

INSCRIPCIÓN DE PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN **SISTEMA INSTITUCIONAL DE INVESTIGACIONES**

De acuerdo con lo establecido en la Normativa Institucional de Investigaciones, el proyecto de investigación es la propuesta para el desarrollo sistemático de un proceso investigativo a partir de la lógica de las ciencias. Esta propuesta requiere de la implementación de procesos sistemáticos que permitan unificar criterios para la consolidación de la investigación en la UCM, de esta manera la Institución ha establecido como base para su formulación los criterios definidos por COLCIENCIAS para este fin.

A continuación se relacionan los elementos esenciales en la formulación del proyecto de investigación, los cuales se pueden sintetizar en los siguientes aspectos:

1. INFORMACIÓN GENERAL DEL GRUPO DE INVESTIGACIÓN
2. INFORMACIÓN GENERAL DEL PROYECTO
3. RESUMEN EJECUTIVO – ABSTRACT
4. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO
5. ANEXO – HOJA DE VIDA DE INVESTIGADORES

**VICERRECTORÍA ACADÉMICA
CENTRO INSTITUCIONAL DE INVESTIGACIÓN, PROYECCIÓN Y
DESARROLLO**

1. INFORMACIÓN GENERAL GRUPO DE INVESTIGACIÓN

Facultad: **Ciencias de la salud** Programa Académico: Administración de la salud

Nombre del Grupo:

Líder del grupo: Dedicación: TC TP MT

Código GrupLac:	Reconocido COLCIENCIAS Si Escalafón: No	Acuerdo Institucional
-----------------	---	-----------------------

Líneas de Investigación:

- 1.
- 2.

Investigadores Dedicación: 2 horas diarias

Teresa Cabrera

Rubiela Rojas Perdomo

Maria Camila Calderon

Tatiana Isabel Horta

Yohana Andrea Diaz

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



Universidad
Católica
de Manizales

3. RESUMEN

La medición del Clima Organizacional en una entidad bien sea de origen público o privado es una necesidad práctica, técnica y legal, la cual debe estar orientada a la identificación y el análisis de aspectos internos de carácter formal e informal que afectan el comportamiento de los empleados, a partir de las percepciones y actitudes que tienen sobre el clima de la organización y que influyen en su motivación laboral.

Realizar la estrategia utilizando el Instrumento de Medición del Clima Organizacional en Colombia IMCOC, es el objetivo académico e investigativo del presente trabajo, que se desarrollara en la Empresa Social del Estado ESE Manuel Castro Tovar de Pitalito Huila, de cuyos resultados, analisis y conclusiones se plantea entregar a la alta gerencia de la entidad para que sea utilizados en la implementación de estrategias de mejoramiento y a la vez sirva como trabajo de grado para optar por el título correspondiente a Especialidad en Administración en Salud.

4. ABSTRACT

The measurement of organizational climate on an entity either source public or private is a need for practical, technical and legal, which must be aimed at the identification and analysis of internal formal and informal aspects that affect the performance of employees, based on perceptions and attitudes that have on the climate of the Organization and that have impact on your labor motivation.

Make the strategy using the instrument of measurement of the organizational climate in Colombia IMCOC, is the objective academic and research of this work, which was developed in the company Social State that Manuel Castro Tovar of Pitalito Huila, whose results, analysis and conclusions arises to deliver to senior management of the entity that is used in the implementation of strategies of improvement and at the same time serves as a graduation project for opt by the title appropriate to specialty in health administration.

5. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Con la implementación del actual esquema de seguridad social en salud, bajo los lineamientos de la Ley 100 de 1993, la prestación de servicios de salud sufrió una rápida transformación, apareciendo como Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPS), las Empresas Sociales del Estado (ESE) termino que se debe anteponer a toda institución que preste servicios de salud y que sea de origen público; las cuales debieron adaptarse bajo el supuesto que funcionaran como empresas y por tanto debe garantizar su autosostenibilidad financiera y económica, premisa que obligo a la alta gerencia de las mismas a desarrollar estrategias que permitieran procesos de contratación, prestación del servicio, facturación y cobro de un servicio que a pesar de ser social en el cien por ciento, se mercantilizó, donde el paciente o enfermo, ahora se denomina cliente.

Rápidamente y para garantizar el servicio, las instituciones de salud contrataron logística y capital humano, priorizando la facturación y dejando de segundo plano la satisfacción del cliente externo (usuario), y el cliente interno (trabajador). Hecho al cual no fue ajeno la Empresa Social del Estado Manuel Castro Tovar de Pitalito Huila La ESE, situación que se evidencia en la forma de contratación del personal, donde de los más de 370 servidores públicos, solo el 10% están en propiedad o pertenecen a la planta.

Tal situación que de principio se convierte en problema y que genera riesgo no solo legal, sino en el ambiente de trabajo y al final en la calidad de prestación del servicio, es la que junto con otras variables, se pretende medir bajo la percepción del capital humano que labora en la ESE.

Además de lo anterior y como se referencia en la justificación, técnica y legalmente toda entidad del Estado y más si presta servicios de salud, está obligada a implementar mecanismos que monitoreen periódicamente el Clima Organizacional.

5.2 PREGUNTA DE INVESTIGACION

¿Cuál es la percepción de los funcionarios y/o contratistas, de la Empresa Social del Estado Manuel Castro Tovar del municipio de Pitalito, del clima organizacional en el primer semestre del año 2014?

6 JUSTIFICACION

La Empresa Social del Estado (ESE) Manuel Castro Tovar del Municipio de Pitalito Huila, es una institución prestadora de servicios de salud, creada bajo régimen de la Ley 100 de 1993 y mediante el Decreto N° 017 del 19 de marzo de 1999, emanado por la alcaldía del municipio de Pitalito, institución de carácter público, descentralizada del nivel municipal, con autonomía administrativa y financiera cuya misión actual es prestar servicios de salud de baja complejidad, con personal idóneo calificado y comprometido; con tecnología apropiada y procesos que garanticen la rentabilidad social y financiera.

Cuenta con una estructura organizativa que para el cumplimiento de su misión, objetivos y metas, emplea un talento humano aproximado de 377 trabajadores entre funcionarios y contratistas ubicados en cuatro sedes distribuidas en el área rural y urbana del Municipio de Pitalito Huila. Situación que practica, técnica y legalmente obliga a la implementación de una estrategia de medición del Clima Organizacional.

6.1 Justificación Técnica

Técnicamente el estudio de clima organizacional se justifica en la importancia que ha cobrado el talento humano, dentro de las organizaciones, en aras de optimizar su actividad social y económica y maximizar la atención y satisfacción del cliente; lo que permite al personal que labora dentro de ellas, gane más espacios de participación en la toma de decisiones y sea tenido en cuenta en los procesos de mejoramiento continuo como parte fundamental del logro organizacional y actúe como ente generador de cambios positivos. Por ello es necesario conocer las relevancias que este fenómeno representa para la comprensión del comportamiento y funcionamiento de la organización y su

relación con el logro de los objetivos.

6.2 Justificación Legal

Legalmente el medir el clima organizacional en la ESE Manuel Castro Tovar se justifica, primero: por ser una entidad pública está obligada a dar cumplimiento con lo estipulado en **el Artículo 75 del 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 prepensionados 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.*

Segundo, por ser la ESE, una entidad perteneciente al sistema de salud como entidad prestadora de servicios de salud, está obligada a dar cumplimiento a lo reglado a través del **decreto 1011 de 2006 “por el cual se establece el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud”ⁱⁱ** el cual en su artículo cuarto define:

Artículo 4°. *Componentes del SOGCS. Tendrá como componentes los siguientes:*

1. *El Sistema Único de Habilitación.*

2. *La Auditoría para el Mejoramiento de la Calidad de la Atención de Salud.*

3. *El Sistema único de Acreditación.*

4. *El Sistema de Información para la Calidad.*

Parágrafo 1°. *El Ministerio de la Protección Social ajustará periódicamente y de manera progresiva, los estándares que hacen parte de los diversos componentes del SOGCS, de conformidad con el desarrollo del país, con los avances del sector y con los resultados de las evaluaciones adelantadas por las Entidades Departamentales, Distritales de Salud y la Superintendencia Nacional de Salud.*

Parágrafo 2°. *Las Entidades Promotoras de Salud, las Administradoras del Régimen Subsidiado, las Entidades Adaptadas, las Empresas de Medicina Prepagada, los Prestadores de Servicios de Salud y las Entidades Departamentales, Distritales y Municipales de Salud, están obligadas a generar y suministrar los datos requeridos para el funcionamiento de este Sistema, de conformidad con las directrices que imparta el Ministerio de la Protección Social.*

El sistema único de acreditación a la vez fue reglado por **la Resolución 1445 de 2006**, que fija una serie de estándares para el cumplimiento por parte de las entidades prestadoras de servicios de salud y que en el grupo de estándares de “gerencia del talento humano” verifica:

Estándar 112. Código: (TH10)

En la gestión del talento humano se analiza, promueve y gerencia la transformación cultural institucional.

Criterios:

- **Se realiza evaluación de la cultura organizacional.**
- *Se identifican los elementos clave de la cultura que deben ser mejorados.*
- *Se priorizan acciones de mejora para impactar la transformación cultural.*

6.3 Justificación Académica

Por último, con el desarrollo de esta línea de investigación, se pretende fortalecer y profundizar como futuras Gerentes de la Administración en Salud, el enfoque organizacional y de Gerencia del Talento Humano, bajo la premisa de que el nuevo enfoque de la gerencia en la administración hospitalaria, es una herramienta que procura la satisfacción de las personas, usuarios o clientes y que tiene como meta la calidad en la prestación del servicio y el buen funcionamiento de estas empresas.

7 OBJETIVOS

7.1 OBJETIVO GENERAL

Mediante la aplicación de un instrumento de medición, Identificar la percepción que tienen los servidores públicos (empleados públicos, trabajadores oficiales y contratistas estatales) de la ESE Municipal, Manuel Castro Tovar de Pitalito Huila, sobre el clima organizacional de la misma, con el fin de establecer fortalezas y debilidades para el desarrollo un plan de mejoramiento.

7.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS:

- Identificar las dimensiones determinantes del clima organizacional, con sus posibles causas, adaptándolos a las necesidades y situación actual de la ESE Manuel Castro Tovar.
- Seleccionar y aplicar el instrumento para el diagnóstico del clima organizacional en la ESE Manuel Castro Tovar.
- Definir la muestra representativa de la población de la ESE Manuel Castro Tovar, a la cual se le aplicará el instrumento para el diagnóstico del clima organizacional.
- Agrupar y evaluar la percepción que tienen los servidores públicos de la ESE Manuel Castro Tovar analizando los resultados, de forma general y por cedes, en cada una de las dimensiones concernientes al clima

organizacional de la misma.

- Socializar con todo el personal perteneciente a la ESE Manuel Castro Tovar, los resultados del diagnóstico de clima organizacional.

8 MARCO TEORICO

8.1 El clima Organizacional como concepto

El concepto de Clima Organizacional se ha desarrollado recientemente, pues fue introducido por primera vez en psicología industrial/organizacional por Gellerman en 1960. Y es tal vez por esa juventud que de su estudio no existe una unificación de definiciones y metodologías que permitan elaborar una clara definición y distinción. Las descripciones varían desde factores organizacionales puramente objetivos, como estructura, políticas y reglas, hasta atributos percibidos tan subjetivos como la cordialidad y el apoyo, esto ha llevado a que los investigadores se hayan circunscrito más al aspecto metodológico que a la búsqueda de consenso en su definición, en sus orígenes teóricos, y en el papel que juega el clima en el desarrollo de la organización. En lo que sí se visualiza un consenso es en expresar que el clima organizacional tiene efectos sobre los resultados individuales debido a su impacto sobre el empleado, de acuerdo a su percepción.

El clima organizacional nace de la idea de que el hombre vive en ambientes complejos y dinámicos, puesto que las organizaciones están compuestas de personas, grupos y colectividades que generan comportamientos diversos y que afectan ese ambiente. Méndez (2006) manifiesta que el origen del clima organizacional está en la sociología; en donde el concepto de organización dentro de la teoría de las relaciones humanas enfatiza la importancia del hombre en su función del trabajo y por su participación en un sistema social. Define el clima organizacional como el resultado de la forma como las personas establece procesos de interacción social y donde dichos procesos están influenciados por un sistema de valores, actitudes y creencias, así como también de su ambiente interno.

El clima organizacional de acuerdo con Méndez (2006) ocupa un lugar destacado en la gestión de las personas y en los últimos años ha tomado un rol protagónico como objeto de estudio en organizaciones de diferentes sectores y tamaños que buscan identificarlo y utilizan para su medición las técnicas, el análisis y la interpretación de metodologías particulares que realizan consultores del área de gestión humana o desarrollo organizacional de la empresa.

Para Dessler (1976) la importancia del concepto de clima está en la función que cumple como vínculo entre aspectos objetivos de la organización y el comportamiento subjetivo de los trabajadores. Es por ello, que su definición se basa en el enfoque objetivo de Forehand y Gilmer (1964) que plantea ***el clima 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.*** Como parte de su teoría toman en cuenta cinco variables estructurales: el tamaño, la estructura organizacional, la complejidad de los sistemas, la pauta de liderazgo y las direcciones de metas. Se considera que el enfoque estructural es más objetivo porque se basa en variables que son constantes dentro de la organización y definidas por la dirección, mientras que en el enfoque subjetivo de Halpin y Crofts (1962) se plantea ***el clima organizacional como la “opinión” que el empleado se forma de la organización.*** Mencionan como elemento importante del clima el *spirit* cuyo significado es la percepción que el empleado tiene de sus necesidades sociales, si se satisfacen y si gozan del sentimiento de la labor cumplida. Otro factor importante tomado en cuenta, es la consideración, hasta qué punto el empleado juzga que el comportamiento de su superior es sustentado o emocionalmente distante. Otros aspectos discutidos por los autores son los factores del clima relacionados con la producción.

Existe un tercer enfoque que es el de síntesis, que es el más reciente sobre la

descripción del término desde el punto de vista estructural y subjetivo; los representantes de este enfoque son Litwin y Stringer (1968). Para ellos ***el clima organizacional comprende los efectos subjetivos, percibidos del sistema formal, el estilo informal de los administradores y de otros factores ambientales importantes sobre las actitudes, creencias, valores y motivación de las personas que trabajan en una organización.***

De acuerdo a los enfoques anteriormente planteados, Dessler (1976) sugiere que los empleados no operan en el vacío, llegan al trabajo con ideas preconcebidas, sobre sí mismos, quiénes son, qué se merecen y qué son capaces de realizar. Dichas ideas reaccionan con diversos factores relacionados con el trabajo como el estilo de los jefes, la estructura organizacional, y la opinión del grupo de trabajo, para que el individuo determine cómo ve su empleo y su ambiente, puesto que el desempeño de un empleado no solo está gobernado por su análisis objetivo de la situación, sino también por sus impresiones subjetivas (percepciones) del clima en que trabaja.

De estos enfoques se desprenden las diferentes definiciones de clima que se presentan a continuación.

8.2 Definiciones de Clima Organizacional

Watters et al. (citado en Dessler, 1976) define el término como *“las percepciones que el individuo tiene de la organización para la cual trabaja y la opinión que se ha formado de ella en términos de autonomía, estructura, recompensas, consideración, cordialidad, apoyo y apertura.”* Watters y sus colaboradores identificaron cinco factores globales del clima: la estructura organizacional eficiente, autonomía de trabajo, supervisión rigurosa impersonal, ambiente abierto estimulante, y orientación centrada en el

empleado.

Según Sudarsky (1977) *el clima organizacional es un concepto integrado que permite determinar la manera como las políticas y prácticas administrativas, la tecnología, los procesos de toma de decisiones, etc., se traducen a través del clima y las motivaciones en el comportamiento de los equipos de trabajo y las personas que son influenciadas por ellas.*

Por su parte, Likert y Gibson (1986) plantean que *el clima organizacional es el término utilizado para describir la estructura psicológica de las organizaciones.* El clima es la sensación, personalidad o carácter del ambiente de la Organización, es una cualidad relativamente duradera del medio ambiente interno de una organización que experimentan sus miembros, influye en su comportamiento y puede describirse en términos de los valores de una serie particular de características o atributos de la organización.

Álvarez (1995) define *el clima organizacional como el ambiente de trabajo resultante de la expresión o manifestación de diversos factores de carácter interpersonal, físico y organizacional.* El ambiente en el cual las personas realizan su trabajo influye de manera notoria en su satisfacción y comportamiento, y por lo tanto, en su creatividad y productividad.

Gonçalves (1997) considera que *el clima organizacional se relaciona con las condiciones y características del ambiente laboral las cuales generan percepciones en los empleados que afectan su comportamiento.*

Chiavenato (2000) arguye que *el clima organizacional puede ser definido como las cualidades o propiedades del ambiente laboral que son percibidas o experimentadas por los miembros de la organización y que además tienen influencia directa en los comportamientos de los empleados.*

Gonçalves (2000) expone que los factores y estructuras del sistema

organizacional dan lugar a un determinado clima, en función a las percepciones de los miembros. Este clima resultante induce determinados comportamientos en los individuos y dichos comportamientos inciden en la organización y en el clima, y así se completa el circuito.

El clima organizacional para García (2003) representa *las percepciones que el individuo tiene de la organización para la cual trabaja y la opinión que se ha formado de ella en términos de variables o factores como autonomía, estructura, recompensas, consideración, cordialidad, apoyo, apertura, entre otras.*

Las anteriores definiciones permiten establecer que el clima organizacional es la identificación de características que hacen los individuos que componen la organización y que influyen en su comportamiento, lo que hace necesario para su estudio, la consideración de componentes físicos y humanos, donde prima la percepción del individuo dentro de su contexto organizacional.

Por lo tanto, para entender el clima de una organización es preciso comprender el comportamiento de las personas, la estructura de la organización y los procesos organizacionales.

8.3 Instrumentos o métodos de diagnóstico del clima organizacional

Para Méndez (2006) la medición del clima organizacional a través de instrumentos, se orienta hacia la identificación y el análisis de aspectos internos de carácter formal e informal que afectan el comportamiento de los empleados, a partir de las percepciones y actitudes que tienen sobre el clima de la organización y que influyen en su motivación laboral. En este orden de ideas, el objetivo de la medición es hacer un diagnóstico sobre la percepción y la actitud de los empleados frente al clima organizacional específicamente en las dimensiones que elija el investigador; de tal modo, que se puedan identificar

aspectos de carácter formal e informal que describen la empresa y que producen actitudes y percepciones en los empleados, que a su vez inciden en los niveles de motivación y eficiencia. Con estos resultados, el propósito es recomendar acciones específicas que permitan modificar sus conductas para crear un clima organizacional que logre mayores niveles de eficiencia y cumplimiento de metas por la acción del recurso humano.

Según García y Bedoya (1997) dentro de una organización existen tres estrategias para medir el clima organizacional; **la primera es observar el comportamiento y desarrollo de sus trabajadores; la segunda, es hacer entrevistas directas a los trabajadores; y la tercera y más utilizada, es realizar una encuesta a todos los trabajadores a través de uno de los cuestionarios diseñados para ello.** Existe una gran variedad de cuestionarios que han sido aplicados en los procesos de medición del clima, a continuación se describen los más implementados en el contexto colombiano.

Según Brunet (1987) el instrumento de medida privilegiado para la evaluación del clima, es el cuestionario escrito. Este tipo de instrumento presenta al cuestionado, preguntas que describen hechos particulares de la organización, sobre los cuales deben indicar hasta qué punto están de acuerdo o no con esta descripción. En general, en los cuestionarios se encuentran escalas de respuestas de tipo nominal o de intervalo. Generalmente, para cada pregunta se pide al encuestado que exprese cómo percibe la situación actual y cómo la percibiría idealmente, lo cual permite ver hasta qué punto el interrogado está a gusto con el clima en el que trabaja.

Para efectos de medición, la unidad de análisis es el área o grupo al que pertenecen las personas encuestadas y el total de la empresa, pues la información referente al clima percibido individualmente no tiene utilidad. La información que se obtiene mediante la aplicación de la encuesta debe ser de

calidad y hay que tener presente la relevancia de su confiabilidad; por ello es importante considerar la forma como se aplica.

Para Brunet (1987) la investigación del clima organizacional a través de cuestionarios como instrumento de medida, se desarrolla generalmente alrededor de dos grandes temas:

- Una evaluación del clima organizacional existente en las diferentes organizaciones (estudios comparativos).
- Un análisis de los efectos del clima organizacional en una empresa en particular (estudios longitudinales).

Según Brunet (1987), la mayor parte de los cuestionarios utilizados se distinguen por tener ciertas dimensiones comunes, a saber: el nivel de autonomía individual que viven los actores dentro del sistema, el grado de estructura y obligaciones impuestas a los miembros de la organización, el tipo de recompensa o de remuneración que la empresa otorga a sus empleados y la consideración, el agradecimiento y el apoyo que un empleado recibe de sus superiores.

La calidad de un cuestionario, reside en su capacidad para medir las dimensiones realmente importantes y pertinentes a la organización al tener en cuenta que los factores determinantes del clima organizacional pueden variar de una organización a otra, de acuerdo con sus propias particularidades. Entre los cuestionarios más utilizados están:

8.3.1 El Cuestionario de Litwin y Stringer

De acuerdo con Litwin, (citado en Kolb et al., 1985), el estudio experimental que dio origen al instrumento, se ideó originalmente para poner a prueba ciertas hipótesis acerca de la influencia del estilo de liderazgo y del clima

organizacional sobre la motivación y la conducta de los miembros de la organización. Se fijaron tres objetivos de investigación:

- 1) Estudiar la relación entre el estilo de liderazgo y el clima organizacional;
- 2) Estudiar los efectos del clima organizacional sobre la motivación individual, medidos a través del análisis de contenido del pensamiento imaginativo;
- 3) Determinar los efectos del clima organizacional sobre variantes tradicionales, tales como la satisfacción personal y del desempeño organizacional.

De acuerdo con Méndez (2006), Litwin y Stringer desarrollaron un cuestionario basado en la teoría de motivación de McClellan de carácter experimental con el fin de identificar las percepciones (subjetivas) de los individuos y su comportamiento en el ámbito de la organización. Las dimensiones que utilizaron son: estructura organizacional del trabajo, responsabilidad, recompensa, riesgo, apoyo y calidez, estándares, conflicto e identidad – lealtad. El cuestionario tiene 50 ítems, con escala e rangos que va desde “completamente de acuerdo” hasta “completamente en desacuerdo.”

Para Dessler (1976), Litwin y Stringer han analizado la función del clima como variable interpuesta entre diversos estilos de liderazgo y la satisfacción y motivación de los empleados. Para este estudio se crearon tres empresas simuladas que debían competir en un mercado real y poner al descubierto según los autores, la íntima asociación entre liderazgo y clima. Litwin y Stringer encontraron que podían crear tres climas distintos, cada uno con consecuencias específicas para la motivación, el rendimiento y la satisfacción con el empleo. Las organizaciones fueron: British Radar, administración orientada a la estructura, posición, funciones asignadas, autoridad de la posición, sanciones por apartarse de las reglas y comunicaciones verticales formales; Balance Radar, administración informal, participación en la toma de

decisiones, cooperación, trabajo en equipo y relaciones amistosas. En esta organización se creó un ambiente de estímulo y se imponían sanciones y Blazer Radar, donde la administración insistía muchísimo en la productividad, en la fijación de metas, refuerzos para la creatividad y premios en forma de aprobación y promoción y aumento del sueldo por un desempeño excelente. Se fomentaba la ayuda mutua en torno a problemas de tarea.

De este modelo se concluyen los siguientes elementos de clima organizacional: el clima se refiere a las características del medio ambiente de trabajo, las características del clima son percibidas directa e indirectamente por los trabajadores que se desempeñan dentro de la organización, el clima organizacional tiene repercusiones directas sobre el comportamiento laboral, el clima es una variable transversal a la organización.

8.3.2 El cuestionario de Rensis likert perfil organizacional

Dessler (1976) manifiesta que para Likert el clima organizacional debe ser visto como una variable interpuesta entre algún tipo de programa de capacitación o adiestramiento gerencial y el desempeño o satisfacción gerencial. Likert desarrolló una teoría de clima organizacional denominada “Los sistemas de organización” que permite visualizar en términos de causa – efecto la naturaleza de los climas estudiados y sus variables. En este modelo se plantea que el comportamiento de un individuo depende de la percepción que tiene de la realidad organizacional en la que se encuentra.

La herramienta utilizada por Likert diseñada para medir la naturaleza del sistema de gestión resulta de relacionar dos instrumentos complementarios: el primero permite identificar a que sistema de gestión pertenece una organización, de acuerdo con las características organizativas y de actuación de la organización, y el segundo, facilita mostrar las diferencias existentes entre

los sistemas de gestión para así medir la naturaleza del mismo.

Likert clasifica los sistemas de gestión en cuatro grupos: sistema I autoritarismo explotador, el sistema II autoritarismo paternalista, el sistema III consultivo y el sistema IV participación en grupo. Los sistemas I y II corresponden a un clima cerrado, donde existe una estructura rígida por lo que el clima es desfavorable; por otro lado, los sistemas III y IV corresponden a un clima abierto con una estructura flexible, lo que propicia un clima favorable dentro de la organización.

Por lo tanto, para Likert el clima es multidimensional, compuesto por ocho dimensiones: los métodos de mando, las fuerzas de motivación, los procesos de comunicación, la influencia, la toma de decisiones, la planificación, el control y los objetivos de rendimiento y perfeccionamiento. Todos estos elementos se unen para formar un clima particular que influye notoriamente en el comportamiento de las personas de la organización.

8.3.3 Modelo de medición de John Sudarsky -test de Clima organizacional (TECLA)

De acuerdo con Méndez (2006), en 1977 John Sudarsky, profesor de la Universidad de los Andes, desarrolló en Colombia un instrumento de diagnóstico del clima organizacional llamado TECLA, el cual está fundamentado en la teoría de la motivación de McClellan y Atkinson, en donde se identifican las necesidades de afiliación, poder y logro. Tuvo también en cuenta las variables definidas por Litwin y Stringer, consideradas como dimensiones del clima organizacional (conformidad, responsabilidad, normas, recompensas, claridad institucional, espíritu de grupo, seguridad y salario).

Según Suarez y Valencia (1997) Sudarsky y un grupo de investigadores de la Universidad de los Andes, desarrollaron un modelo operativo que permite generar información necesaria para orientar el desarrollo organizacional en la

empresa.

Sudarsky (1977) plantea en su estudio las siguientes dimensiones del clima organizacional: Conformidad, Responsabilidad, Normas de Excelencia, Recompensa, Claridad Organizacional, Calor y Apoyo, Seguridad, y Salario. Además, el autor utilizó como base para su estudio, la definición de clima de Litwin y Stringer adicionándole los factores la seguridad y salario por considerarlos importantes en el medio colombiano. El instrumento de medición del clima organizacional utilizado es un cuestionario de 90 preguntas de falso o verdadero, incluidas varias preguntas de control.

Sudarsky (1977) considera el clima organizacional como un concepto integrado que permite determinar la manera como las políticas, prácticas administrativas, la tecnología y los procesos de toma de decisiones se traducen (a través del clima organizacional y las motivaciones) en el comportamiento de los equipos y de las personas que son influenciados por ellos.

El instrumento permite hacer un diagnóstico del clima organizacional al responder a la pregunta: ¿Qué se tiene motivacionalmente en esta organización? Con base en la información generada en la medición, se puede predecir la manera más adecuada de orientar la acción de acuerdo con prioridades y limitaciones, tanto económicas como de recursos humanos, si se tiene en cuenta que se puede establecer una relación entre las dimensiones del clima organizacional y las motivaciones sociales.

8.3.4 Modelo de Octavio García

García (1987) diseñó un “Modelo para el diagnóstico del clima organizacional”, centrado en lo que siente o piensa el personal de la organización en aspectos tales como el reconocimiento que tienen acerca de su empresa, su organización y sus objetivos, la percepción que tienen acerca del medio en el

cual desempeña sus labores, y del grado de desarrollo personal que prevé alcanzar al estar dentro de la empresa.

El instrumento utilizado permite al encuestado expresar sus sentimientos a través de 17 preguntas, cuyas respuestas conducen al establecimiento de un perfil y a encontrar soluciones para mejorar el ambiente de acuerdo a respuestas específicas como por ejemplo: fijar metas para mejorar el clima a través de la corrección de situaciones que resulten altamente negativas, fijar metas para mejorar el ambiente como un todo y tener una base para comparar el cambio del clima organizacional en el tiempo y para otros usos.

8.3.5 Modelo de Fernando Toro

En la elaboración de este modelo se adoptó el concepto de clima organizacional, que Toro (1992) considera como la apreciación o percepción que las personas se forman acerca de sus realidades de trabajo. El modelo se fundamenta en el hecho de que las personas actúan y reaccionan a sus condiciones de trabajo, no por lo que estas condiciones son, sino a partir del concepto y la imagen que se forman de ellas; estas imágenes y conceptos son influenciados por las actuaciones de otras personas: jefes, colaboradores, y compañeros.

La encuesta de clima organizacional ECO, diseñada y validada en Colombia, logra satisfacer los criterios psicométricos exigidos para la medición de factores psicológicos y psicosociales.

Su versión inicial plantea 63 ítems, sin embargo, la versión definitiva cuenta con 49 ítems. Mide siete factores de clima independientes y un octavo factor conformado por el agrupamiento de parejas de ítems alrededor de tres categorías de valores colectivos (cooperación, responsabilidad y respeto) (Toro, 1992). Dichos factores son: Relaciones Interpersonales, Estilo de

Dirección, Sentido de Pertenencia, Retribución, Disponibilidad de Recursos, Estabilidad, Claridad y Coherencia en la Dirección, y Valores Colectivos (Cooperación, Responsabilidad, Respeto).

La encuesta ECO para la evaluación del clima organizacional debe ser calificada al emplear una escala tipo Likert de cinco puntos:

4. Totalmente de acuerdo, 3. En parte de acuerdo, 2. En parte en desacuerdo, 1. Totalmente en desacuerdo, 0. No estoy seguro del asunto.

Cada uno de los ocho factores mencionados anteriormente es evaluado con seis ítems de sentido positivo y uno de sentido negativo que se emplea como control y como indicador de consistencia de las respuestas del encuestado.

En un estudio posterior se encontró que es posible agrupar tres de los ocho factores examinados para conformar un indicador. Estos se denominaron factor DIG (Descriptor de la Imagen Gerencial): Estilo de Dirección, Disponibilidad de Recursos, Claridad y Coherencia en la Dirección. Esta medida de la imagen gerencial derivada de la encuesta ECO, se obtiene con el promedio de los valores asignados por el personal sin mando a esos tres factores de la encuesta.

8.3.6 Modelo de Hernán Álvarez Londoño -“hacia un Clima organizacional plenamente gratificante”

Este modelo de evaluación del clima organizacional fue desarrollado por el profesor Álvarez (1995) de la Universidad del Valle y permite al encuestado dar su opinión respecto a 24 factores incidentes en el clima organizacional, valorándolos en un contínuum de uno a 10 (donde uno representa la calificación más baja y 10 la más alta, que corresponde a un clima plenamente gratificante); admite a su vez que los encuestados que no consideren que el factor se encuentra en su mejor expresión, expongan su opinión respecto a por

qué no se considera plenamente gratificante dicho factor, es decir, permite indagar cuál o cuáles serían las posibles causas, según el encuestado, por las que el factor no se manifiesta de la forma ideal; dichas causas pueden ser elegidas entre un grupo de opciones planteadas o agregarla en caso de no existir; finalmente, el instrumento deja que los encuestados hagan sus contribuciones para poder mejorar la calificación de cada uno de los 24 factores, es decir, facilita que los encuestados planteen las soluciones que consideren más viables y convenientes para que en el futuro el factor pueda manifestarse de la forma ideal o deseable.

Los factores determinantes del clima organizacional planteados por Álvarez son los siguientes: Claridad Organizacional, Estructura Organizacional, Participación, instalaciones, Comportamiento Sistémico, Relación Simbiótica, Liderazgo, Consenso, Trabajo Gratificante, Desarrollo Personal, Elementos de Trabajo, Relaciones Interpersonales, Buen Servicio, Solución de Conflictos, Expresión Informal Positiva, Estabilidad Laboral, Valoración, Salario, Agilidad, Evaluación del Desempeño, Retroalimentación, Selección de Personal, Inducción e Imagen de la Organización.

Un aspecto a tener en cuenta en la realización o valoración del clima organizacional es que al aplicar la encuesta en un área específica de una organización de gran tamaño, puede conducir a que la gente pierda el contexto del análisis global.

8.3.7 Modelo de medición del profesor Carlos Méndez - instrumento para medir Clima en Las Organizaciones Colombianas (IMCOC)

Carlos Eduardo Méndez Álvarez, profesor de la Facultad de Administración de la Universidad del Rosario, desde 1980 ha desarrollado un Instrumento para Medir el Clima en las Organizaciones Colombianas (IMCOC) el cual ha sido validado en varias empresas del país. Méndez (2006) considera el clima

organizacional como el ambiente propio de la compañía, producido y percibido por cada uno de sus individuos de acuerdo con las condiciones que encuentra en su proceso de interacción social y en la estructura organizacional. El proceso de integración social es aquel donde se generan todos los agentes de cambio que pueden incidir en la conformación del clima organizacional.

El IMCOC está conformado por 45 preguntas y se ha diseñado también un software para la tabulación y manejo estadístico de los datos. Según Méndez (2006) este instrumento ha estado en permanente proceso de ajuste y presenta a las empresas que estén interesadas en aplicarlo, preguntas adicionales de variables que responden a las necesidades de información particular que se necesite conocer. Para el autor, los factores que diferencian al IMCOC de otros instrumentos son: la actualización con preguntas complementarias que no afectan la validez del instrumento; su vigencia en el marco de planteamientos y metodologías de autores reconocidos a través del tiempo y la metodología empleada en su validación.

Méndez (2006) menciona las siguientes como variables de su modelo IMCOC: Objetivos, Cooperación, Liderazgo, Toma de Decisiones, Relaciones Interpersonales, Motivación, Control, De Comportamiento, De Calidad, De Actitudes y Creencias, De Satisfacción y De Información.

9 METODOLOGÍA PROPUESTA

9.1 Tipo de Estudio

Esta investigación es de carácter descriptivoⁱⁱ, pues tiene como objetivo, Identificar la percepción que tienen los servidores públicos (empleados públicos, trabajadores oficiales y contratistas estatales) de la ESE Municipal, Manuel Castro Tovar de Pitalito Huila, sobre el clima organizacional institucional, según las variables contenidas en el Instrumento de Medición del Clima organizacional en las Empresas Colombianas, IMCOC.

El estudio se apoya en un enfoque cuantitativo, al buscar ponderar los datos de la información recolectada por el instrumento de medición propuesto, una vez realizado el estudio y análisis estadístico.

9.2 Universo del estudio

El población o universo del estudio corresponde a los 377 servidores públicos (empleados públicos, trabajadores oficiales y contratistas estatales) que laboran en la ESE Municipal Manuel Castro Tovar de Pitalito Huila

9.3 Tamaño de la Muestra

De la población de 377 servidores públicos que laboran en la ESE, escoge la muestra utilizando el procedimiento y la formula que a continuación se presenta:

Formula estadística para la obtención de la muestra

$$n = \frac{Z^2 \times p \times (1-q) \times N}{(N) e^2 + Z^2 \times p (1-e)}$$

Donde N = 377 Universo del estudio

Z = Cifra extraída del cuadro anterior y que corresponde al nivel de confianza del 95%

e = 0,05 cifra del nivel de error o margen de error equivalente al 5%

p = probabilidad a favor y q = probabilidad en contra.

$$n = \frac{(1,96)^2 (0,5) (1-0,5) (377)}{(377) (0,05)^2 + (1,96)^2 (0,5) (1 - 0,05)}$$

$$n = \frac{362,0708}{2,76726} = 130,8$$

n = 131 Servidores públicos que laboran en la ESE

Luego la muestra sobre la cual se aplicara la encuesta sera la de 131 servidores públicos (empleados públicos, trabajadores oficiales y contratistas estatales) que laboran en la ESE Municipal Manuel Castro Tovar de Pitalito Huila, con un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5%.

10. PLAN DE ANÁLISIS

10.1 Procedimientos para la recolección y registro de los datos.

Para la recolección de la información se decidió por la aplicación del cuestionario IMCOC: Instrumento de Medición del Clima Organizacional en las Empresas Colombianas, diseñado por el profesor Carlos Eduardo Mendez de la Universidad del Rosario en Bogotá D.C. encuesta que en forma física se aplicará a cada uno de los servidores públicos que laboran en la ESE, por sede y en representatividad de la muestra.

Muestra que se deberá distribuir equitativamente entre las cuatro sedes con que cuenta la ESE y al número de servidores que labora por cada uno de ellos.

Sede	No. De Funcionarios
CALAMO	140
PANORAMA	130
PARAISO	69
BRUSELAS	38
TOTAL	377

Este instrumento de evaluación consta de (45) preguntas, cada una tipo Likert, con una escala de 1 a 7, estas posibles acciones no señalan respuestas correctas o incorrectas. Para responder a cada pregunta se puede seleccionar una de las siete alternativas de acuerdo a la forma o intencionalidad que cada persona puede identificar según su creencia y percepción, participación y frecuencia con que se presenta en cada situación descrita.

Resumidamente el instrumento mide las siguientes variables:

Objetivo: Es la percepción que tienen los empleados acerca de conocimiento de los objetivos de la organización y su compromiso en la obtención de ellos.

Preguntas que evalúan esta variable: 1, 2, 3, 11, 16, y 22

Cooperación: Es el nivel de ayuda mutua que se da entre empleados y directivos, permitiendo participar en la solución de problemas.

Preguntas que evalúan esta variable: 4, 5, 6, 10, 13, 15, 27 y 28

Liderazgo: Es la forma en que el trabajador percibe a su jefe en el desarrollo de su función, la confianza que inspira, la imagen que proyecta, la forma como toma decisiones y da órdenes.

Preguntas que evalúan esta variable: 14, 17, 18, 20, 21, 29, 30, 42

Toma de Decisiones : Es la posibilidad que el trabajador encuentra para desarrollar una participación activa en las decisiones que afectan su trabajo y también se evalúa la posibilidad de querer participar.

Preguntas que evalúan esta variable: 23, 24, 25, 26, 32

Relaciones Interpersonales: Son las relaciones formales e informales que se dan entre trabajadores y los directivos, y la confianza y comunicación que se genera a partir de ello.

Preguntas que evalúan esta variable: 7, 8, 9, 12

Motivación: Se busca medir actitudes que el hombre proyecta por su pertenencia a la empresa, señalando el grado de satisfacción que la misma produce.

Preguntas que evalúan esta variable: 33, 34, 35, 36,37,39,41

Control: Tiene que ver con la percepción que los trabajadores acerca del grado de libertad o sujeción que tiene en sus puestos de trabajo.

Preguntas que evalúan esta variable: 19,40, 43, 44, 45

10.1.1 Validez del Instrumento

El Instrumento de Medición de Clima Organizacional en Colombia IMCOC, esta conformada por 45 preguntas, los niveles de confiabilidad de la prueba (0,89) y validez del instrumento se fundamentan de consistencia (índices de consistencia interna, ítem/variable e ítem/factor) y en la prueba de validez (por el método de análisis de factores efectuado a las variables y a los ítem), realizada por expertos en validación de pruebas, como el Dr. Eduardo Ponce de León, en 1985, quien demostró la existencia de un factor general, validando de esta forma las siete variables del IMCOC y determinando niveles aceptables para que el instrumento pueda ser confiable, consistente y válido para medir el clima organizacional.

10.2 Tabulación o sistematización de los datos

Los datos que arrojen cada una de las encuestas, serán sistematizados en una hoja de Excel, para su posterior consolidación y tabulación, a través del aplicativo de Tabla Dinámica.

10.3 Presentación

Una vez sistematizada y tabulada la información, la presentación será a través de gráficos, que junto con el análisis expresarán los resultados por cada una de las variables que tiene la encuesta.

10.4 Análisis

10.4.1 Analisis de la positividad de la respuesta

En el analisis del cuestionario, solo se tiene en cuenta las respuestas positivas de las encuestas que se realizaron. Cada pregunta tiene siete opciones de respuestas, numeradas de 1 a 7.

1, 2, 3 se toma como no satisfactoria

4 como neutro

5, 6, 7 se toma como positivas

10.4.1.1 Porcentaje de respuestas positivas

El analisis se refier a la parte positiva de las respuestas, es decir las opciones 5, 6 y 7. Este resultado se da en relciones porcentuales, interpretandose como el porcentaje de personas que respondieron positivamente a cada respuesta. Si el resultado es 100%, quiere decir que todas las personas, dentro de este nivel respondieron en el instrumento las opciones 5, 6, y 7.

10.4.1.2 Porcentaje positivo por cada variable

Por cada una de las site variables o grupos de preguntas de la encuesta se toma el total de respuestas positivas. Se promedia cada variable de acuerdo a cada numero de preguntas que lo componen. En el sistema se suman todos los porcentajes positivos, de las preguntas relacionadas con cada variables o grupo de preguntas .

10.4.2 Análisis Total de las Respuestas

10.4.2.1 Promedio por pregunta

Se obtiene en forma ponderada a partir del total de las respuestas que se identifican dentro de las 7 opciones que contiene cada una de las preguntas.

10.4.3 Promedio por variable

Los resultados arrojan un promedio total de respuestas que configura cada variable dentro de las opciones del 1 al 7

10.5 RESULTADOS ESPERADOS

- Realizar un informe con el diagnóstico del clima organizacional de la ESE Manuel Castro Tovar y su respectivo plan de mejora; buscando empoderar el rol del Administrador en Salud desde la utilización y aplicación de estrategias propias como líder, y desde la visión de la importancia del recurso humano de las organizaciones.
- En el campo empresarial, aportar a la Junta Directiva y la alta Gerencia de la ESE, un estudio de las diferentes variables que impactan el Clima Organizacional de la entidad, para que de esta forma se pueda rediseñar políticas y estrategias que impacten el recurso humano de la empresa.
- En el campo académico aplicar los conocimientos adquiridos a lo largo del Posgrado de Gerencia en salud y los profundizados en el desarrollo del trabajo de grado, donde desde la gerencia del talento se hace una interpretación del clima organizacional.

¹ ALVAREZ, G. El clima organizacional en entidades educativas conceptualización investigaciones y resultados. Revista interamericana. 1992

9.8 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Actividad	Resultado	Responsable	Meses						
			Diciembre	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
Diseño del Anteproyecto	Anteproyecto	Equipo investigativo							
Presentación del Anteproyecto	Aprobación del anteproyecto	Equipo investigativo							
Aplicación del instrumento de medición de clima organizacional	Muestra de funcionarios, encuestados	Equipo investigativo							
Tabulación de la información	Datos consolidados	Equipo investigativo							
Revisión y análisis de la información		Equipo investigativo							
Asesoría		Equipo investigativo y docente asesor							
Ajustes		Equipo investigativo							
Sustentación		Equipo investigativo							
Redacción del informe final	Informe	Equipo investigativo							
Presentación del informe final	Informe final	Equipo investigativo							

10. COMPONENTE ÉTICO

Para efectos de la relación entre los valores humanos (ethos) y los hechos biológicos (bios) se enmarca la pertinencia del manejo ético a lo largo de la formulación, organización, desarrollo y evaluación del proyecto de investigación. Como principios de todas las acciones que se desarrollen durante las diferentes fases del proyecto se documentan las siguientes:

La **no maleficencia** en todas las actividades de convocatoria, desarrollo voluntario a las actividades educativas y talleres informativos realizados por la UCM. Al igual que el manejo de los datos recogidos por los estudiantes durante la elaboración del diagnóstico comunitario del salud. **La justicia** en el manejo de las relaciones sociales tanto a nivel de la comunidad como de los diferentes sectores involucrados, esto nos evidenciará la imparcialidad sentida o de acción frente a los compromisos de generar capital social en la comunidad y facilitar la adecuada relación de los actores políticos y académicos.

Todas las personas que participan del proyecto de investigación lo harán bajo la figura de **autonomía total**, fundamentados en la información, suficiente, fundada y bien intencionada de los profesionales de la salud que participan de la actividad académica en los diferentes momentos o actividades de carácter educativo, de gestión o atención en salud.

Para la aplicación de los instrumentos y estrategias presentadas en el modelo metodológico se realizarán los **consentimientos informados** necesarios para contar con la participación voluntaria e informada de las personas o grupos cautivos o conformados durante el proceso de investigación. De igual forma, el manejo del secreto profesional de las actividades derivadas de intervenciones de Enfermería tanto a nivel individual como colectivo en especial en las

actividades de promoción de la salud.

Aseguramos que el blindaje de la conciencia temporal, el racionamiento moral y la sensibilidad ética de todo proceso de toma de decisiones de manera individual o colectiva por parte de los profesionales participantes en el proyecto por medio de la metodología de sala de situaciones con el equipo responsable del proceso investigativo.

BIBLIOGRAFIA

- Altmann, R. (2000). *Understand the Organizational Climate*. Canadian Manager. Summer.
- Álvarez, H. (1995). Profesor Universidad del Valle. *Modelo Hacia un Clima Organizacional Plenamente Gratificante*.
- Brunet, L. (1987). *El Clima de Trabajo en las Organizaciones.: Definición, diagnóstico y consecuencias*. Editorial Trillas
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de recursos humanos*. Quinta edición. McGraw Hill. Impreso en Colombia.
- García, M. (2003). *Del Clima organizacional a la cultura organizacional*. En: *II Encuentro de Investigación y docencia en administración*. Asociación Colombiana de facultades de Administración – ASCOLFA. Cali: Universidad del Valle.
- Garcia, M (2009) *Clima organizacional y su diagnostico:Una aproximacion conceptual*. Cuaderno de Administracion, Cali: Universidad del Valle.
- Sudarsky, J. (1977). *Un Modelo de Diagnóstico e Intervención*. Desarrollo Organizacional. Editorial Universitaria de América.
- Toro A. F. (1992). *Desempeño y Productividad*. Segunda Edición. Colombia :CINCEL Ltda
- Likert, R. y Gibson, J. (1986) *Nuevas Formas para Solucionar Conflictos*. Editorial Trillas.

- Likert, R. (1969) *El factor humano en la empresa, su dirección y valoración*. Bilbao: Ediciones Deusto.
- Suarez, C. y Valencia, L. (1997). *Diseño de un sistema integrado de modificación del clima organizacional de la Corporación Universitaria Autónoma de Occidente. Trabajo de grado (Ingeniero Industrial). Universidad Autónoma de Occidente. Facultad de Ingeniería Industrial. Cali.*

Anexo
HOJAS DE VIDA INVESTIGADORES

TERESA CABRERA
ADMINISTRADORA DE EMPRESAS
UNIVERSIDAD ABIERTA Y A DISTANCIA UNAD
CARGO ACTUAL: SUBDIRECTORA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA E.S.E
MUNICIPAL MANUEL CASTRO TOVAR.

RUBIELA ROJAS PERDOMO
ADMINISTRADORA DE EMPRESAS
UNIVERSIDAD ABIERTA Y A DISTANCIA UNAD
CARGO ACTUAL: SECRETARIA GERENCIA E.S.E MUNICIPAL MANUEL
CASTRO TOVAR.

MARIA CAMILA CALDERON
ENFERMERA PROFESIONAL
UNIVERSIDAD LIBRE SECCIONAL PEREIRA
CARGO ACTUAL: ENFERMERA PROMOCION Y PREVENCION E.S.E
MUNICIPAL MANUEL CASTRO TOVAR.

TATIANA ISABEL HORTA ESCOBAR
ENFERMERA PROFESIONAL
UNIVERSIDAD METROPOLITANA DE BARRANQUILLA
CARGO ACTUAL: ENFERMERA PROMOCION Y PREVENCION E.S.E
MUNICIPAL MANUEL CASTRO TOVAR.

YOHANA ANDREA DIAZ MURCIA
ODONTOLOGA GENERAL
UNIVERSIDAD COLEGIO ODONTOLOGICO COLOMBIANO BOGOTA
CARGO ACTUAL: ODONTOLOGA E.S.E MUNICIPAL MANUEL CASTRO
TOVAR.

ⁱ *Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de Atención en Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud, SOGCS.* Es el conjunto de instituciones, normas, requisitos, mecanismos y procesos deliberados y sistemáticos que desarrolla el sector salud para generar, mantener y mejorar la calidad de los servicios de salud en el país

ⁱⁱ Hernández (1998; citado por Rodríguez Ibelles, 2008) señala una investigación descriptiva “como la que mide o evalúa diversos aspectos, dimensiones o componentes de los fenómenos a investigar”.