor Normativo. (s. f.). Recuperado 23 de septiembre de 2022, de <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=11232>
23. Marcó, F., Loguzzo, H. A., & Fedi, J. L. (2016). Introducción a la Gestión y Administración en las Organizaciones. Universidad Nacional Arturo Jauretche. Instituto de Ciencias Sociales y
24. Méndez Álvarez, C. E. (2006). Clima organizacional en Colombia El IMCOC: un método de análisis para su intervención. Universidad del Rosario. <https://editorial.urosario.edu.co/clima-organizacional-en-colombia-el-imcoc-un-metodo-de-analisis-para-su-intervencion.html>
25. Ministerio de Relaciones Exteriores—Normograma [LEY 489 de 1998 Congreso Nacional]. (s. f.). Recuperado 23 de septiembre de 2022, de

[https://www.cancilleria.gov.co/sites/default/files/Normograma/docs/ley_0489_1998
.htm](https://www.cancilleria.gov.co/sites/default/files/Normograma/docs/ley_0489_1998.htm)

26. Molina Gutiérrez, J. T. (2018). Calidad de las estadísticas de mortalidad según cuantificación de causas de muertes en el Departamento de La Paz, durante el primer semestre 2017.
27. Rico Velasco, J. (1990). Demografía social y salud pública. En Demografía social y salud pública. Universidad del Valle.
28. Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2018). Comportamiento organizacional. Pearson Educación.
29. Schneider, B., & Barbera, K. M. (2018). The Oxford handbook of organizational climate and culture. Oxford University Press.

12. ANEXOS

Anexo 1. Acompañamiento logístico en eventos de salud mental



Anexo 2. Validación de datos para afiliación de usuarios en el SAT



Anexo 3. Reunión para actualización de procedimientos del proceso de Salud



Anexo 4. Preparación de exposición para personal reformatorio km12



Anexo 5. Revisión de procedimientos



Anexo 6. Formato para intervención de casos en salud mental

SSM-SP-30 Versión 4 2020-02-04	INVESTIGACIÓN DE CAMPO EVENTOS EN SALUD MENTAL	
Secretaría de Salud y Seguridad Social		

Acta No.	Fecha:	Hora de inicio:	Hora final:

INFORMACIÓN GENERAL
Evento: <u>INTENTO DE SUICIDIO</u>
Tipo de violencia: _____ Fecha de notificación de caso: _____
Nombre completo de la persona afectada: <u>MARÍA ÁNGEL GÓNZALEZ GALARAGA</u>
Identificación No. <u>1062968360</u> Edad: <u>14</u> Sexo: <u>FEMENINO</u>
Seguridad social en salud: <u>COOSALUD</u> Contributivo: _____ Subsidiado: <u>SI</u> No
Asegurado: Régimen Especial: _____ Otro: _____ Nivel de escolaridad: <u>8VO DE PRIMARIA</u>
Dirección: <u>KM 22 VIA PLANETA RICA</u> Barrio o vereda: <u>VIA PLANETA RICA</u> Teléfono: <u>3135688081</u>
Ocupación: <u>ESTUDIANTE</u>
Nombre de la madre: <u>ADRIANA CRISTINA GALARAGA CAVADIA</u> Ocupación: <u>OFICIOS VARIOS</u>
Nombre del padre: <u>ALBERTO GONZALEZ ARGEL</u> Ocupación: <u>OFICIOS VARIOS</u>
GRUPO POBLACIONAL DEL AFECTADO:
Campeño: _____ Desplazado: _____ Desmovilizado: _____ Población vulnerable: _____ Otro: Nombre de la persona quien atiende la visita: <u>ADRIANA CRISTINA GALARAGA CAVADIA</u>
Parentesco con el paciente: <u>MADRE</u>
Antecedentes personales o familiares de importancia: <u>SI SE HAN PRESENTADO CASOS DE INTENTO DE SUICIDIO, LA MADRE INTENTÓ SUICIDARCE PORQUE EN OCACIÓN SUFRE DE DEPRESIÓN.</u>
Forma de convivencia: <u>LA JOVEN MARIA ANGEL NO HA QUERIDO ASISTIR MÁS A CLASES</u>
Observaciones o intervención: <u>HAN INTENTADO SACAR CITAS CON PSICOLOGÍA PERO NO SE LAS AGENDAN, NECESITAN CITAS URGENTES TANTO PARA MARIA ANGEL COMO PARA SU MADRE.</u>

Responsables de investigación de campo	Profesión	Cargo