

NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS EMPLEADOS EN LA IPS

ORALMEDIC SERVICIOS S.A.S. MEDELLIN. 2015

POR:

DORA LUZ SÁENZ

DORA PELÁEZ TABARES

ASESORA

ALBA EMILSE GAVIRIA MENDEZ

MÉDICA, BIOENERGÉTICA, MG. EN SALUD PÚBLICA

FUNDACIÓN UNIVERSITARIA LUIS AMIGO

ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN

2015

TABLA DE CONTENIDO

RESUMEN.....	15
INTRODUCCION.....	17
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	20
2. JUSTIFICACION.....	21
3. OBJETIVOS.....	22
OBJETIVO GENERAL.....	22
OBJETIVOS ESPECIFICOS.....	23
4. MARCO TEORICO.....	23
4.1 ANTECEDENTES.....	23
4.1.1A nivel mundial.....	23
4.1.2 A nivel Colombia.....	25
4.2 MARCO CONCEPTUAL.....	27
4.2.1 Cliente interno.....	27
4.2.2 Tipos de clientes internos.....	28
4.2.3 Satisfacción laboral.....	28
4.2.4 Insatisfacción laboral.....	29
Causas de la insatisfacción laboral.....	30
4.2.5 Clima organizacional.....	30

4.3 MARCO CONTEXTUAL.....	31
Oralmedic servicios S.A.S.....	31
MISION.....	31
VISION.....	31
VALORES CORPORATIVOS.....	32
EQUIPO HUMANO.....	32
4.4 MARCO LEGAL.....	34
4.4.1 LA CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA.....	34
4.4.2 EL CÓDIGO SUSTANTIVO DEL TRABAJO.....	34
ARTICULO 57. OBLIGACIONES ESPECIALES DEL PATRONO.....	34
ARTICULO 58. OBLIGACIONES ESPECIALES DEL TRABAJADOR.....	36
LEY 9 DE 1979 QUE EN SU TÍTULO III.....	37
Artículo 80.....	37
Artículo 84.....	38
Artículo 85.....	39
Artículo 111.....	39
Decreto 614 de 1984.....	40
Decreto 1295 de 1994.....	40
Resolución 1016 de 1989del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social y Salud.....	40
Decreto 1232.....	41
4.5 MARCO ETICO.....	41
5.0 DISEÑO METODOLOGICO.....	41
5.1 Tipo de estudio.....	41

5.2 Población objeto.....	42
5.3 Unidad de análisis.....	42
5.4 Criterios de inclusión.....	42
5.5 Criterios de exclusión.....	43
5.6 Fuentes de información.....	43
5.7 Instrumento de recolección de la información.....	43
5.8 Tabla Operacionabilidad de variables.....	43
6.0 PLAN DE ANALISIS.....	47
7. RESULTADOS	
7.1 Distribución porcentual por edades de los empleados de la IPS Oralmedic servicios S.A.S. Medellín 2015.....	48
7.1.1. Distribución porcentual por sexo de los empleados de la IPS Oralmedic Servicios S.A.S. Medellín 2015.....	49
7.1.2. Distribución porcentual según estado civil de los empleados de la IPS Oralmedic Servicios S.A.S. Medellín 2015.....	50
7.1.3. Distribución porcentual por número de hijos de los empleados de la IPS Oralmedic Servicios S.A.S. Medellín 2015.....	51
7.1.4 Distribución porcentual del personal encuestado por sede de la IPS Oralmedic Servicios S.A.S. Medellín 2015.....	52
7.1.5. Distribución porcentual de empleados encuestados por áreas de la IPS Oralmedic Servicios S.A.S. Medellín 2015.....	53
7.1.6 Distribución porcentual de cargos desempeñados por los empleados encuestados de la IPS Oralmedic Servicios S.A.S. Medellín 2015.....	54
7.1.7. Distribución porcentual por nivel de estudios de los empleados de la IPS Oralmedic Servicios S.A.S, Medellín 2015.....	55

7.1.8 Distribución porcentual por profesiones de los empleados de la IPS Oralmedic Servicios S.A.S, Medellín 2015.....	56
7.2. NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS EMPLEADOS DE LA IPS ORALMEDIC S.A.S, MEDELLÍN 2015.....	56
7.2.1. PRESENTACIÓN Y ANALISIS DE LOS RESULTADOS POR SEDE DE LA IPS ORALMEDIC S.A.S, MEDELLÍN 2015.....	57
7.2.1.1. SEDE CENTRO.	
7.2.1.1.1. Distribución porcentual del nivel de satisfacción con la cultura organizacional de los empleados de la sede centro de la IPS Oralmedic Servicios S.A.S. Medellín 2015.....	58
7.2.1.1.2. Distribución porcentual nivel de satisfacción con la ergonomía de los empleados de sede centro de la IPS Oralmedic Servicios S.A.S. Medellín 2015.....	59
7.2.1.1.3. Distribución porcentual del nivel de satisfacción con el clima de trabajo de los empleados de la sede centro de la IPS Oralmedic Servicios S.A.S. Medellín 2015.....	59
7.2.1.1.4. Distribución porcentual del nivel de satisfacción con la remuneración de los empleados de la sede Centro de la IPS Oralmedic Servicios S.A.S. Medellín 2015.....	60
7.2.1.1.5. Distribución porcentual del nivel de satisfacción con las categorías evaluadas de los empleados de la sede centro de la IPS Oralmedic Servicios S.A.S. Medellín 2015.....	65
7.2.1.2. SEDE GIRARDOTA	
7.2.1.2.1 Distribución porcentual del nivel de satisfacción con la cultura organizacional de los empleados de la sede Girardota de la IPS Oralmedic Servicios S.A.S. Medellín 2015.....	62

7.2.1.2.2. Distribución porcentual nivel de satisfacción con la ergonomía de los empleados de sede Girardota de la IPS Oralmedic Servicios S.A.S. Medellín 2015.....	63
7.2.1.2.3. Distribución porcentual del nivel de satisfacción con el clima de trabajo de los empleados de la sede Girardota la IPS Oralmedic Servicios S.A.S. Medellín 2015.....	64
7.2.1.2.4. Distribución porcentual del nivel de satisfacción con la remuneración de los empleados de la sede Girardota de la IPS Oralmedic Servicios S.A.S. Medellín 2015.....	65
7.2.1.2.5. Distribución porcentual del nivel de satisfacción con las categorías evaluadas de los empleados de la sede Girardota de la IPS Oralmedic Servicios S.A.S. Medellín 2015.....	66
7. 2.1.3. SEDE BELLO	
7. 2.1.3.1. Distribución porcentual del nivel de satisfacción con la cultura organizacional de los empleados de la sede bello la IPS Oralmedic Servicios S.A.S. Medellín 2015.....	67
7.2.1.3.2. Distribución porcentual nivel de satisfacción con la ergonomía de los empleados de sede bello de la IPS Oralmedic Servicios S.A.S. Medellín 2015.....	68
7.2.1.3.3. Distribución porcentual del nivel de satisfacción con el clima de trabajo de los empleados de la sede bello de la IPS Oralmedic Servicios S.A.S. Medellín 2015.....	69
7.2.1.3.4. Distribución porcentual del nivel de satisfacción con la remuneración de los empleados de la sede bello de la IPS Oralmedic Servicios S.A.S. Medellín 2015.....	70
7.2.1.3.5. Distribución porcentual del nivel de satisfacción con las categorías evaluadas de los empleados de la sede bello de la IPS Oralmedic Servicios S.A.S. Medellín 2015.....	71
7.2.1.4. OFICINA ADMINISTRATIVA	

7.2.1.4.1. Distribución porcentual del nivel de satisfacción con la cultura organizacional de los empleados de la oficina administrativa de la IPS Oralmedic Servicios S.A.S. Medellín 2015.....	72
7.2.1.4.2. Distribución porcentual nivel de satisfacción con la ergonomía de los empleados de la oficina administrativa de la IPS Oralmedic Servicios S.A.S. Medellín 2015.....	73
7.2.1.4.3. Distribución porcentual del nivel de satisfacción con el clima de trabajo de los empleados de la oficina administrativa de la IPS Oralmedic Servicios S.A.S. Medellín 2015.....	74
7.2.1.4.4. Distribución porcentual del nivel de satisfacción con la remuneración de los empleados de la oficina administrativa de la IPS Oralmedic Servicios S.A.S. Medellín 2015.....	75
7.2.1.4.5. Distribución porcentual del nivel de satisfacción con las categorías evaluadas de los empleados de la oficina administrativa de la IPS Oralmedic Servicios S.A.S. Medellín 2015.....	76
7.2.2. COMPARATIVO ENTRE SEDES.	
7.2.2.1. Comparativo nivel de satisfacción con la cultura organizacional entre sedes de la IPS Oralmedic Servicios S.A.S. Medellín 2015.....	77
7.2.2.2. Comparativo nivel de satisfacción con la ergonomía entre sedes de la IPS Oralmedic Servicios S.A.S. Medellín 2015.....	78
7.2.2.3. Comparativo nivel de satisfacción clima de trabajo organizacional entre comparativo por sedes de la IPS Oralmedic Servicios S.A.S. Medellín 2015.....	80
7.2.2.4. Nivel de satisfacción remuneración comparativo por sedes de la IPS Oralmedic	

Servicios S.A.S. Medellín 2015.....	82
7.3.1. NIVEL DE SATISFACCIÓN GENERAL DE LOS EMPLEADOS DE LA IPS	
ORALMEDIC SERVICIOS S.A.S. MEDELLÍN 2015.....	83
7.3.1.1. Distribución porcentual general con la cultura organizacional de los empleados de la IPS Oralmedic Servicios S.A.S. Medellín2015	84
7.3.1.2. Distribución porcentual general con la ergonomía de los empleados de la IPS Oralmedic Servicios S.A.S. Medellín 2015.....	85
7.3.1.3. Distribución porcentual general con el clima de trabajo de los empleados de la IPS Oralmedic Servicios S.A.S. Medellín 2015.....	87
7.3.1.4. Distribución porcentual general con la remuneración general. De los empleados de la IPS Oralmedic Servicios S.A.S Medellín2015.....	89
7.3.1.5. Distribución porcentual general total de las categorías evaluadas de los empleados la IPS Oralmedic ServiciosS.A.S.Medellín2015.....	90
7.4. DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE SATISFACCION GENERAL DE LOS EMPLEADOS DE ORALMEDIC SERVICIOS S.A.S. MEDELLIN 2015.....	90
8.0 DISCUSION.....	92
9.0 CONCLUSIONES.....	99
10. RECOMENDACIONES.....	102
BIBLIOGRAFIA.....	105
ANEXOS.....	107
CONSENTIIENTO INFORMADO.....	107
INSTRUMENTO UTILIZADO PARA LA RECOLECCION DE INFORMACION.....	109

LISTA DE TABLAS

TABLA 1. DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LA SATISFACCIÓN CON LA CULTURA ORGANIZACIONAL DE LOS EMPLEADOS DE ORALMEDIC SERVICIOS S.A.S COMPARATIVO POR SEDES. MEDELIN 2015.....	78
TABLA 2. DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LA SATISFACCIÓN CON LA ERGONOMIA DE LOS EMPLEADOS DE ORALMEDIC SERVICIOS S.A.S COMPARATIVO POR SEDES. MEDELIN 2015.....	79
TABLA 3. DISTRIBUCION PORCENTUAL DE LA SATISFACCIÓN CON EL CLIMA DE TRABAJO DE LOS EMPLEADOS DE ORALMEDIC SERVICIOS S.A.S COMPARATIVO POR SEDES. MEDELIN 2015.....	81
TABLA 4. DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LA SATISFACCIÓN CON LA REMUNERACIÓN DE LOS EMPLEADOS DE ORALMEDIC SERVICIOS S.A.S, . MEDELIN 2015.....	83
TABLA 5: DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL GENERAL DE SATISFACCIÓN DE LOS EMPLEADOS DE ORALMEDIC SERVICIOS S.A.S. MEDELIN 2015 2015.....	87

LISTA DE GRAFICAS

GRAFICO 1: DISTRIBUCION PORCENTUAL POR EDAD DE LOS EMPLEADOS DE LA IPS ORALMEDIC SERVICIOS SAS. MEDELLIN. 2015.....	49
GRAFICO 2: DISTRIBUCION PORCENTUAL POR SEXO DE LOS EMPLEADOS DE LA IPS ORALMEDIC SERVICIOS SAS. MEDELLIN. 2015.....	48
GRAFICO 3: DISTRIBUCION PORCENTUAL SEGÚN ESTADO CIVIL DE LOS EMPLEADOS DE LA IPS ORALMEDIC SERVICIOS SAS. MEDELLIN 2015.....	50
GRAFICO 4: DISTRIBUCION PORCENTUAL POR NUMERO DE HIJOS DE LOS EMPLEADOS DE LA IPS ORALMEDIC SERVICIOS SAS. MEDELLIN. 2015.....	51
GRAFICO 5: DISTRIBUCION PORCENTUAL DEL PERSONAL ENCUESTADO POR SEDE DE LOS EMPLEADOS DE LA IPS ORALMEDIC SERVICIOS SAS .MEDELLIN. 2015.....	52
GRAFICO 6: DISTRIBUCION PORCENTUAL POR AREAS EN LA IPS ORALMEDIC SERVICIOS SAS. MEDELLIN. 2015.....	53
GRAFICO 7: DISTRIBUCION PORCENTUAL DE CARGOS DESEMPEÑADOS POR LOS EMPLEADOS DE LA IPS ORALMEDIC SERVICIOS SAS .MEDELLIN .2015.....	54
GRAFICO 8: DISTRIBUCION PORCENTUAL PORNIVEL DE ESTUDIOS DE LOS EMPLEADOS DE LA IPS ORALMEDIC SERVICIOS SAS .MEDELLIN. 2015.....	55
GRAFICO 9: DISTRIBUCION PORCENTUAL POR PROFESIONES DE LOS EMPLEADOS DE LA IPS ORALMEDIC SERVICIOS SAS .MEDELLIN.2015.....	56
GRAFICO 10: DISTRIBUCION PORCENTUAL DEL NIVEL DE SATISFACCION CON LA CULTURA ORGANIZACIONAL DE LOS EMPLEADOS DE LA SEDE CENTRO DE	

LA IPS ORALMEDIC SERVICIOS SAS. MEDELLIN. 2015.....	58
GRAFICO 11: DISTRIBUCION PORCENTUAL DEL NIVEL DE SATISFACCION CON LA ERGONOMIA DE LOS EMPLEADOS DE LA SEDE CENTRO DE LA IPS ORALMEDIC SERVICIOS SAS .MEDELLIN. 2015.....	
	59
GRAFICO 12: DISTRIBUCION PORCENTUAL DEL NIVEL DE SATISFACCION CON EL CLIMA DE TRABAJO DE LOS EMPLEADOS DE LA SEDE CENTRO DE LA IPS ORALMEDIC SERVICIOS SAS .MEDELLIN. 2015.....	
	60
GRAFICO 13 :DISTRIBUCION PORCENTUAL DEL NIVEL DE SATISFACCION CON LA REMUNERACION DE LOS EMPLEADOS DE LA SEDE CENTRO DE LA IPS ORALMEDIC SERVICIOS SAS .MEDELLIN. 2015.....	
	61
GRAFICO 14: DISTRIBUCION PORCENTUAL DEL NIVEL DE SATISFACCION CON LAS CATEGORIAS EVALUADAS DE LOS EMPLEADOS DE LA SEDE CENTRO DE LA IPS ORALMEDIC SERVICIOS SAS .MEDELLIN. 2015.....	
	62
GRAFICO 15: DISTRIBUCION PORCENTUAL DEL NIVEL DE SATISFACCION CON LA CULTURA ORGANIZACIONAL DE LOS EMPLEADOS DE LA SEDE GIRARDOTA DE LA IPS ORALMEDIC SERVICIOS SAS. MEDELLIN. 2015.....	
	63
GRAFICO 16: DISTRIBUCION PORCENTUAL DEL NIVEL DE SATISFACCION CON LA ERGONOMIA DE LOS EMPLEADOS DE LA SEDE GIRARDOTA DE LA IPS ORALMEDIC SERVICIOS SAS. MEDELLIN. 2015.....	
	64
GRAFICO 17: DISTRIBUCION PORCENTUAL DEL NIVEL DE SATISFACCION CON EL CLIMA DE TRABAJO DE LOS EMPLEADOS DE LA SEDE GIRARDOTA DE LA IPS ORALMEDIC SERVICIOS SAS. MEDELLIN. 2015.....	
	65
GRAFICO 18: DISTRIBUCION PORCENTUAL DEL NIVEL DE SATISFACCION CON	

LA REMUNERACION DE LOS EMPLEADOS DE LA SEDE GIRARDOTA DE LA IPS ORALMEDIC SERVICIOS SAS. MEDELLIN.2015.....	66
GRAFICO 19: DISTRIBUCION PORCENTUAL DEL NIVEL DE SATISFACCION CON LAS CATEGORIAS EVALUADAS DE LOS EMPLEADOS DE LA SEDE GIRARDOTA DE LA IPS ORALMEDIC SERVICIOS SAS. MEDELLIN.2015.....	67
GRAFICO 20: DISTRIBUCION PORCENTUAL DEL NIVEL DE SATISFACCION CON LA CULTURA ORGANIZACIONAL DE LOS EMPLEADOS DE LA SEDE BELLO DE LA IPS ORALMEDIC SERVICIOS SAS. MEDELLIN. 2015.....	68
GRAFICO 21: DISTRIBUCION PORCENTUAL DEL NIVEL DE SATISFACCION CON LA ERGONOMIA DE LOS EMPLEADOS DE LA SEDE BELLO DE LA IPS ORALMEDIC SERVICIOS SAS. MEDELLIN. 2015.....	69
GRAFICO 22: DISTRIBUCION PORCENTUAL DEL NIVEL DE SATISFACCION CON EL CLIMA DE TRABAJO DE LOS EMPLEADOS DE LA SEDE BELLO DE LA IPS ORALMEDIC SERVICIOS SAS. MEDELLIN. 2015.....	70
GRAFICO 23 DISTRIBUCION PORCENTUAL DEL NIVEL DE SATISFACCION CON LA REMUNERACION DE LOS EMPLEADOS DE LA SEDE BELLO DE LA IPS ORALMEDIC SERVICIOS SAS MEDELLIN 2015.....	71
GRAFICO 24: DISTRIBUCION PORCENTUAL DEL NIVEL DE SATISFACCION CON LAS CATEGORIAS EVALUADAS DE LOS EMPLEADOS DE LA SEDE BELLO DE LA IPS ORALMEDIC SERVICIOS SAS .MEDELLIN. 2015.....	72
GRAFICO 25: DISTRIBUCION PORCENTUAL DEL NIVEL DE SATISFACCION CON LA CULTURA ORGANIZACIONAL DE LOS EMPLEADOS DE LA OFICINA ADMINISTRATIVA DE LA IPS ORALMEDIC SERVICIOS SAS. MEDELLIN. 2015...	73

GRAFICO 26: DISTRIBUCION PORCENTUAL DEL NIVEL DE SATISFACCION CON LA ERGONOMIA DE LOS EMPLEADOS DE LA OFICINA ADMINISTRATIVA DE LA IPS ORALMEDIC SERVICIOS SAS. MEDELLIN.2015.....	74
GRAFICO 27: DISTRIBUCION PORCENTUAL DEL NIVEL DE SATISFACCION CON EL CLIMA DE TRABAJO DE LOS EMPLEADOS DE LA OFICINA ADMINISTRATIVA DE LA IPS ORALMEDIC SERVICIOS SAS. MEDELLIN. 2015.....	75
GRAFICO 28: DISTRIBUCION PORCENTUAL DEL NIVEL DE SATISFACCION CON LA REMUNERACION DE LOS EMPLEADOS DE LA OFICINA ADMINISTRATIVA DE LA IPS ORALMEDIC SERVICIOS SAS .MEDELLIN.2015.....	76
GRAFICO 29: DISTRIBUCION PORCENTUAL DEL NIVEL DE SATISFACCION CON LAS CATEGORIAS EVALUADAS DE LOS EMPLEADOS DE LA OFICINA ADMINISTRATIVA DE LA IPS ORALMEDIC SERVICIOS SAS .MEDELLIN.2015....	77
GRAFICO 30: DISTRIBUCION PORCENTUAL GENERAL DEL NIVEL DE SATISFACCION CON LA CULTURA ORGANIZACIONAL DE LOS EMPLEADOS DE LA IPS ORALMEDIC SERVICIOS SAS. MEDELLIN. 2015.....	85
GRAFICO 31: DISTRIBUCION PORCENTUAL GENERAL DEL NIVEL DE SATISFACCION CON LA ERGONOMIA DE LOS EMPLEADOS DE LA IPS ORALMEDIC SERVICIOS SAS. MEDELLIN.2015.....	87
GRAFICO 32: DISTRIBUCION PORCENTUAL GENERAL DEL NIVEL DE SATISFACCION CON EL CLIMA DE TRABAJO DE LOS EMPLEADOS DE LA IPS ORALMEDIC SERVICIOS SAS .MEDELLIN. 2015.....	88
GRAFICO 33: DISTRIBUCION PORCENTUAL GENERAL DEL NIVEL DE SATISFACCION CON LA REMUNERACION DE LOS EMPLEADOS DE LA IPS	

ORALMEDIC SERVICIOS SAS. MEDELLIN.2015.....89

GRAFICO 34: DISTRIBUCION PORCENTUAL GENERAL DEL NIVEL DE
SATISFACCION CON LA CATEGORIAS EVALUADAS DE LOS EMPLEADOS DE LA
IPS ORALMEDIC SERVICIOS SAS .MEDELLIN. 2015.....90

GRAFICO 35: DISTRIBUCION PORCENTUAL DE SATISFACCION GENERAL DE LOS
EMPLEADOS DE LA IPS ORALMEDIC SERVICIOS SAS .MEDELLIN. 2015.....91

RESUMEN

La satisfacción del cliente es un factor predominante en las organizaciones, porque al lograr altos niveles de esta, mejora la productividad y la eficiencia, además se alcanzará el fortalecimiento y reconocimiento de la empresa en un mercado dinámico y competitivo.

El objetivo general de la investigación fue medir el nivel de satisfacción del cliente interno de Oralmedic Servicios S.A.S. identificando las circunstancias internas o externas que afectan el desempeño de los empleados, luego crear propuestas que permitan mejorar la satisfacción de los empleados.

Como metodología se utilizó un estudio cuantitativo, descriptivo, transversal, prospectivo, y se aplicó una encuesta para evaluar el nivel de satisfacción laboral que tiene los empleados frente a la empresa.

En el estudio se encontraron variables que son causas de satisfacción o insatisfacción de los empleados de la IPS Oralmedic Servicios S.A.S. algunas fueron: conocimiento de valores corporativos (40.54%), recibió inducción (66%), se identifican con la organización (68%) puesto de trabajo cómodo (74%), trabajo en equipo y relación con sus compañeros (81%), satisfacción con el jefe (69%), la insatisfacción se manifestó en la comunicación con los jefes (6%), los ascensos en la empresa (17%) y la solución de conflictos (8%).

Se concluyó que hay influencia de las variables sociodemográficas en la satisfacción laboral, mujeres, edades entre los 30-39 años y solteros presentan mayores índices de satisfacción.

La discusión permitió afianzar el concepto que el talento humano es muy significativo para el correcto funcionamiento de las empresas.

Palabras claves: cliente interno, satisfacción laboral, clima organizacional.

SUMMARY

The satisfaction of the customer is a main factor in the organizations, because to archive high levels of this one, improve the productivity and the efficiency, besides will be reach the strengthening and recognition of the company in a dynamic and competitive market.

The general objective in the investigation was calculated the satisfaction level of the inner customer of Oralmedic Servicios S.A.S, identifying the internal or external circumstances that could be affect the performance of the employees, after that create a proposal that allow improve the satisfaction of the employees.

As a methodology was used a quantitative, description, transverse, prospective study and applied a survey to evaluate the labour satisfaction level it has the employees in front the company.

In the study were found some variables that are the cause of satisfaction or un satisfaction from the employees of the IPS Oralmedic Servicios S.A.S, some of that was: Knowledge of corporative values (40.54%), induction received (66%), Identified with the organization (68%) comfortable workplace (74%), teamwork and co-workers relationship (81%), Satisfaction with the Boss (69%), the un satisfaction show up in the communication with the manager (6%), the promotion in the company (17%) and the conflict solution (8%).

I was concluded that there is an influence sociodemographic variable in the satisfaction labour, women's age between 30 -39 years old and single, present higher rates of satisfaction.

The discussion allow secure the concept that human talent is very significative for the correct functional of the company.

Key Words: inner customer, labour satisfaction, leadership, workplace environment

INTRODUCCION

A través del tiempo se han realizado gran número de investigaciones relacionadas con la satisfacción del cliente interno, esto ha ayudado a definir la satisfacción laboral como una de las variables más importantes relacionadas con el comportamiento organizacional, llevando a las empresas a ser exitosas y por ende competentes.

El objetivo de este estudio fue medir el nivel de satisfacción de los empleados de Oralmedic servicios S.A.S con el fin de obtener información que permita tomar medidas necesarias que contribuyan con el mejoramiento continuo de la institución.

El comportamiento de un miembro de una empresa depende en gran medida de las percepciones que este tenga de cada uno de los factores de la organización tanto los externos como los internos con los que interactúe, e incluso con la percepción que otros miembros tengan de la misma; factores dentro de los que se encuentran el liderazgo y los tipos de supervisión, sistema de comunicaciones, relaciones de dependencia, promociones, remuneraciones, sistema de incentivo, apoyo social, interacción con los demás, entre otras.

La motivación para realizar este trabajo estuvo basada en:

La importancia de identificar las causas de la insatisfacción laboral para intervenirlas y mejorar el clima organizacional para lograr mejores resultados en la empresa y además mejorar la calidad de vida en el trabajo y mayor gusto por este.

Este trabajo tiene un enfoque cuantitativo con un diseño descriptivo, según el momento del tiempo es transversal, con registro de la información prospectivo, Está enfocado en explorar y medir variables como organización logística, perfil del cargo, aspectos gerenciales, relación con el jefe inmediato y estímulo económico dentro de la IPS Oralmedic Servicios S.A.S para

de esta manera identificar las causas de la insatisfacción laboral y planear estrategias encaminadas a mejorar el nivel de satisfacción.

Se utilizó una encuesta que consta de 24 preguntas como instrumento para recolectar información con fuentes de información primaria la cual se aplicó a los empleados de Oralmedic servicios S.A.S en las sedes Centro, Bello, Girardota y Área Administrativa.

Luego de la recolección de la información se realizó la tabulación para identificar las causas que han desfavorecido el clima organizacional, así se pudieron planear estrategias dirigidas a mejorar los niveles de satisfacción de todos los empleados.

En los resultados en Oralmedic Servicios S.A.S hay empleados estén satisfechos o insatisfechos en su labor porque solo el 40.54% de los empleados conocen los valores corporativos de la empresa, el 66% recibió inducción al ingresar al empresa y el 68% de los empleados encuestados se identifican con la organización, el 74% de los encuestados afirma que su puesto de trabajo le parece cómodo, el 82% le parece adecuada la infraestructura de la empresa, solo al 68% le parece suficiente el espacio para desarrollar su trabajo, el 76 % tiene iluminación adecuada en el sitio de trabajo, el 64% tiene adecuada temperatura en su lugar de trabajo, el 77% considera los servicios sanitarios adecuados y limpios, el 74% cuenta con los instrumentos necesarios para el desarrollo de su trabajo, el 81% trabaja en equipo y tiene buena relación con sus compañeros, el 74% considera buenas las responsabilidades en la empresa, el 71% de los encuestados cumple con su perfil profesional, el 69% se siente satisfecho con su jefe, el 67% se siente satisfecho con la empresa, el 64% se siente con autonomía en la empresa y considera que es buena la forma como se resuelven los conflictos en la empresa, el 63% tiene buena comunicación con su jefe inmediato, el 52.778% se siente satisfecho con los ascensos en la empresa, La insatisfacción se manifestó en la comunicación con los jefes con un 6% , los ascensos en la empresa con un 17% y la forma de solucionar los conflictos con un 8%, el 58% de los encuestados afirma que el salario es bueno de acuerdo a

su cargo, el 76% dice que recibe su salario oportunamente y el 54% considera buenas las bonificaciones otorgadas por la empresa.

Lo que ha llevado a dificultades y fallas en los procesos internos que hacen que se presenten reproceso, comunicación deficientes.

La discusión permitió afianzar el concepto de que uno de los elementos más significativos para el correcto funcionamiento de las empresas es el talento humano, por lo que se han dado a la tarea de indagar y aplicar métodos y/o herramientas que permitan analizar a su personal para conocer que necesitan y con ello obtener beneficios comunes, que produzcan mejoras en los empleados y por consiguiente en la empresa alcanzando sus objetivos organizacionales.

Las conclusiones fueron que la influencia de las variables sociodemográficas en cuanto a satisfacción laboral, advierten diferencias notables entre mujeres y hombres, siendo las primeras las que presentan mayores índices de satisfacción, según el estado civil el grado de satisfacción es mayor en trabajadoras solteras y en cambio en los varones sucede al contrario, Por otro lado, respecto al género de los entrevistados, se pone de manifiesto la intensa feminización laboral existente, quedando patente que son las mujeres las que muestran mayores niveles de satisfacción global

.

Al obtener los resultados de la investigación se hizo el respectivo análisis y se entregó a la gerencia como una propuesta de mejoramiento continuo donde se propusieron estrategias que permitirían obtener mejores resultados para la empresa y mayores beneficios para los empleados.

La investigación se revisó diferentes conceptos en donde se incluyeron temas tales como el cliente interno, tipos de clientes, clima organizacional, que nos ayudan a comprender la gran importancia de la satisfacción laboral y sus componentes.

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La empresa Oralmedic Servicios SAS, es una empresa que presta el servicio de odontología de primer y segundo nivel de complejidad y planes complementarios, atiende la población de dos EPS del régimen contributivo, subsidiado y usuarios particulares en el departamento de Antioquia en los municipios de Medellín (con sedes en Centro, Estadio, Alma centro), Itagüí, Girardota, Bello.

Esta empresa, cuenta con 82 empleados de los cuales 58 son de la parte asistencial entre odontólogos y técnicos en salud oral; 24 empleados en el área administrativa, y 2 de servicios generales, la parte asistencial y una parte de la administrativa, está distribuidas en las diferentes IPS de la empresa, el resto de los empleados del área administrativa se encuentra en la oficina central en el barrio Poblado de Medellín.

En ella, se evidenciaron situaciones como evasión de responsabilidades, incumplimiento en el horario laboral, canales de comunicación informales, poco empoderamiento hacia la empresa, entre otras; otros en cambio muestran gran interés por la organización siendo altamente responsables al cumplir sus funciones, ejerciendo liderazgo desde sus habilidades técnicas, humanas y conceptuales, se concluye que algunos empleados de Oralmedic Servicios SAS muestran cierto grado de inconformidad en sus puestos de trabajo; por tal razón es que se busca fortalecer el talento humano para que haya crecimiento en la organización y así mantener o aumentar el bienestar laboral, a fin de lograr el objetivo para el cual fue creada, que es obtener alta rentabilidad a través de la venta de servicios de salud con altos estándares de calidad mediante el compromiso y empoderamiento del cliente interno.

Esta investigación que se realizó en 2015, busco identificar cuáles son las causas de insatisfacción en el trabajo, resaltar las principales y buscar alternativas de solución para

mejorar el nivel de satisfacción de los empleados lo cual se verá reflejado en la buena prestación de los servicios y en la productividad de la organización.

La pregunta de investigación fue:

¿Cuáles son las causas que llevan a que algunos de los empleados de Oralmedic servicios S.A.S muestren cierto grado de insatisfacción laboral.

2. JUSTIFICACION

El tema de la satisfacción laboral es de gran interés porque nos indican la habilidad de la organización para satisfacer las necesidades de los trabajadores y porque muchas evidencias de estudios demuestran que los trabajadores insatisfechos faltan a trabajar con más frecuencia y suelen renunciar más, mientras que los empleados satisfechos gozan de mejor salud y viven más años.

Es por eso la necesidad de preocuparse por este tema tan importante y de realizar políticas dirigidas a articular vida familiar y laboral. La eliminación de las fuentes de insatisfacción conlleva en cierta medida a un mejor rendimiento del trabajador, reflejado en una actitud positiva frente a la organización y de esta manera aumentar la productividad en la misma.

Para Oralmedic servicios S.A.S es de suma importancia el talento humano considerado como el principal activo de la organización es por esta razón que busca día a día mejorar la calidad de vida de los empleados partiendo de su entorno laboral procurando un ambiente agradable y un disfrute en el cumplimiento de las obligaciones y no la realización de las tareas simplemente porque hay que trabajar y con esta investigación se identificaron las causas por las cuales los empleados muestran nivel bajos de satisfacción laboral.

Así como las empresas de hoy prestan tanta importancia al clima organizacional las instituciones educativas deben conocer también las falencias que ellas mismas pueden tener en cuanto a la preparación académica de sus estudiantes para enfrentarse a la vida laboral, conocer a fondo la planta de docentes, cuáles son sus necesidades y expectativas para que sean puesta en consideración y así lograr que ellos tengan mayor compromiso al sentirse reconocidos e importante para la institución logrando así profesores que brinden una educación de más calidad, formando profesionales cada vez más competitivos con las herramientas necesarias para asumir cualquier cargo donde el liderazgo y empoderamiento sea su mayor fortaleza, los futuros gerentes en salud deben tener claro que el trabajador comprometido es una pieza importante en el crecimiento de una organización y es por eso que debe afianzar su conocimiento en clima organizacional y así mismo fortificar el liderazgo para llegar a formar equipos de trabajo competitivos que estén preparados para los desafíos del mundo actual donde el cambio constante es inminente que exigen que las empresa sean cada vez más dinámicas.

3. OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Medir el nivel de satisfacción de los empleados de Oralmedic servicios S.A.S con el fin de obtener información que permitan tomar medidas necesarias que contribuyan con el mejoramiento continuo de la institución. Medellín. 2015

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Determinar las variables sociodemográficas de los empleados de Oralmedic servicios S.A.S.
- Identificar las causas por las cuales el personal de Oralmedic servicios SAS muestra cierto grado de insatisfacción con la organización para así crear estrategias que permitan generar un mayor compromiso y empoderamiento con la empresa y que a su vez se vea reflejado en los resultados tanto organizacionales como financieros.
- Realizar recomendaciones que lleven al mejoramiento del nivel de satisfacción de los empleados de Oralmedic Servicios S.A.S

4. MARCO TEORICO

4.1. ANTECEDENTES: Satisfacción laboral

4.1.1. Antecedentes a nivel mundial

La satisfacción laboral depende no solo de los niveles salariales si no del significado que el trabajador le dé a sus tareas laborales. El trabajo puede ser la causa de la felicidad y el bienestar de una persona, o todo lo contrario. La satisfacción profesional puede depender de muchos factores (congruencia con los valores personales, grado de responsabilidad, sentido del éxito profesional, niveles de aspiración, grados de libertad que procura el trabajo, entre otros) Cuanto más elevada sea la calidad de vida profesional más satisfacciones procurará al trabajador y se reducirá el grado de ausentismo. Por otra parte, unos buscan en el trabajo reconocimiento o implicación; en cambio otros buscan socialización y estímulo. Se trata de ayudar a la persona para que consiga del trabajo la mayor satisfacción y significado posible.

A través de los tiempos los estudios de satisfacción han ido relacionando este tema con diferentes aspectos como el salario recibido, recompensas, la maquinaria con la que se trabaja, entre otros. Anteriormente la satisfacción en el trabajo formaba parte de la satisfacción general con la vida y estaba relacionada con la habilidad del individuo para adaptarse a situaciones y comunicarse con otros, con el nivel socioeconómico y con la preparación de la persona según el tipo de trabajo, se evaluaban aspectos como la seguridad, la estima, afiliación, interés intrínseco por el trabajo, logros etc (Stephen P, 2009).

La satisfacción con el trabajo tiene una variedad de consecuencias para el individuo, puede afectar las actitudes ante la vida, ante su familia y ante sí mismo, la salud física y la longitud de su vida. Puede estar relacionada (indirectamente) con la salud mental, y juega un papel causal en el ausentismo y la rotación, bajo ciertas condiciones, puede afectar a otros comportamientos laborales ante la organización. Una de las consecuencias más importantes de la satisfacción laboral es el ausentismo, los factores de riesgos organizacionales puede ser la causa de la insatisfacción laboral. Las principales consecuencias de la insatisfacción laboral son.

- Inhibición.
- Resistencia al cambio.
- Falta de creatividad.
- Abandono.
- Accidentabilidad.
- Baja productividad.
- Dificultad para trabajar en grupo.

Los determinantes y consecuencias de la satisfacción laboral se abordan desde un punto de vista individual o desde la organización. Existen diferencias individualmente que influyen en

los niveles de la satisfacción de los empleados, dos de los determinantes individuales de la satisfacción laboral más importantes son los años de carrera profesional y las expectativas laborales (Stephen P, 2009)

La satisfacción laboral es un conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables con que los empleados ven su trabajo. Se trata de una actitud afectiva, un sentimiento de agrado o desagrado relativo hacia algo.

Se deben tener en cuenta la jerarquía de las necesidades humanas para lograr satisfacción laboral, la interacción de las personas es indispensable para lograr satisfacción laboral y está por encima de otras necesidades. (Maslow, 1991).

4.1.2 Antecedentes en Colombia y Antioquia

La satisfacción laboral se ha caracterizado por tener en cuenta: las características propias del trabajador, la calidad del empleo, la condición de ser asalariado, la formalidad en términos de brindar mejores condiciones y garantizar una satisfacción con el empleo (Amezquita, 2013).

En Colombia todo profesional de la salud debe inscribirse como prestador de servicios, cada departamento cuenta con la dirección seccional de salud quien es la encargada de la inscripción y de verificación del cumplimiento de servicios de calidad donde se incluya la atención del cliente.

4.1.3. Antecedentes investigativos

En las diferentes investigaciones revisadas se observó que la satisfacción de los empleados en su trabajo es una de las variables más importantes relacionadas con el comportamiento organizacional y la calidad de vida. Las investigaciones a nivel internacional hicieron los siguientes aportes:

En la investigación realizada por Dolores Vargas Alarcón de nombre “Estudio de satisfacción

del usuario externo e interno en los servicios del patronato provincial de pichincha, como una estrategia para una gestión de calidad”, realizada en Perú en enero en el año 2013, se encontró en relación con el cliente interno que la percepción del nivel de satisfacción del usuario interno va del 60% al 90%, valores que demuestran que el usuario interno de los servicios de salud del Patronato está en general satisfecho; sin dejar de considerar también el porcentaje de insatisfacción existente, que va del 10 al 40%.

La investigación sobre: “Estudio de satisfacción clientes internos” realizada por el Instituto Nacional de Formación Técnico Profesional (INFOTEP) de México en el año 2013, reporto los clientes internos expresaron un buen nivel de satisfacción general correspondiente a un 81%. Entre los aspectos mejores valorados se encontraron: Identidad corporativa (95.4%); Calidad (92.9%) y Supervisión y evaluación (81.3%).

Se han realizado diferentes investigaciones que hablan de la importancia de la satisfacción laboral tales como El clima de comunicación, la motivación y la satisfacción laboral en un proceso de atención primaria en Colombia.

En el año 2013, Diana Marcela Amezcua Ospina, con una metodología empírica realizó un estudio descriptivo, llamado “Satisfacción laboral y calidad del empleo en Colombia: un análisis conjunto para el segundo trimestre de 2012” que concluye que la probabilidad de satisfacción se encuentra que las características propias del trabajador, exceptuando los años de educación, no interfieren significativamente, La condición de ser asalariado influye significativamente de manera positiva, algo que reitera los beneficios de la formalidad en términos de brindar mejores condiciones y garantizar una satisfacción con el empleo (Amezcua Ospina , 2013).

A nivel local en Medellín, se realizó un estudio Evaluación de la satisfacción del cliente interno, llamado Evaluación de la satisfacción del cliente interno en la IPS Oralmedic S.A.S ,

realizado por Sandra Mora, Lisbeth Giraldo, Ruth Cadena en el año 2010, con la metodología cuantitativa con enfoque descriptivo de la Universidad del CES, concluye que para lograr alto nivel de satisfacción laboral es necesario informar al cliente interno sobre los valores corporativos para que el personal se apropie de ellos, además es importante la infraestructura y ubicación del sitio de trabajo (Mora, Giraldo , & Cadena , 2010).

4.2. MARCO CONCEPTUAL

4.2.1. CLIENTE INTERNO

El término cliente interno presenta diferentes definiciones entre las cuales se pueden mencionar:

- El cliente interno es el elemento dentro de una empresa, que toma el resultado o producto de un proceso como recurso para realizar su propio proceso. Después, entregará su resultado a otro trabajador de la empresa para continuar con el proceso hasta acabarlo y ponerlo a venta, y lo adquiera el cliente externo. Por lo que, cada trabajador es cliente.
- El cliente interno debe tener información para entender el trabajo que debe llevar a cabo desde su punto de vista, de la empresa y del cliente. Además, el cliente interno debe ver la formación como una oportunidad personal y también propia de la empresa ya que se supone es algo positivo para él.

El cliente interno debe proporcionar información importante que surja de su trato con el cliente externo como de los productos, con el fin de mejorar su trabajo. También, debe poseer una visión global de la empresa por lo que debe conocer el funcionamiento de todas las áreas (Talavera, 1999).

4.2.2. TIPOS DE CLIENTES INTERNOS

- **Ejecutivos.** Tienen una relación más cercana con los clientes externos. Ellos dicen cuál es el producto o servicio a ofrecer y a qué mercado va dirigido.
- **Comercial.** Tienen una relación directa con diferentes grupos de trabajadores, lo que hace que tengan una visión clara de la calidad.
- **Operativo.** Se encargan de la elaboración de los productos.

El cliente interno implica reconocer al trabajador como el principal activo de la empresa, no como un coste. Supone apostar por una fuerza laboral estable y en constante proceso de formación, a la que se aplica el llamado salario emocional (valor que recibe el trabajador más allá del estrictamente monetario). Supone fidelizar al empleado reconociendo su valor y su posición dentro de la empresa (Sobejano, 2007).

4.2.3. SATISFACCIÓN LABORAL

En la actualidad no existe una definición unánimemente aceptada sobre el concepto de satisfacción laboral. Es más, en muchas ocasiones cada autor elabora una nueva definición para el desarrollo de su propia investigación, En primer lugar, existen una serie de definiciones que hacen referencia a la satisfacción laboral como estado emocional sentimientos o respuestas afectivas; Un segundo grupo de autores considera que la satisfacción laboral va más allá de las respuestas afectivas o emocionales y de ahí la importancia que ésta tiene en las conductas laborales.

La satisfacción laboral se conceptualiza como "un estado interno que es expresado, por la

evaluación afectiva y/o cognitiva de las experiencias de trabajo, de manera favorable o desfavorable” (Fernández San Martín, Villagrasa Ferrer, Gamo, & Vázquez Gallego, 1995).

Para lograr satisfacción laboral del empleado es indispensable tener en cuenta y trabajar en el aumento del nivel de autorrealización, reconocimiento y estima, nivel de pertenencia o afiliación, Nivel de seguridad, necesidades fisiológicas; otros autores mencionan factores que aumentan la satisfacción laboral son logros, reconocimiento, trabajo en sí mismo, relaciones interpersonales, factores personales, seguridad y estatus profesional (Maslow, 1991).

Desde el punto de vista de la psicología, el trabajo proporciona salud física y mental, entretenimiento, prestigio, contactos sociales y es una fuente de realización personal. Existen datos disponibles que muestran la importancia de los aspectos laborales en la salud física y mental de los trabajadores. Por tanto, la forma de ver la satisfacción como una actitud general es amplia, pero es necesario recordar que el trabajo de una persona es mucho más que las actividades obvias de barajar documentos, esperar clientes o atender pacientes, requiere también tener trato con los compañeros y los jefes, obedecer las reglas y costumbres de la organización, cumplir con los criterios de desempeño, etc. Por tanto, ambas perspectivas pueden ser complementarias y contribuir a la obtención de un cuadro completo de la satisfacción laboral (Cuadro Peralta & Veloso Besio, 2001).

4.2.4. La insatisfacción laboral

La insatisfacción laboral es un tema que preocupa a la mayoría de las organizaciones, porque cada persona puede contribuir involuntariamente a deteriorar la imagen de la empresa, la calidad de sus productos y servicios e influir en el enlentecimiento del crecimiento y el desarrollo organizacional bajando los niveles de productividad y calidad, provocando de esta manera descontento en el cliente final y hasta su posible pérdida para la empresa. Cada vez es

más importante tener en cuenta las fuentes de insatisfacción laboral para eliminarlas y de esta manera evitar problemas posteriores.

En algunas organizaciones las fuentes que pueden generar insatisfacción laboral pueden ser políticas de la empresa, la supervisión, las condiciones de trabajo, la fatiga, horas de trabajo y el poco descanso.

Se ha observado que la insatisfacción laboral se asocia de forma importante a trastornos mentales comunes; Los trabajadores insatisfechos, manifiestan con mayor frecuencia síntomas ansiosos y depresivos, se ausentan un gran número de días de trabajo y asisten, por lo general, más veces a consulta médica (Georgina , 2011).

Las causas de la insatisfacción laboral

Insatisfacción con:

- El puesto de trabajo.
- Con la empresa.
- Con la política de ascensos.
- Con el salario.
- Con el jefe (Granda Carranzas, 2006).

4.2.5. Clima organizacional

El clima organizacional resulta ser un enfoque y una herramienta administrativa importante en la toma de decisiones de los directivos, que les permite proyectar incremento en la productividad, conducir la gestión de los cambios necesarios en la organización para el mejoramiento continuo ya que en ello recae la supervivencia de las organizaciones.

Litwin y Stinger en 1968 fueron los primeros en plantear que en el clima organizacional es importante evaluar aspectos como: la estructura, responsabilidad o autonomía en la toma de decisiones, recompensa recibida, el desafío de las metas, las relaciones y la cooperación entre

sus miembros, los estándares de productividad, el manejo, el conflicto y la identificación con la organización que nos permitan tener una visión más rápida y objetiva de las percepciones y sentimientos que se asocian a determinadas estructuras y condiciones de la organización y así poder determinar si hay falencia en alguno de estos aspectos

Para poder tomar decisiones que encaminen a la empresa a un mejor clima laboral, es importante también determinar el rendimiento de los empleados dado que la satisfacción ejerce un efecto causal y positivo en el nivel de ejecución del empleado. No es la satisfacción la que condiciona el nivel de ejecución, sino todo lo contrario el rendimiento es quien determina la satisfacción laboral. Si bien es cierto que esta relación se halla mediatizada por una gran cantidad de variables intervinientes que influyen tanto sobre la satisfacción como sobre el rendimiento; de ahí que estas relaciones causales aparezcan muy debilitadas y, en ocasiones, incluso, sean de signo contrario al previsto (Sagredo Perez, 2012).

4.3. MARCO CONTEXTUAL

ORALMEDIC SERVICIOS S.A.S

Oralmedic Servicios S.A.S, es una empresa del sector salud, enfocada en la atención Odontológica, cuenta con 6 IPS en el área metropolitana, de las cuales 3 son propias y en las demás operador logístico.

Misión

Somos una empresa prestadora de servicios de salud en el departamento de Antioquia, ofrecemos servicios de Salud Integral a personas afiliadas al S.G.S.S.S y población en general.

Visión

En el 2018 seremos una institución prestadora de servicios de salud con altos estándares de calidad en la atención de los usuarios, logrando posicionamiento en el Mercado, enfocados en la prevención de enfermedades, brindando más alternativas en el tratamiento de patologías y contribuyendo al mejoramiento de la calidad de vida de los pacientes

Valores Corporativos

Calidad: Prestar servicios que satisfagan la necesidad del usuario brindado la máxima seguridad al paciente.

Responsabilidad: Realizar procedimientos siguiendo guías y protocolos que estén sustentados con evidencia científica.

Respeto: Puntualidad en la atención del usuario, Atención con trato digno.

Transparencia: Ofrecer servicios de alta calidad que puedan ser auditados y avalados por cualquier ente de control.

Honestidad: Ofrecer servicios realmente necesarios para el usuario, utilizar materiales de excelente calidad, instalaciones seguras, personal idóneo.

Equipo Humano:

Área administrativa (oficina)

Gerente

Director de servicios de salud

Contador

Coordinadora administrativa

Auxiliar de recursos humanos

Área administrativa (unidades)

12 Auxiliares administrativas

6 Coordinadoras de unidades

Área asistencial contamos con

17 Odontólogos especialistas

18 Odontólogos generales

21 Técnicas en salud oral

1 auxiliar de enfermería

1 Enfermera profesional

Servicios generales

2 auxiliares de servicios generales.

En relación con el cliente interno Oralmedic servicios S.A.S es una empresa enfocada en buscar el bienestar de sus empleados brindado buen trato, teniendo buena comunicación con el cliente interno, además se es flexible con permisos, se cuenta con infraestructuras cómodas para el desarrollo de la labor, horarios poco extensos y flexibles. Tiene claro la importancia de que el personal adquiera nuevos conocimientos para mejorar sus competencias laborales y mantenga actualización profesional.

4.4 MARCO LEGAL

4.4.1 La constitución política de Colombia

Frente al marco legal o normativo en Colombia, en los últimos años, se han dado importantes pasos para mejora de las empresas, dentro de estas normativa se encuentra la Constitución Nacional, el Código Sustantivo del Trabajo, y la a Organización Mundial de la Salud (OMS) entre otras.

En primera instancia la Constitución Política de Colombia de 1991, expresa en su artículo 1, “... fundada en el respeto de la dignidad humana, en el trabajo y la solidaridad de las personas que la integran y en la prevalencia de interés general.

Adicionalmente los artículos 16, 17, 20, 25, 49, 53, y 57, plantean como derechos de todo Colombiano, el libre desarrollo de su personalidad, la libertad de expresión, el trabajo digno, justo, motivado y en igualdad de oportunidades, la garantía a la seguridad social, la capacitación, el adiestramiento y el descanso necesario, entre otros. (Perez Escobar & constitución Política de Colombia, 1991).

El código sustantivo del trabajo

El código sustantivo del trabajo en algunas de sus apartes establece:

ARTICULO 57. OBLIGACIONES ESPECIALES DEL PATRONO.

Son obligaciones especiales del patrono:

Poner a disposición de los trabajadores, salvo estipulación en contrario, los instrumentos adecuados y las materias primas necesarias para la realización de las labores.

Procurar a los trabajadores locales apropiados y elementos adecuados de protección contra los accidentes y enfermedades profesionales en forma que se garanticen razonablemente la seguridad y la salud.

Prestar inmediatamente los primeros auxilios en caso de accidente o de enfermedad. A este efecto en todo establecimiento, taller o fábrica que ocupe habitualmente más de diez trabajadores, deberá mantenerse lo necesario, según reglamentación de las autoridades sanitarias.

Pagar la remuneración pactada en las condiciones, períodos y lugares convenidos.

Guardar absoluto respeto a la dignidad personal del trabajador, a sus creencias y sentimientos.

Conceder al trabajador las licencias necesarias para el ejercicio del sufragio; para el desempeño de cargos oficiales transitorios de forzosa aceptación; en caso de grave calamidad doméstica debidamente comprobada; para desempeñar comisiones sindicales inherentes a la organización o para asistir al entierro de sus compañeros, siempre que avise con la debida oportunidad al empleador o a su representante y que, en los dos últimos casos, el número de los que se ausenten no sea tal que perjudique el funcionamiento de la empresa. En el reglamento de trabajo se señalarán las condiciones para las licencias antedichas. Salvo convención en contrario, el tiempo empleado en estas licencias puede descontarse al trabajador o compensarse con tiempo igual de trabajo efectivo en horas distintas de su jornada ordinaria, a opción del empleador

Dar al trabajador que lo solicite, a la expiración de contrato, una certificación en que consten el tiempo de servicio, la índole de la labor y el salario devengado; e igualmente, si el trabajador lo solicita, hacerle practicar examen sanitario y darle certificación sobre el particular, si al ingreso o durante la permanencia en el trabajo hubiere sido sometido a examen médico. Se considera que el trabajador, por su culpa, elude, dificulta o dilata el examen, cuando transcurrido cinco días a partir de su retiro no se presenta donde el médico respectivo para la práctica del examen, a pesar de haber recibido la orden correspondiente. Pagar al trabajador los gastos razonables de venid ay de regreso, si para prestar sus servicios lo hizo cambiar de residencia, salvo si la terminación del contrato se origina por culpa o voluntad del trabajador. Si el trabajador prefiere radicarse en otro lugar, el patrono le debe costear su traslado hasta la concurrencia de los gastos que demandaría su regreso al lugar en donde residía anteriormente. En los gastos de traslado del trabajador, se entienden comprendidos los de los familiares que con el convivieren; y cumplir el reglamento y mantener el orden, la moralidad y el respeto a las leyes.

ARTICULO 58. OBLIGACIONES ESPECIALES DEL TRABAJADOR

Establece como obligaciones especiales del trabajador

Realizar personalmente la labor, en los términos estipulados; observar los preceptos del reglamento y acatar y cumplir las órdenes e instrucciones que de modo particular la impartan el empleador o sus representantes, según el orden jerárquico establecido.

No comunicar con terceros, salvo la autorización expresa, las informaciones que tenga sobre su trabajo, especialmente sobre las cosas que sean de naturaleza reservada o cuya divulgación pueda ocasionar perjuicios al empleador, lo que no obsta para denunciar delitos comunes o violaciones del contrato o de las normas legales del trabajo ante las autoridades competentes.

Conservar y restituir un buen estado, salvo el deterioro natural, los instrumentos y útiles que le hayan sido facilitados y las materias primas sobrantes.

Guardar rigurosamente la moral en las relaciones con sus superiores y compañeros.

Comunicar oportunamente al empleador las observaciones que estime conducentes a evitarle daños y perjuicios.

Prestar la colaboración posible en casos de siniestro o de riesgo inminente que afecten o amenacen las personas o cosas de la empresa o establecimiento

Observar con suma diligencia y cuidado las instrucciones y órdenes preventivas de accidentes o de enfermedades profesionales.

Además, en su título XI que reglamenta la Higiene y Seguridad en el trabajo establece en su artículo 348, las obligaciones de todo empleador respecto a la seguridad y salud de sus trabajadores.

De igual manera, las condiciones del ambiente laboral son reglamentadas por las normas legales de la OMS, que regula la Salud Ocupacional en Colombia, como la ley 9 de 1979 que en su título III, comenta sobre los aspectos logísticos y aspectos gerenciales de las empresas, y dice:

Ley 9 de 1979 que en su título III

Artículo 80

Para preservar, conservar y mejorar la salud de los individuos en sus ocupaciones la presente ley establece normas tendientes a:

- a. Prevenir todo daño para la salud de las personas, derivado de las condiciones de trabajo.

- b. 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

Artículo 84

Obligaciones de los empleadores

- a. Proporcionar y mantener un ambiente de trabajo en adecuadas condiciones de higiene y seguridad, establecer métodos de trabajo con el mínimo de riesgos para la salud dentro de los procesos de producción;
- b. Cumplir y hacer cumplir las disposiciones de la presente Ley y demás normas legales relativas a Salud Ocupacional;
- c. Responsabilizarse de un programa permanente de medicina, higiene y seguridad en el trabajo destinado a proteger y mantener la salud de los trabajadores de conformidad con la presente Ley y sus reglamentaciones;
- d. Adoptar medidas efectivas para proteger y promover la salud de los trabajadores, mediante la instalación, operación y mantenimiento, en forma eficiente, de los sistemas y equipos de control necesarios para prevenir enfermedades y accidentes en los lugares de trabajo;
- e. Registrar y notificar los accidentes y enfermedades ocurridos en los sitios de trabajo, así como de las actividades que se realicen para la protección de la salud de los trabajadores;

- f. Proporcionar a las autoridades competentes las facilidades requeridas para la ejecución de inspecciones e investigaciones que juzguen necesarias dentro de las instalaciones y zonas de trabajo;
- g) Realizar programas educativos sobre los riesgos para la salud a que estén expuestos los trabajadores y sobre los métodos de su prevención y control.

Artículo 85

Obligaciones del empleado.

- a) Cumplir las disposiciones de la presente Ley y sus reglamentaciones, así como con las normas del reglamento de medicina, higiene y seguridad que se establezca;
- b) Usar y mantener adecuadamente los dispositivos para control de riesgos y equipos de protección personal y conservar en orden y aseo los lugares de trabajo;
- e) Colaborar y participar en la implantación y mantenimiento de las medidas de prevención de riesgos para la salud que se adopten en el lugar de trabajo.

Artículo 111

En todo lugar de trabajo se establecerá un programa de Salud Ocupacional, dentro del cual se efectúen actividades destinadas a prevenir los accidentes y las enfermedades relacionadas con el trabajo. Corresponde al Ministerio de Salud dictar las normas sobre organización y funcionamiento de los programas de salud ocupacional. Podrá exigirse la creación de comités

de medicina, higiene y seguridad industrial con representación de empleadores y trabajadores. (Ministerio de Protección Social, 1951)

Decreto 614 de 1984

“Por la que se determinan las bases para la organización y administración de Salud Ocupacional en el país.”, las normas se han encaminado a definir un concepto global de la salud y a tomar en cuenta los aspectos psicosociales como fundamentales en la acción preventiva de riesgo. (Mministerio de Pprotección Ssocial, 1984)

Decreto 1295 de 1994

“Por el cual se determina la organización y administración del Sistema General de Riesgos Profesionales.”. Además en sus artículos 1, 2, y 56, lo incluye en el Sistema General de seguridad Social Integral establecido por la ley 100 de 1993 y determina como su objetivo el control integral de los riesgos presentes en el medio laboral, a cargo de los empleadores, administrando y vigilando por las ARL y el control ejercido por el estado (Ministerio de la Pprotección Ssocial, 1994).

Resolución 1016 de 1989 del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social y Salud

“Por la cual se reglamenta la organización, funcionamiento y forma de los programas de Seguridad y salud en el trabajo que deben de desarrollar los patronos o empleadores en el país” y en los Artículos 2, 10 y 11 determinan las características que deben poseer todos los programas de seguridad y salud en el trabajo desarrollados por las empresas Colombianas, en las áreas de medicina preventiva, medicina del trabajo, higiene industrial (Ministerio de la protección social, 1989).

El Decreto 1232

Determina las enfermedades de origen profesional, en su numeral 42 hace referencia a las patologías causadas por el estrés en el trabajo, relacionadas con labores que generen sobrecargas cuantitativas, trabajo repetitivo combinada con sobrecarga de trabajo, trabajo con técnico de producción en masa ,repetitivo o monótono combinada con ritmo o control impuesto por la máquina , trabajos por turnos, nocturnos y trabajos con estresantes físicos con efectos psicosociales que produzcan estados de ansiedad, depresión y patologías cardiovasculares y acido pépticas, entre otras. (Ministerio de la protección social , 2001).

4.5. MARCO ETICO

Nos acogemos a la resolución 8430 de 1993 expedida por el ministerio de protección social por la cual se establecen las normas científicas, técnicas y administrativas para la investigación en Salud. Esta investigación de acuerdo a esta norma es con riesgo mínimo, se realizaron encuestas donde se identificaron aspectos sensitivos de su conducta para determinar el nivel de satisfacción de los empleados de Oralmedic Servicios S.A.S

5. DISEÑO METODOLOGICO

5.1. TIPO DE ESTUDIO

El presente trabajo tiene un enfoque cuantitativo con un diseño descriptivo, según el momento del tiempo es transversal, con registro de la información prospectivo, se utilizó una encuesta como instrumento para recolectar información con fuentes de información primaria

El trabajo está enfocado en explorar y medir variables como organización logística, perfil del cargo, aspectos gerenciales, relación con el jefe inmediato y estímulo económico dentro de la IPS Oralmedic Servicios S.A.S.

5.2. Población objeto

Este trabajo fue dirigido al grupo del Talento humano: auxiliares administrativas, técnicos en salud oral, odontólogos generales, odontólogos especialistas que laboran en la sede administrativa y en los servicios de odontología de una sede en Bello, una sede del centro de Medellín y la sede de Girardota de la IPS Oralmedic Servicios S.A.S, entre mayo y octubre de 2015, en total se realizaron encuesta personalizada a 38 empleados de la IPS.

No se tuvo en cuenta una sede de Bello ubicada en Niquia, la sede de Itagüí, envigado Rionegro, dos sedes de Medellín ubicadas en Villanueva y Almacentro, por ser sedes donde la IPS Oralmedic S.A.S es operador logístico de otra IPS, y en este momento es incierto la continuidad de contratos.

5.3. Unidad de análisis

La unidad de análisis que se tuvo en cuenta, es cada uno de los empleados de la empresa Oralmedic Servicios S.A.S de las unidades del Centro, Bello, Girardota y sede Administrativa donde se aplicó el instrumento para la recolección de la información.

5.4. Criterios de inclusión

- Sedes con contrato directo con EPS, son: sedes Centro, Bello, Girardota y Área Administrativa
- Ser empleado de las sedes de la Sede Centro, Bello (sector parque), Girardota y Área

administrativa de la IPS Oralmedic Servicios S.A.S.

5.5 Criterios de exclusión

-Personal de las sedes donde la IPS Oralmedic Servicios S.A.S es operador logístico los contratos están próximos a vencerse, Son sede Villanueva, Alma centro, Itagüí, Envigado, Niquia, Rionegro.

- Empleados que estaban ubicados en las sedes en donde Oralmedic es operador logístico y no se garantiza la continuidad de contratos en el tiempo de la investigación.

5.6. Fuentes de la información: Las fuentes de información fueron primarias

5.7. Instrumento de recolección de la información

Se diseñó una encuesta para la recolección de la información, se formularon 24 preguntas cortas de única respuesta.

Este instrumento busco identificar los niveles de satisfacción e insatisfacción de los empleados la IPS Oralmedic servicios S.A.S (Anexo 2)

5.8. Tabla Operacionabilidad de variables

Variable	Naturaleza	Escala de Medición	Unidad de Medida
Edad	Cuantitativa	Razón	Años
Nivel de estudio	Cualitativa	Ordinal	Primaria, Secundaria. Técnico o tecnólogo Universitario

			Posgrado. Maestría
Estado civil	Cualitativa	Nominal	Soltero Casado Unión libre Separado.
Sexo	Cualitativa	Nominal	Hombre Mujer.
Hijos	Cualitativa	Nominal	Si No
Conoce los valores corporativos	Cualitativa	Nominal	Si Parcialmente No
Puesto de trabajo cómodo	Cualitativa	Nominal	Si Parcialmente No
Iluminación adecuada	Cualitativa	Nominal	Si Parcialmente No
Temperatura adecuada	Cualitativa	Nominal	Si Parcialmente No
Servicios sanitarios en buen estado y aseados	Cualitativa	Nominal	Si Parcialmente No

Equipos e instrumentos suficientes y en buen estado	Cualitativa	Nominal	Si Parcialmente No
Infraestructura cómoda	Cualitativa	Nominal	Si Parcialmente No
Espacio suficiente para desarrollar el trabajo	Cualitativa	Nominal	Si Parcialmente No
Trabajo en equipo	Cualitativa	Nominal	Si Parcialmente No
Nivel de satisfacción	Cualitativa	Nominal	Bueno Regular Malo
Comunicación con los jefes	Cualitativa	Nominal	Bueno Regular Malo
Nivel de satisfacción con sus jefes	Cualitativa	Nominal	Bueno Regular Malo
Recibe buen trato	Cualitativa	Nominal	Si Parcialmente No

Relación con los compañeros	Cualitativa	Nominal	Bueno Regular Malo
Salario	Cualitativa	Nominal	Bueno Regular Malo
Puntualidad en el pago de salario	Cualitativa	Nominal	Bueno Regular Malo
Bonificaciones	Cualitativa	Nominal	Bueno Regular Malo
Nivel de satisfacción con los ascensos	Cualitativa	Nominal	Bueno Regular Malo
Recibió inducción al ingreso a la empresa	Cualitativa	Nominal	Si Parcialmente No
Responsabilidades	Cualitativa	Nominal	Si Parcialmente No
Autonomía	Cualitativa	Nominal	Si Parcialmente No
Solución de	Cualitativa	Nominal	Si

conflictos			Parcialmente No
Identificación dentro de la organización	Cualitativa	Nominal	Si Parcialmente No
Trabajo desarrollado vs perfil profesional	Cualitativa	Nominal	Si Parcialmente No

6. Plan de análisis

Se utilizó software Excel para la tabulación de los datos, para el análisis de las variables y la realización de las tablas y gráficas para poder identificar de qué manera interfieren estas variables en los niveles de satisfacción laboral de los empleados de Oralmedic Servicios S.A.S.

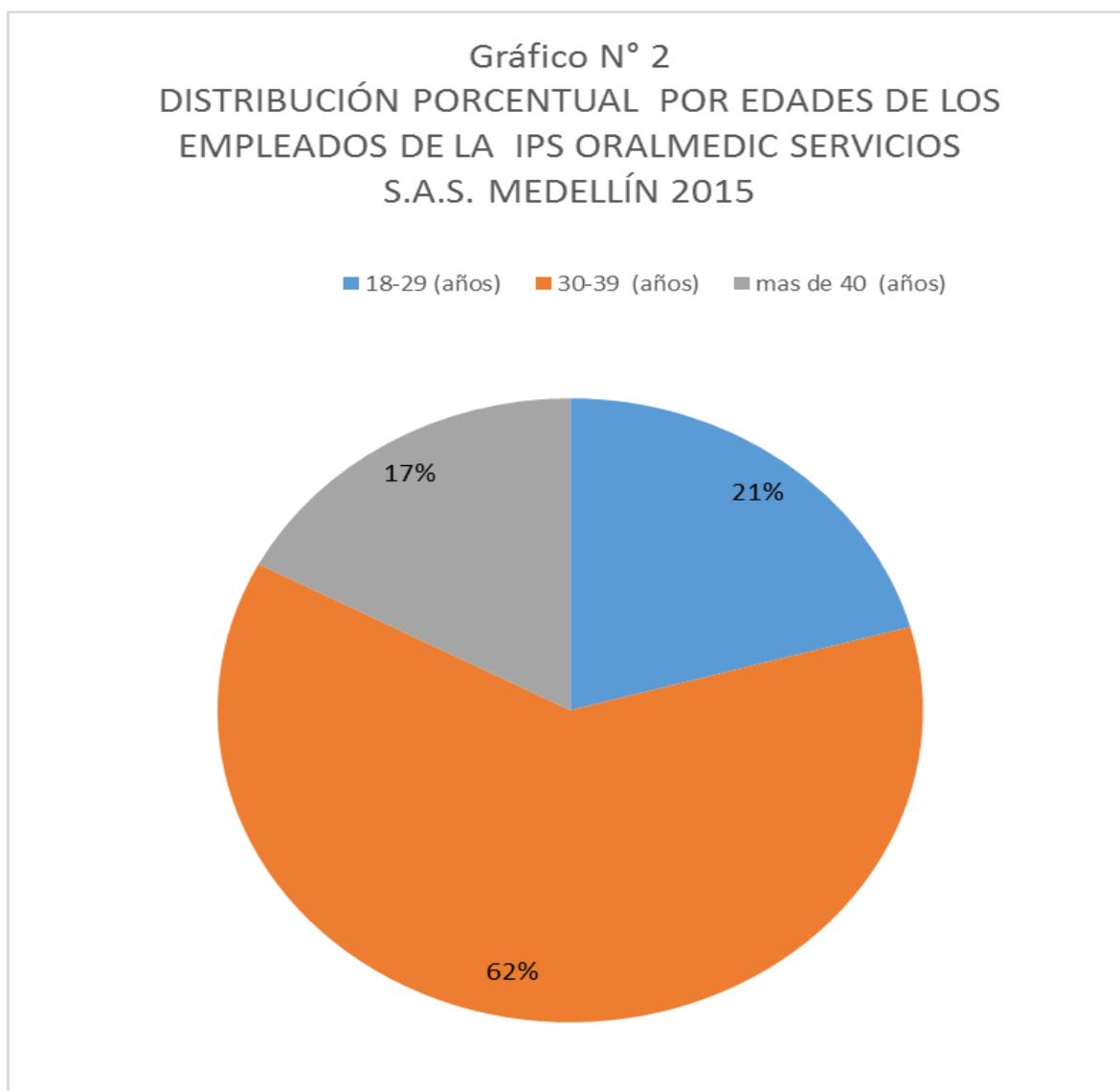
7. RESULTADOS

EMPLEADOS ENCUESTADOS

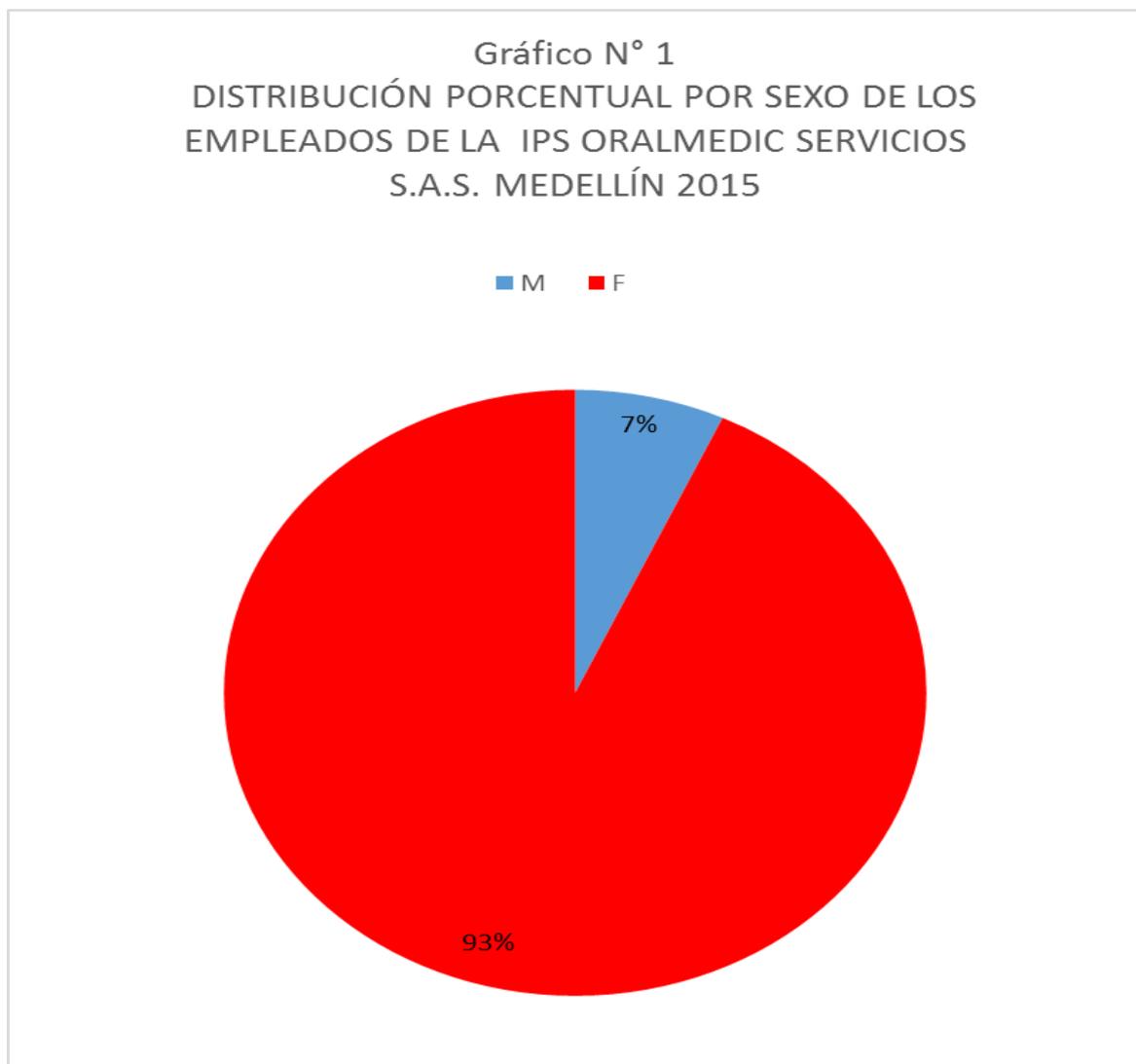
Se realizó una encuesta para medir la satisfacción laboral e identificar los aspectos que generan insatisfacción de los empleados de la IPS Oralmedic servicios S.A.S, el instrumento fue aplicado a 29 de los 33 empleados que cumplieron con criterios de inclusión, y que equivale al 88% de encuestados esperados.

7.1 Distribución porcentual por edades de los empleados de la IPS Oralmedic Servicios

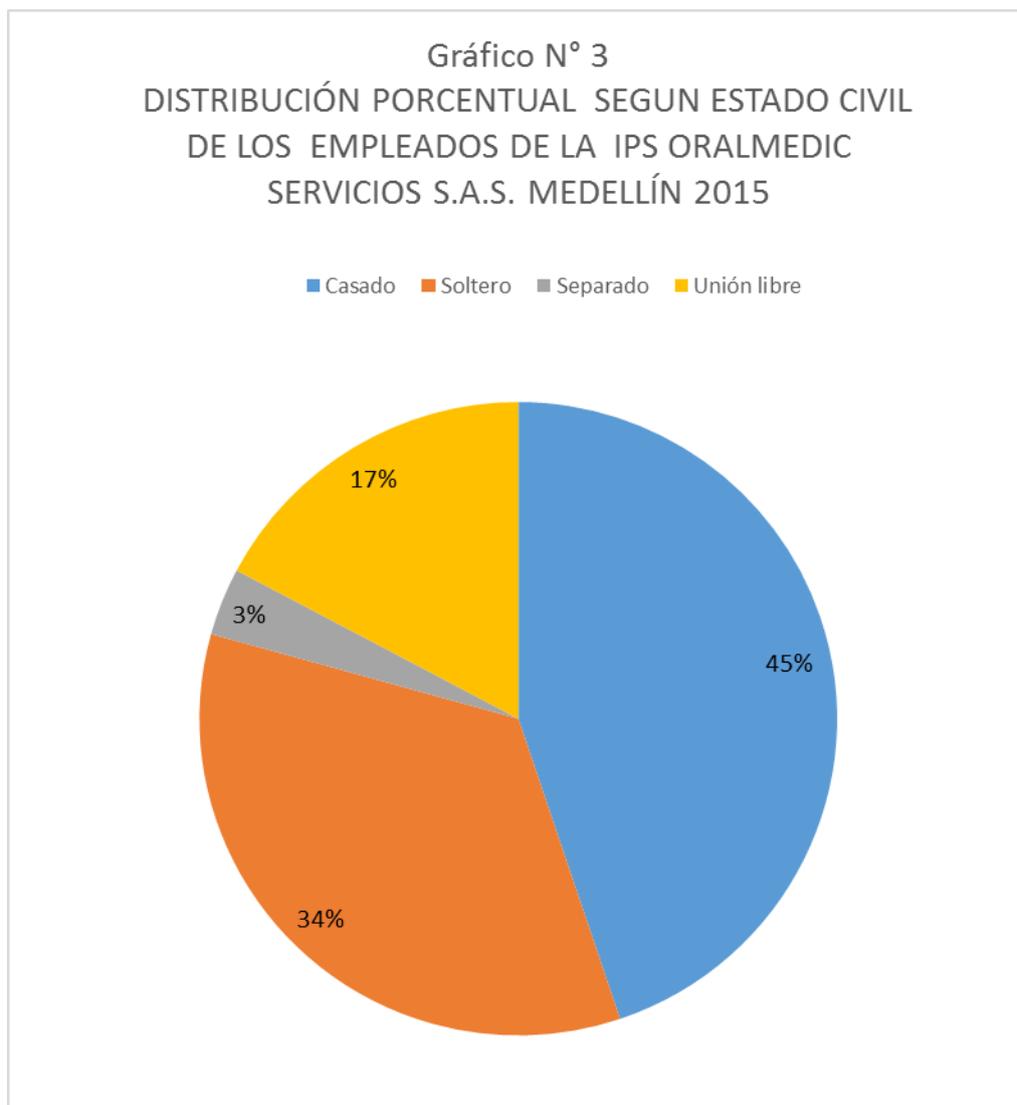
S.A.S. Medellín 2015. Encontramos un alto predominio en edades de 30 a 39 años con el 62%, siguiéndole empleados entre 18 a 19 años con un 21% y en menor cantidad mayores de 40 años con un 17%. (Ver Gráfico 2).



7.1.1. Distribución porcentual por sexo de los empleados de la IPS Oralmedic servicios S.A.S. Medellín 2015. Podemos concluir que en la IPS Oralmedic servicios S.A.S Medellín 2015 predomina el sexo Femenino con un 93%, comparado con el sexo masculino en un 7%. (Ver gráfico 1)

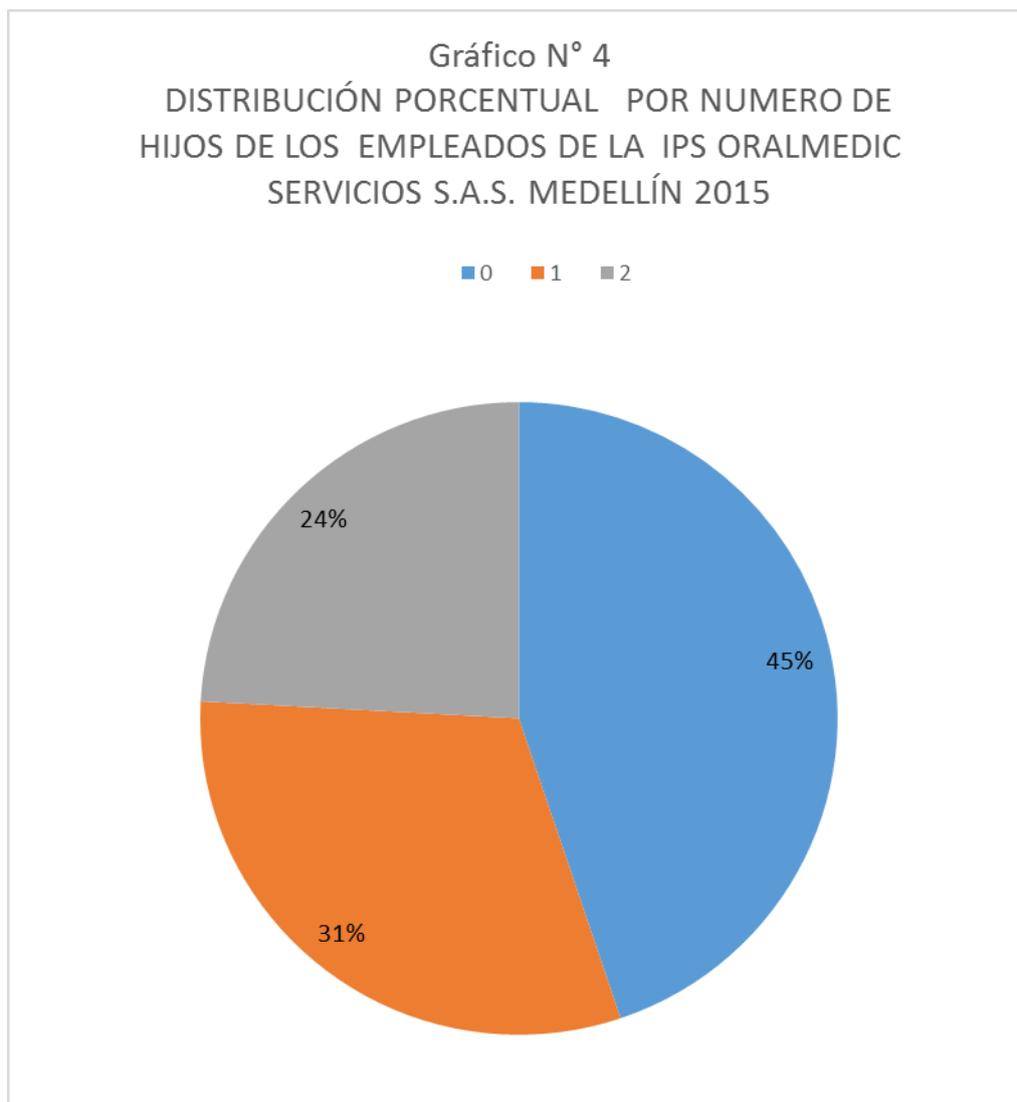


7.1.2 Distribución porcentual según estado civil de los empleados de la IPS Oralmedic Servicios S.A.S. Medellín 2015. encontramos un porcentaje considerable de empleados casados que corresponde al 45% de la población encuestada, en segundo lugar encontramos las personas solteras en un 34%, en tercer lugar las personas en unión libre con el 17% y por último los separados con el 3%. (Ver Gráfico . 3)

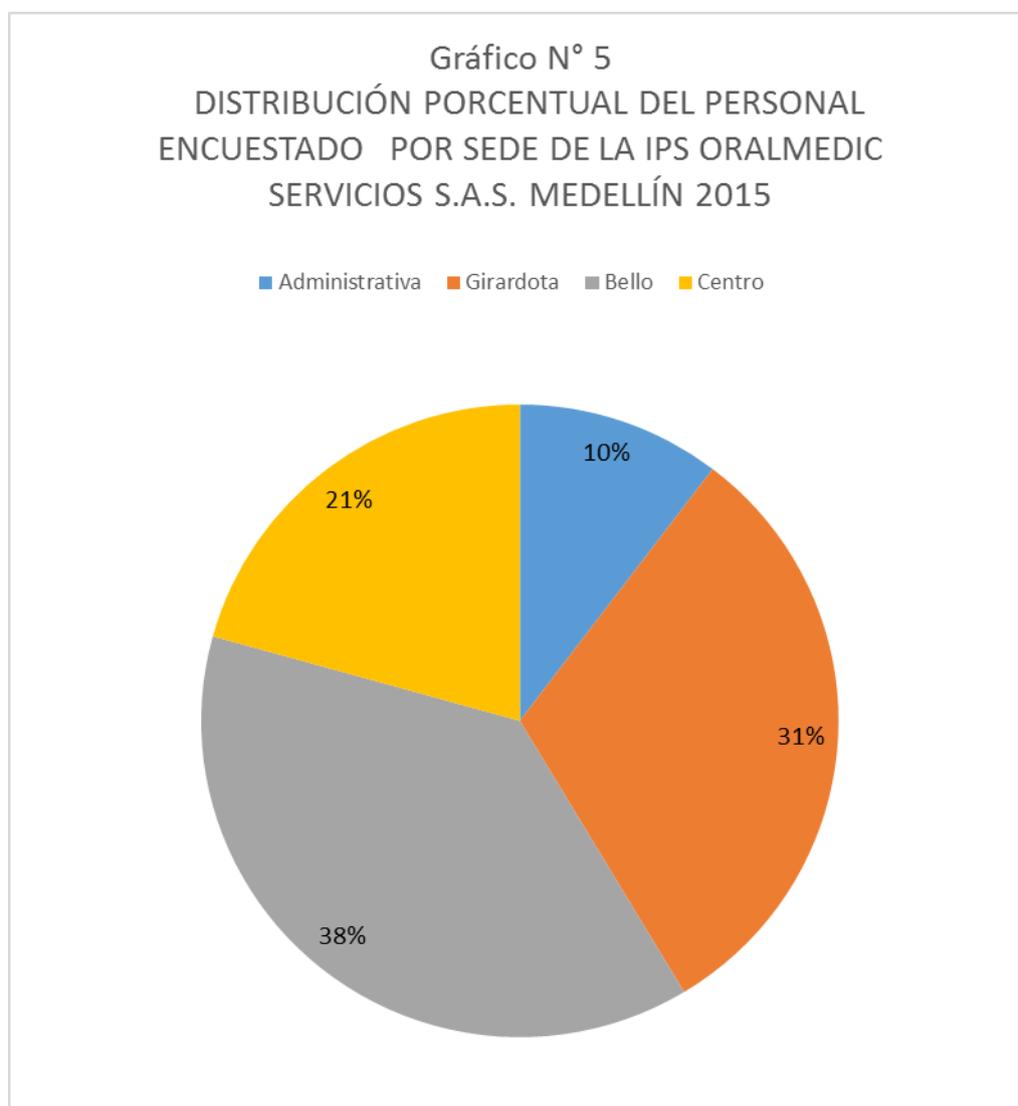


7.1.3. Distribución porcentual por número de hijos de los empleados de la IPS

Oralmedic servicios S.A.S. Medellín 2015. los resultados arrojan que el 45% de los empleados no tiene hijos, el 31% tienen 1 hijo y el 24% tienen 2 hijos. (Ver Gráfico 4).



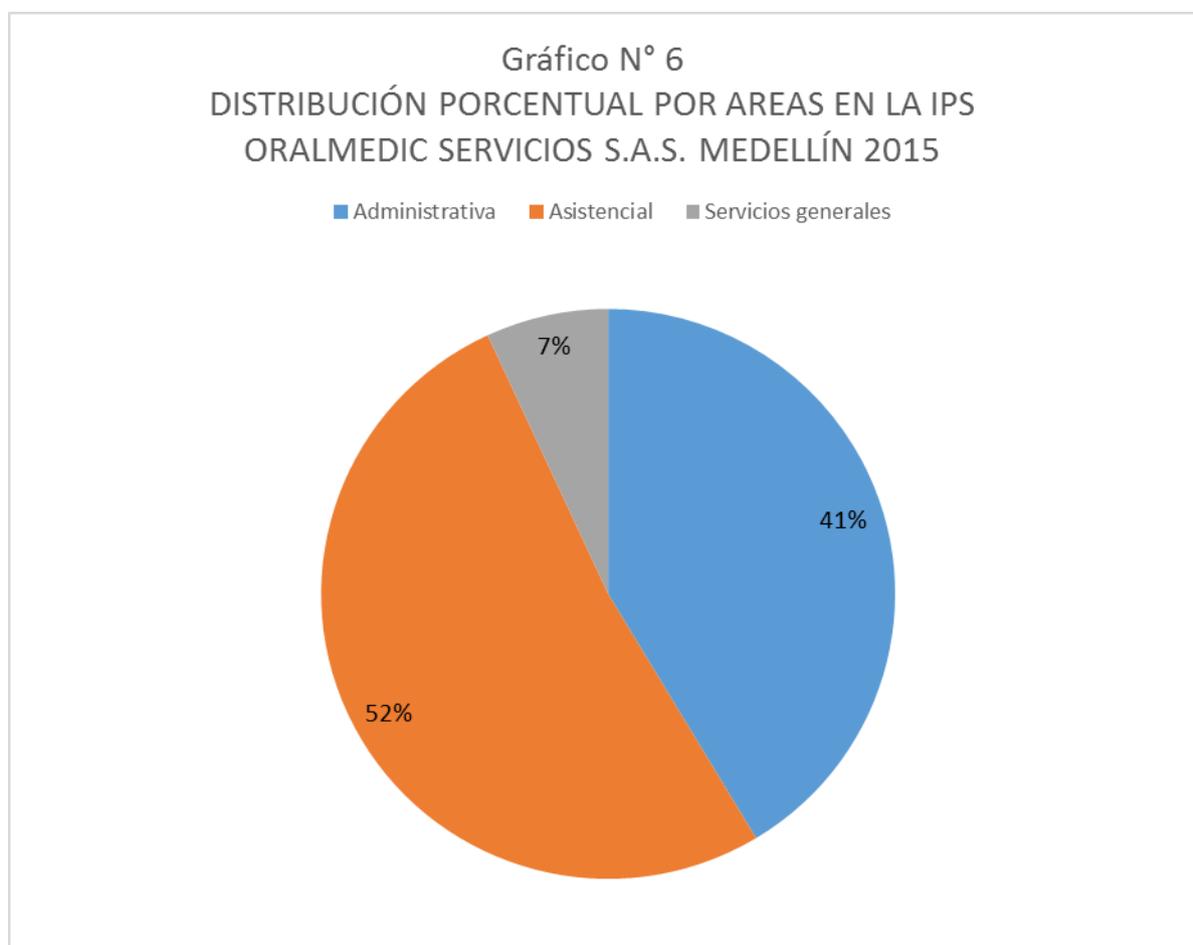
7.1.4. Distribución porcentual del personal encuestado por sede de la IPS Oralmedic Servicios S.A.S. Medellín 2015. El mayor porcentaje de personas encuestadas se ubica en la sede del municipio de Bello con un 38%, seguida de la sede del municipio de Girardota con un 31%, sede Centro con un 21% y el 10% de la sede administrativa. (ver gráfico 5)



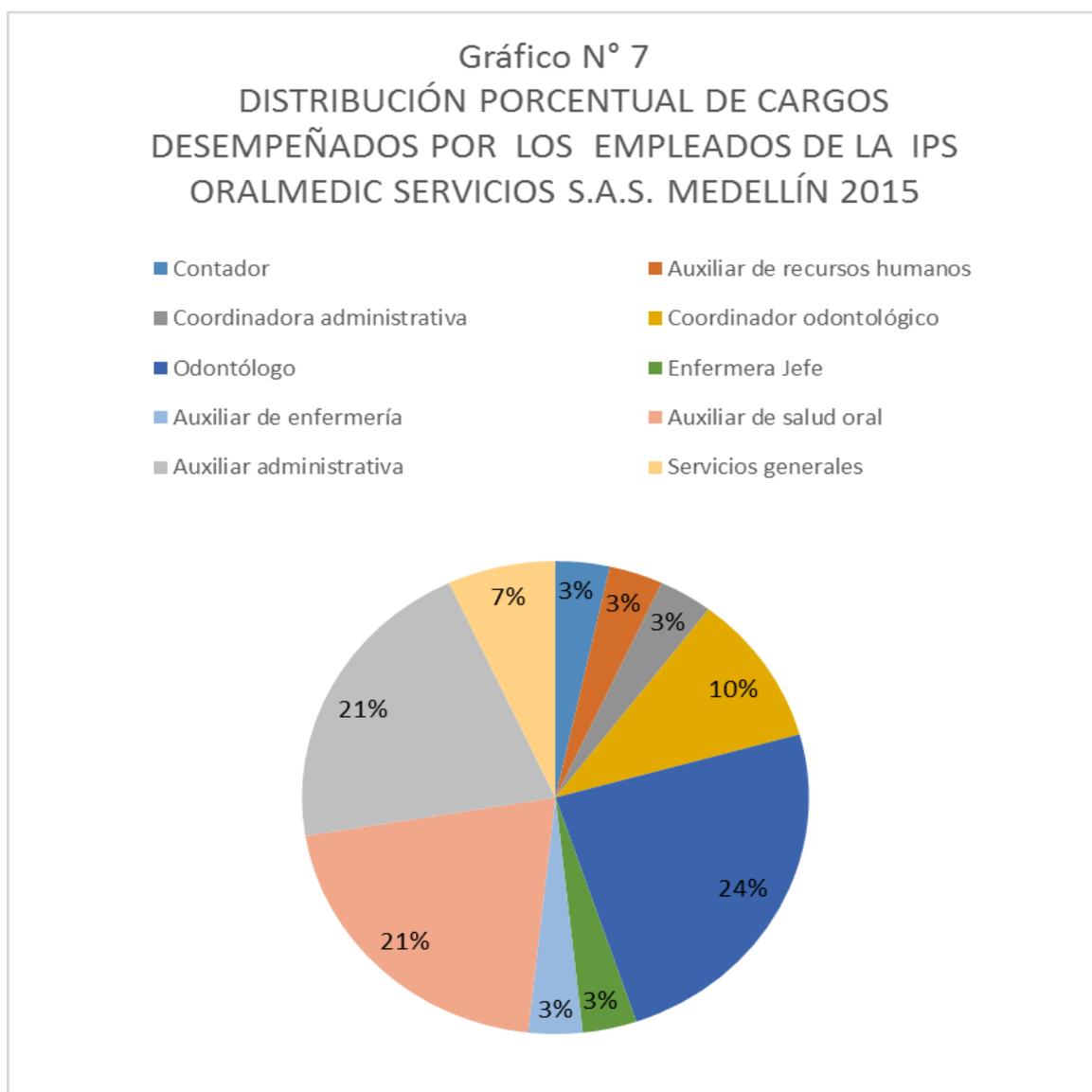
7.1.5. Distribución porcentual de empleados encuestados por áreas de la IPS Oralmedic Servicios S.A.S. Medellín 2015.

Se distribuyeron en 3 áreas los empleados encuestados: Administrativa, Asistencial y Servicios generales.

Fueron encuestados del área administrativa el 41%, del área asistencial el 52% y del área de servicios generales el 7%. (Ver gráfico 6)



7.1.6. Distribución porcentual de cargos desempeñados por los empleados encuestados. Según los cargos desempeñados de los empleados de la IPS Oralmedic servicios S.A.S. Medellín 2015. Encontramos que el contador, Auxiliar de recursos humanos, Coordinadora administrativa, Enfermera jefe, Auxiliar de enfermería cada uno corresponde al 3% de la población encuestada, el 10% corresponde a coordinador odontológico, el 24% a odontólogos, el 21% a auxiliar en salud oral y otro 21% auxiliar administrativa, el 7% a servicios generales. (Ver gráfico 7)



7.1.7. Distribución porcentual por nivel de estudios de los empleados de la IPS

Oralmedic Servicios S.A.S, Medellín 2015. Concluimos que en la IPS Oralmedic Servicios S.A.S. Predominan los empleados con estudios técnicos con un 52%, el 41% es profesional, y solo el 3% tiene posgrado, igual que los bachilleres. (Ver gráfico 8)

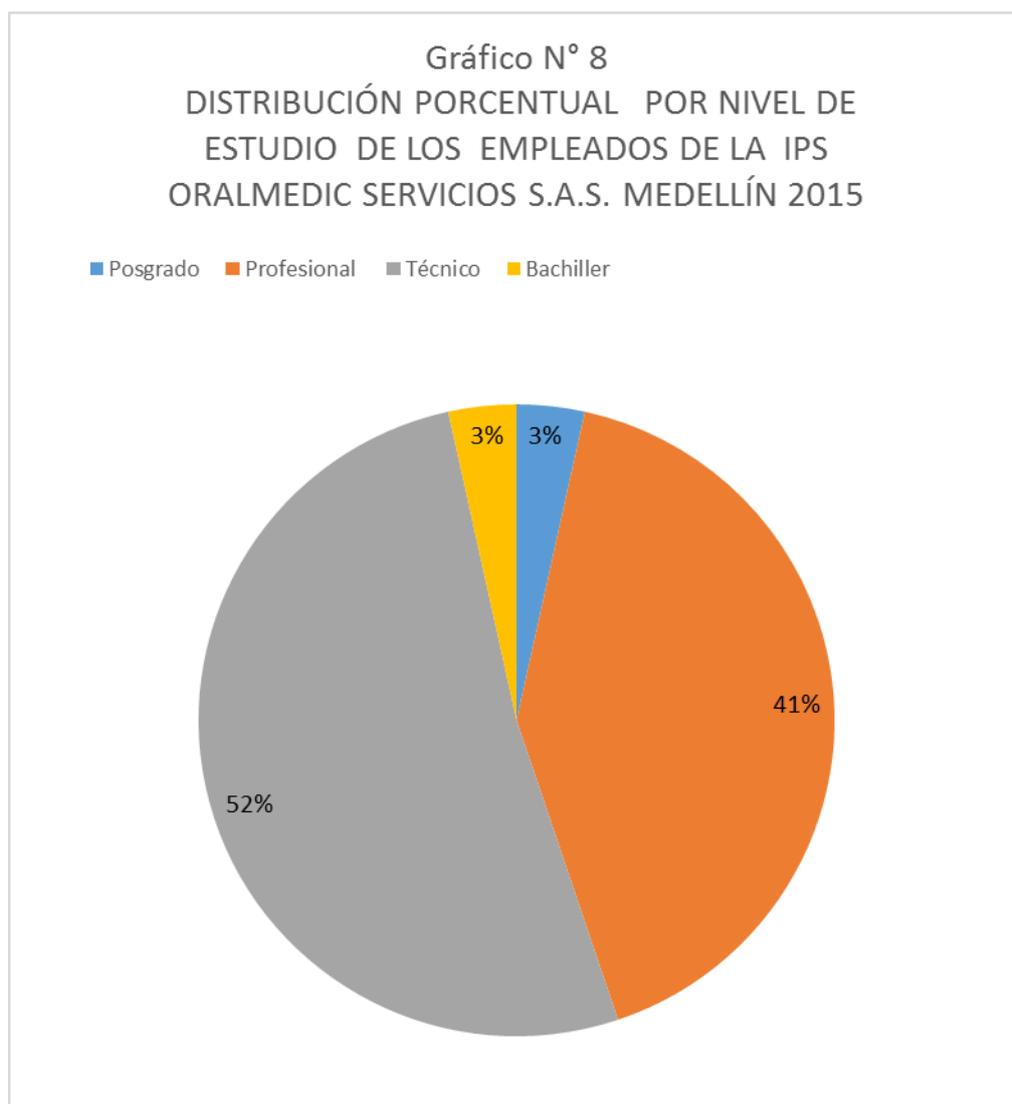
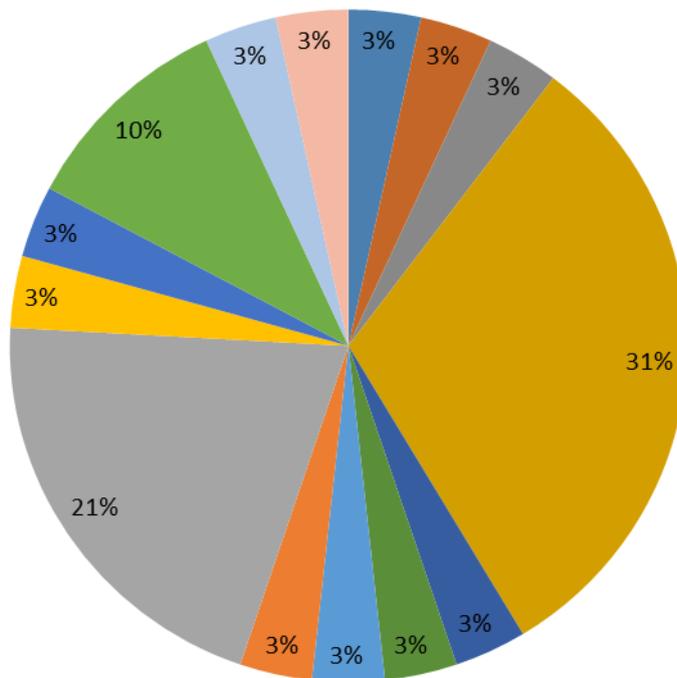


Gráfico N° 9
 DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL POR PROFESIONES
 DE LOS EMPLEADOS DE LA IPS ORALMEDIC
 SERVICIOS S.A.S. MEDELLÍN 2015

- Contador
- Profesional en salud ocupacional
- Odontólogo auditora en salud
- Técnico auxiliar en odontología
- Técnico profesional en salud oral.
- Técnico auxiliar en enfermería
- Técnico en aseo hospitalario
- Técnico auxiliar en R. H.
- Odontólogo
- Técnico en administración en salud
- Bachiller
- Enfermera profesional
- Técnico auxiliar administrativa
- Secretariado



7.2 NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS EMPLEADOS DE LA IPS ORALMEDIC S.A.S, MEDELLÍN 2015.

Se aplicó un instrumento de 24 preguntas para medir los niveles de satisfacción e insatisfacción de los empleados la IPS Oralmedic servicios S.A.S, las preguntas fueron divididas en las siguientes categorías

1. Cultura organizacional
2. Ergonomía.
3. Clima de trabajo
4. Remuneración

Para conocer la **cultura organizacional** se consideraron los siguientes ítems: valores corporativos de la empresa, Proceso de inducción al ingresar a la empresa, identificación con la organización.

En la categoría de **Ergonomía** se midieron los siguientes ítems: puesto de trabajo, infraestructura, espacio para el desarrollo del trabajo, iluminación y temperatura del lugar de trabajo, estado de servicios sanitarios, suficiencia y estado de equipos e instrumentos

En relación con **el clima de trabajo** se midió Trabaja en equipo con sus compañeros, comunicación con sus jefes inmediatos, relación con los compañeros de trabajo, El trabajo desarrollado en la empresa cumple su perfil profesional, nivel de satisfacción con la empresa, nivel de satisfacción con sus jefes, buen trato de sus jefes, nivel de satisfacción con los ascensos en la empresa, responsabilidades en la empresa, nivel de autonomía que puede ejercer en la empresa, solución de conflictos dentro de la organización.

En lo concerniente a **remuneración** en general, se tienen en cuenta los siguientes ítems: salario adecuado, recibir puntualmente el salario y bonificaciones

7.2.1. PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS POR SEDE DE LA IPS ORALMEDIC S.A.S, MEDELLÍN 2015.

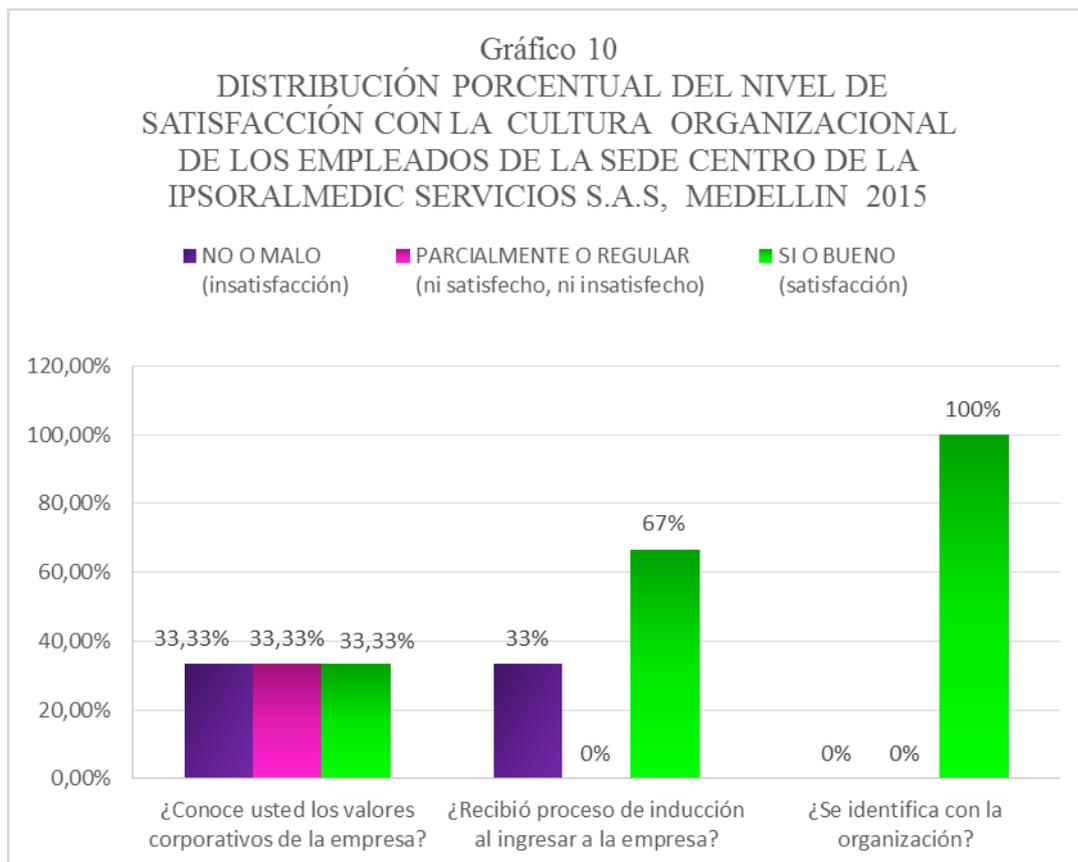
7.2.1.1. SEDE CENTRO

7.2.1.1.1. Distribución porcentual del nivel de satisfacción con la cultura

organizacional de los empleados de la sede Centro de la IPS Oralmedic Servicios S.A.S. Medellín 2015.

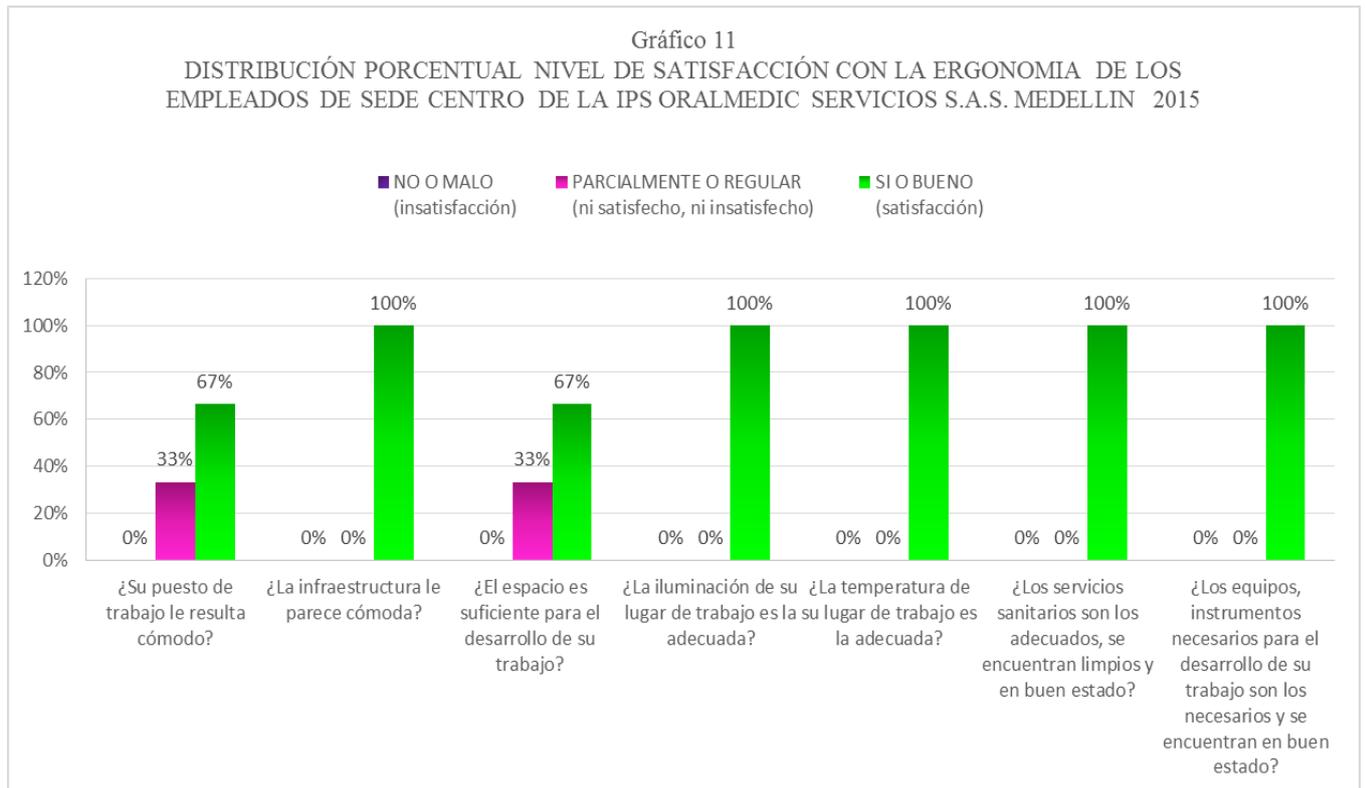
En la unidad de Oralmedic del centro la cultura organizacional se encuentra que los valores corporativos de la empresa solo los conoce el 33.33% de los empleados, los conoce parcialmente también el 33.33% y no los conoce el 33.33%.

El proceso de inducción los recibió el 67% de los empleados y el 100% de los empleados se identifica con la organización. (Ver gráfico 10)



7.2.1.1.2. Distribución porcentual nivel de satisfacción con la ergonomía de los empleados de sede Centro de la IPS Oralmedic Servicios S.A.S. Medellín 2015.

En la unidad de Oralmedic del centro al 67% de los empleados en cuanto a su puesto de trabajo afirman que es cómodo, la infraestructura al 100% le parece cómoda y al 67% le parece suficiente el espacio para desarrollar su trabajo. (Ver gráfico 11)

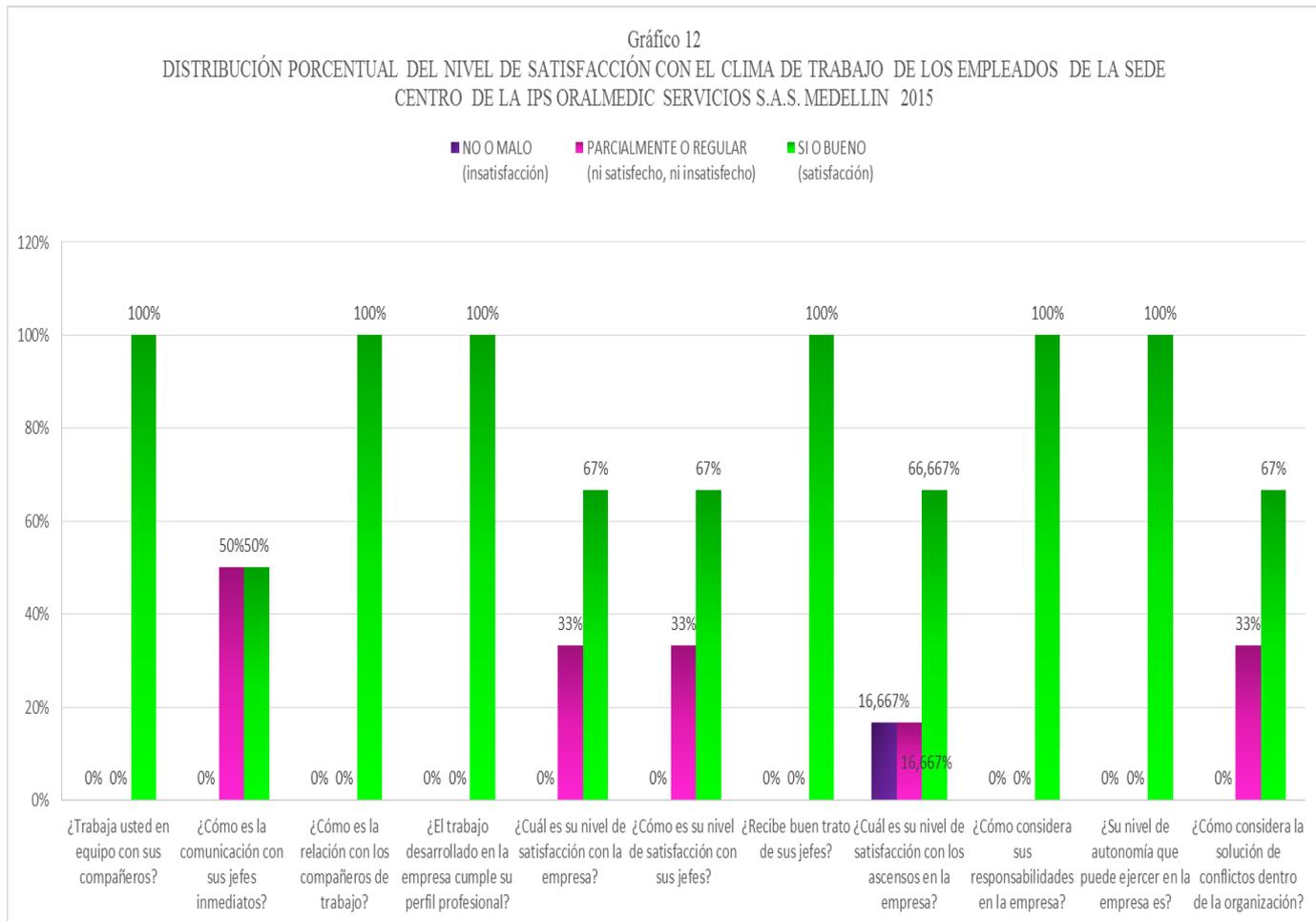


7.2.1.1.3. Distribución porcentual del nivel de satisfacción con el clima de trabajo de los empleados de la sede Centro de la IPS Oralmedic Servicios S.A.S. Medellín 2015.

En la unidad de Oralmedic centro el 100% de los empleados en relacionamiento afirma que trabajan en equipo con sus compañeros de trabajo, el 50% afirma tener una comunicación regular con su jefe inmediato y el 100% afirma que la relación con sus compañeros de trabajo es buena.

En la unidad de Oralmedic centro el 100% de los empleados en cuanto a bienestar laboral afirma que su trabajo cumple con su perfil profesional, el 67% se siente satisfecho con la empresa, el 67% se siente satisfecho con su jefe, el 66.66% se siente satisfecho con los

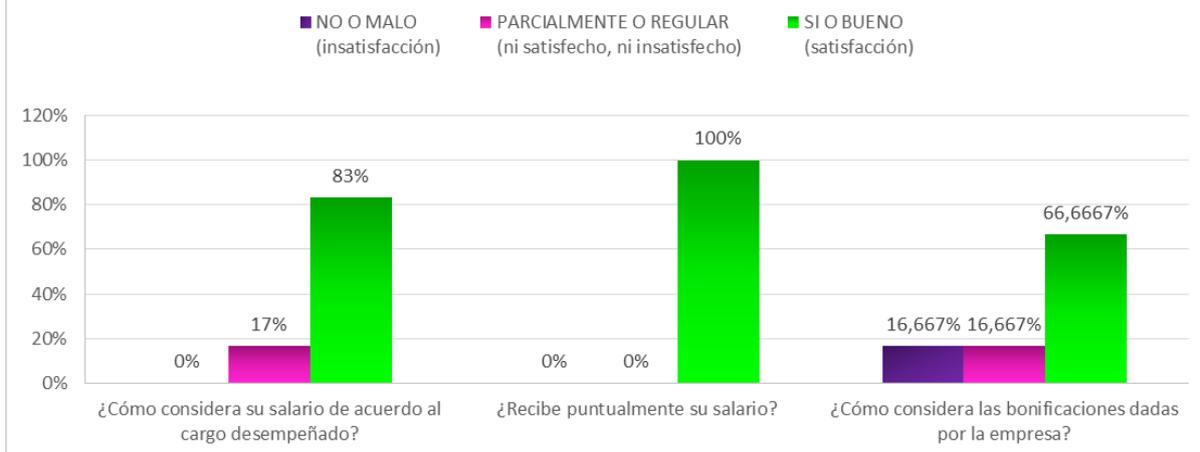
ascensos en la empresa, el 100% afirma que es buena las responsabilidades en la empresa, el 100% se siente con autonomía en la empresa y el 67% considera que es buena la forma de resolver los conflictos dentro de la organización. (Ver gráfico 12)



7.2.1.1.4. Distribución porcentual del nivel de satisfacción con la remuneración de los empleados de la sede Centro de la IPS Oralmedic Servicios S.A.S. Medellín 2015.

En la unidad de Oralmedic centro en cuanto al salario el 83% de los empleados considera bueno su salario para el cargo que desempeña, el 100% afirma que recibe oportunamente su salario y el 66.667% considera buenas las bonificaciones que da la empresa. (Ver gráfico 13)

Gráfico 13
 DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN CON LA
 REMUNERACIÓN DE LOS EMPLEADOS DE LA SEDE CENTRO DE LA IPS
 ORALMEDIC SERVICIOS S.A.S. MEDELLIN 2015



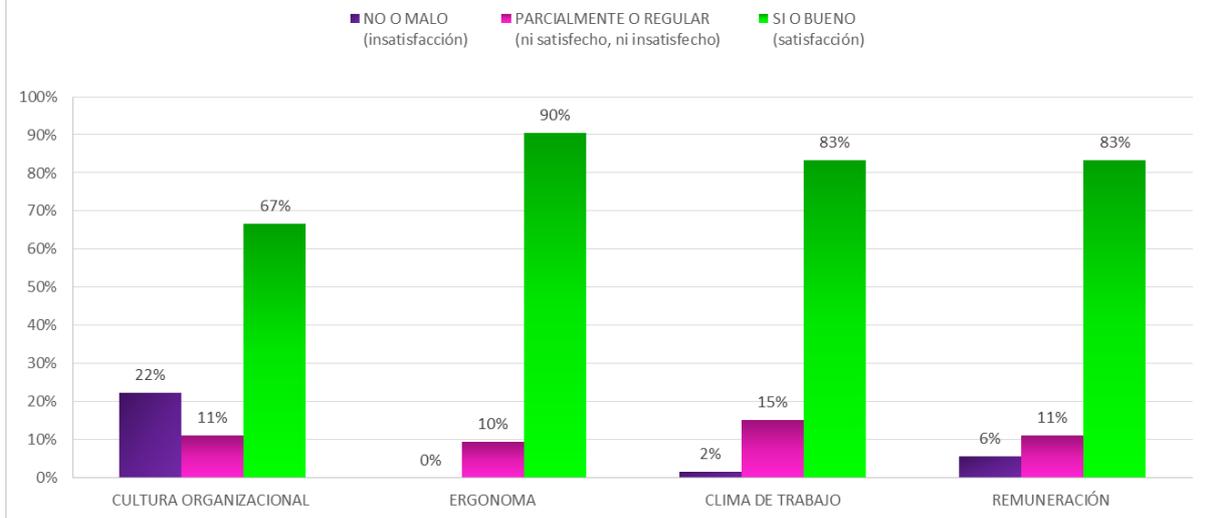
7.2.1.1.5. Distribución porcentual del nivel de satisfacción con las categorías evaluadas de los empleados de la sede Centro de la IPS Oralmedic Servicios S.A.S. Medellín 2015.

En la unidad de Oralmedic del centro podemos concluir que el 90% de los empleados afirma tener buena ergonomía, el 83 % considera bueno el clima de trabajo y está de acuerdo con la remuneración recibida, en cuanto a la cultura organizacional se presenta el porcentaje más bajo de satisfacción que es del 67%

Encontramos el 22 % de los empleados insatisfechos con la cultura organizacional, el 6% con la remuneración y el 2% con el clima de trabajo.

No están satisfechos, ni insatisfechos con el clima de trabajo el 15 %, la remuneración y cultura organizacional el 11% y con la ergonomía el 10% (Ver gráfico 14)

Gráfico 14
 DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN CON LAS CATEGORIAS
 EVALUADAS DE LOS EMPLEADOS DE LA SEDE CENTRO DE LA IPS ORALMEDIC
 SERVICIOS S.A.S. MEDELLIN, 2015

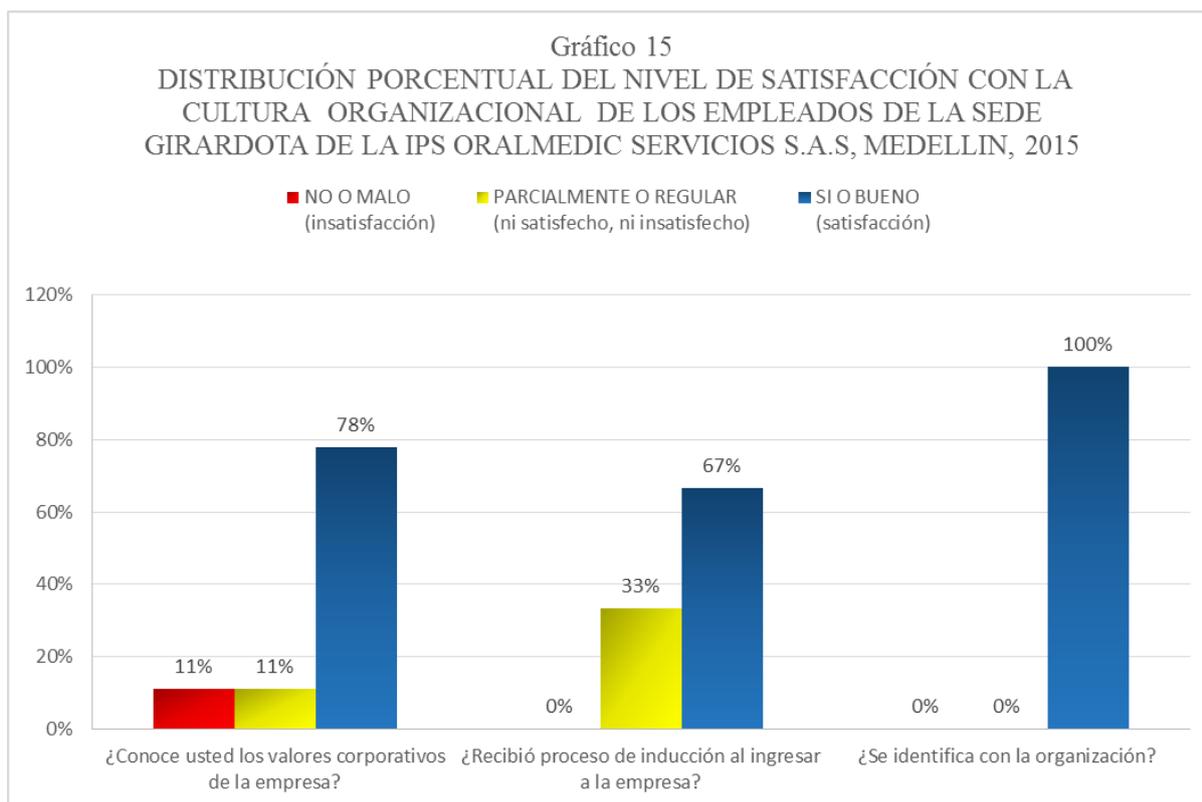


7.2.1.2. SEDE GIRARDOTA

7.2.1.2.1. Distribución porcentual del nivel de satisfacción con la cultura

organizacional de los empleados de la sede Girardota de la IPS Oralmedic Servicios S.A.S. Medellín 2015.

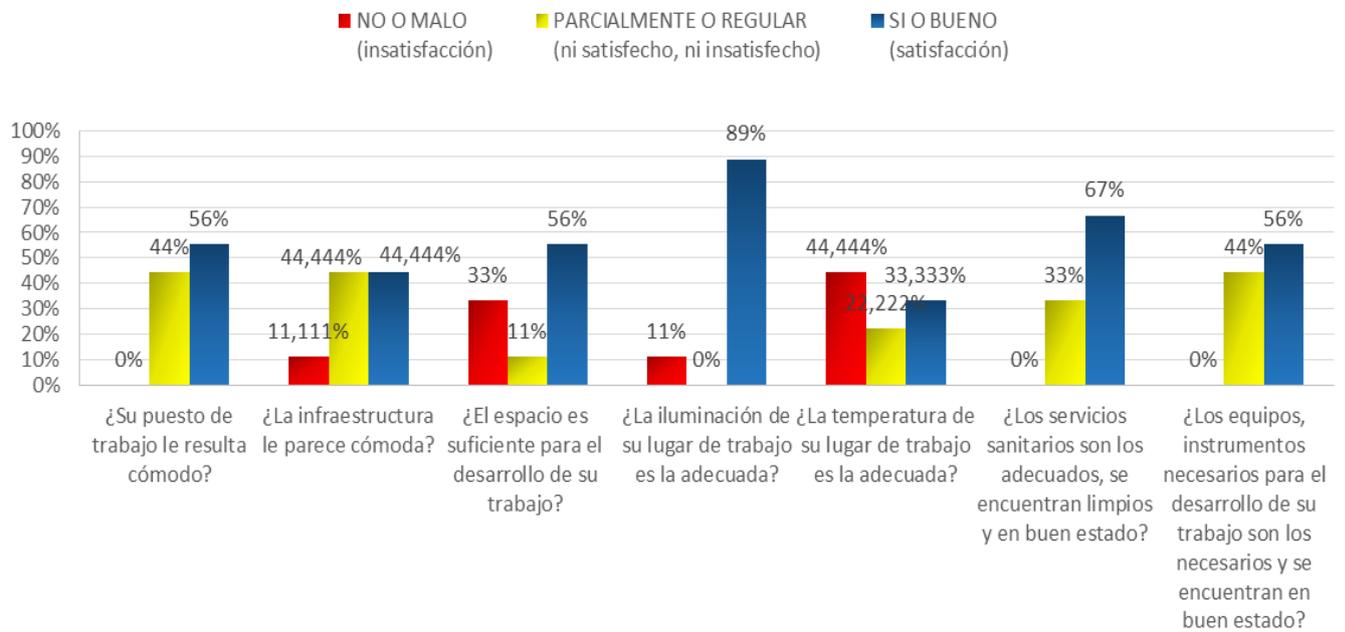
En la unidad de Oralmedic Girardota en cultura organizacional se encuentra que los valores corporativos de la empresa los conoce el 78% de los empleados, el proceso de inducción los recibió el 67% de los empleados y el 100% de los empleados se identifica con la organización. Encontramos que el 33% de los empleados no están ni satisfechos ni insatisfechos con la inducción recibida (Ver gráfico 15)



7.2.1.2.2. Distribución porcentual nivel de satisfacción con la ergonomía de los empleados de sede Girardota de la IPS Oralmedic Servicios S.A.S. Medellín 2015.

En la unidad de Oralmedic Girardota en cuanto a la ergonomía al 56 % de los empleados les resulta cómodo su puesto de trabajo, mientras que la infraestructura al 44,444% de los empleados le parece cómoda y al 56% de los empleados les parece suficiente el espacio para el desarrollo de su trabajo, al 89% le parece buena la iluminación, al 44,444% le parece mala la temperatura, al 67% considera buenos los servicios sanitarios y el 56% considera que los equipos de trabajo son suficientes para realizar su labor. (Ver gráfico 16)

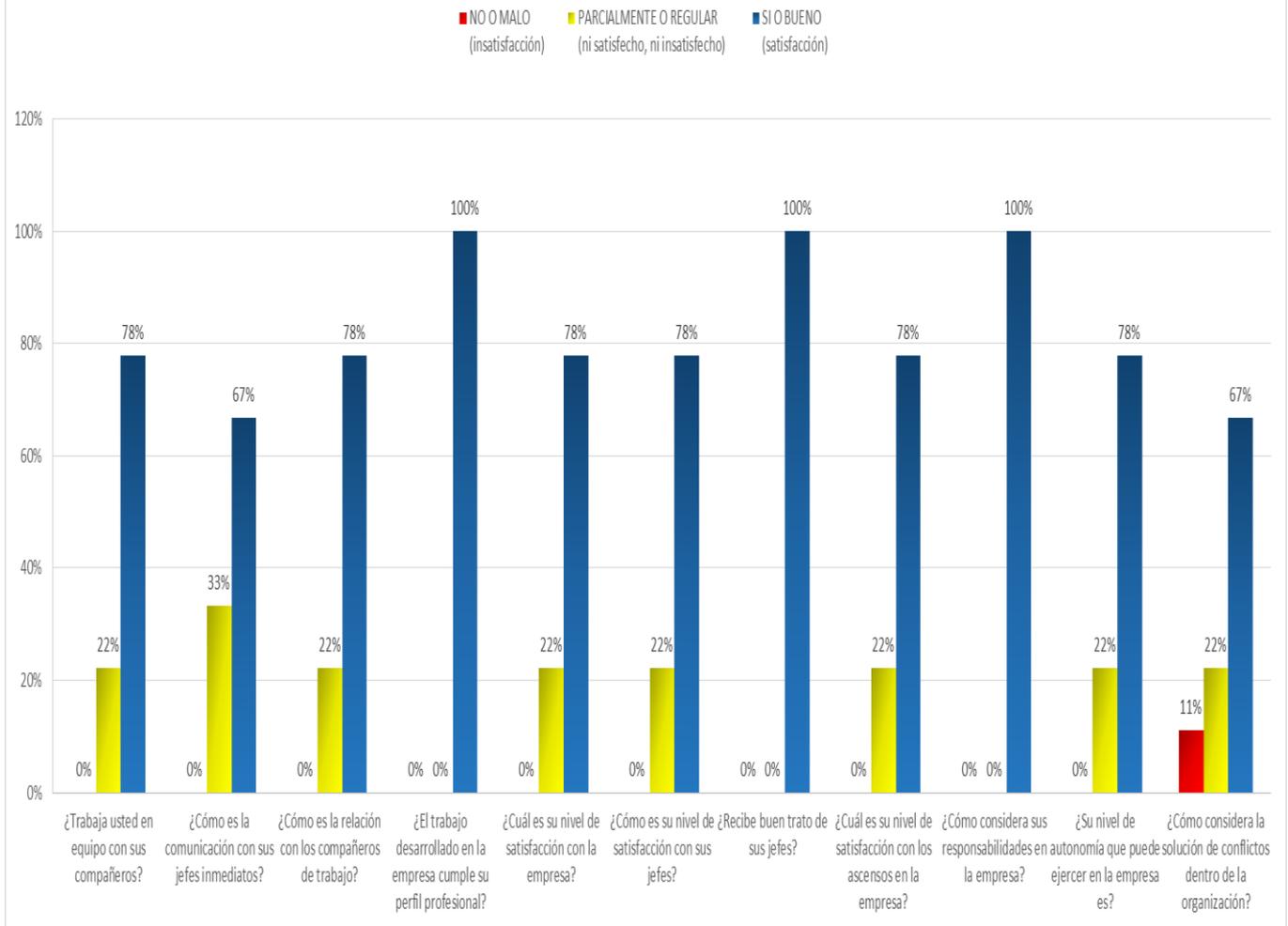
Gráfico 16
 DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL NIVEL DE SATISFACCIÓN CON LA ERGONOMIA
 DE LOS EMPLEADOS DE SEDE GIRARDOTA DE LA IPS ORALMEDIC
 SERVICIOS S.A.S. MEDELLIN, 2015



7.2.1.2.3. Distribución porcentual del nivel de satisfacción con el clima de trabajo de los empleados de la sede Girardota de la IPS Oralmedic Servicios S.A.S. Medellín 2015.

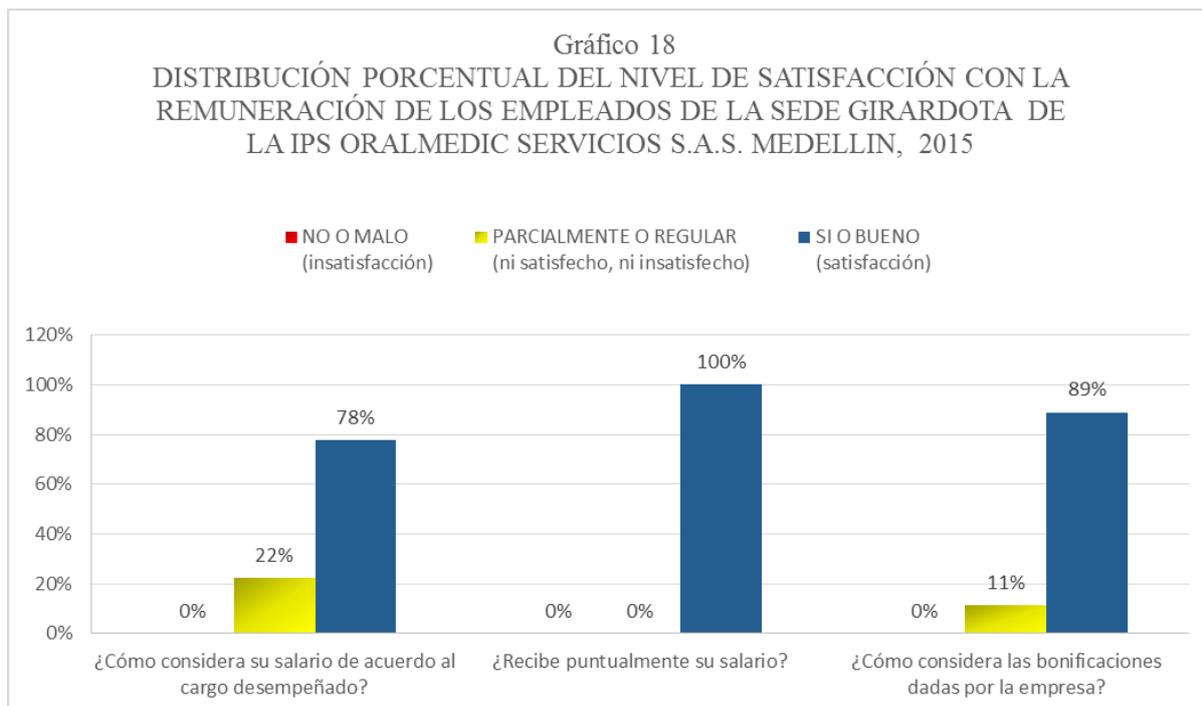
En la unidad de Oralmedic Girardota el 78% de los empleados en cuanto a clima de trabajo afirma que trabaja en equipo con sus compañeros de trabajo, el 67% considera buena la comunicación con sus jefes, el 78% afirma que la relación con sus compañeros de trabajo es buena, el 100% de los empleado afirma que su trabajo cumple con su perfil profesional, el 78% se siente satisfecho con la empresa, el 78% se siente satisfecho con su jefe, el 78% se siente satisfecho con los ascensos en la empresa, el 100% afirma que es buena las responsabilidades en la empresa, el 78% se siente con autonomía en la empresa y el 67% considera que es buena la forma de resolver los conflictos dentro de la organización. ver (gráfico 17)

Gráfico 17
DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN CON EL CLIMA DE TRABAJO DE LOS EMPLEADOS DE LA SEDE GIRARDOTA DE LA IPS ORALMEDIC SERVICIOS S.A.S. MEDELLIN, 2015



7.2.1.2.4. Distribución porcentual del nivel de satisfacción con la remuneración de los empleados de la sede Girardota de la IPS Oralmedic Servicios S.A.S. Medellín 2015.

En la unidad de Oralmedic Girardota en cuanto al salario el 78% de los empleados considera bueno su salario para el cargo que desempeña, el 100% afirma que recibe oportunamente su salario y el 89% considera buenas las bonificaciones que da la empresa. (Ver gráfico 18)



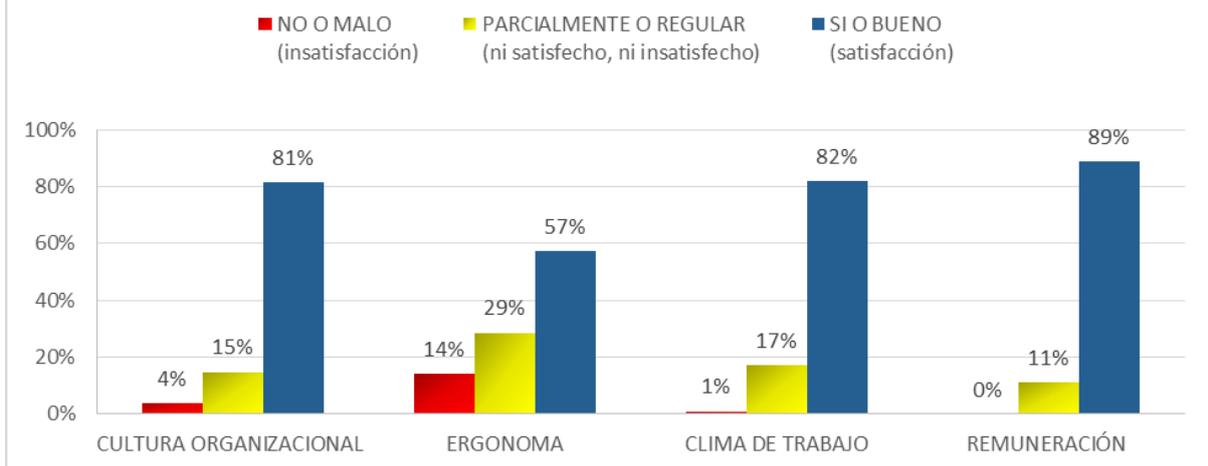
7.2.1.2.5. Distribución porcentual del nivel de satisfacción con las categorías evaluadas de los empleados de la sede Girardota de la IPS Oralmedic Servicios S.A.S. Medellín 2015.

En la unidad de Oralmedic de Girardota podemos concluir que el 81% de los empleados afirma tener buena cultura organizacional, el 82% considera bueno el clima de trabajo, el 89% está de acuerdo con la remuneración recibida, en cuanto a la ergonomía se presenta el porcentaje más bajo de satisfacción que es del 57%

Los motivos de insatisfacción que se pueden resaltar son ergonomía el 14%, la cultura organizacional 4% y el clima de trabajo el 1%.

No están satisfechos, ni insatisfechos con el clima de trabajo el 17%, la remuneración el 11% y cultura organizacional el 15% y con la ergonomía el 29%, (Ver gráfico 19)

Gráfico 19
DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN CON
LAS CATEGORÍAS EVALUADAS DE LOS EMPLEADOS DE LA SEDE
GIRARDOTA DE LA IPS ORALMEDIC SERVICIOS S.A.S. MEDELLÍN
2015

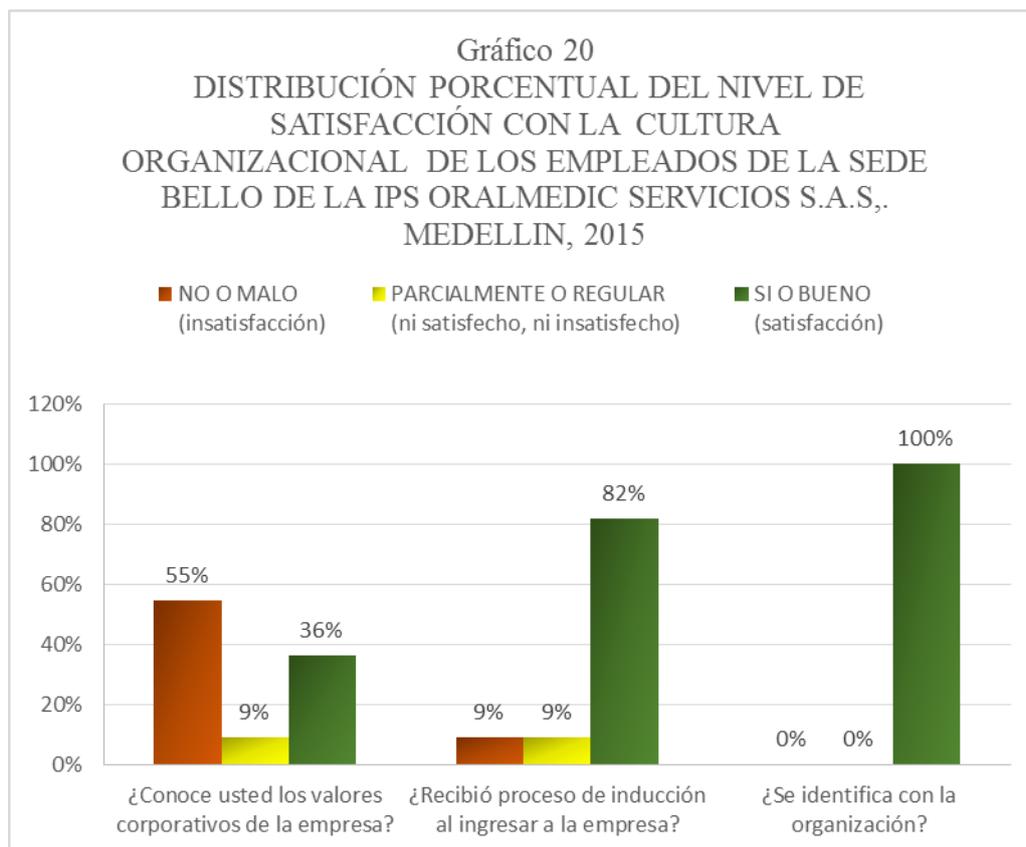


7.2.1.3. SEDE BELLO

7.2.1.3.1. Distribución porcentual del nivel de satisfacción con la cultura

organizacional de los empleados de la sede Bello de la IPS Oralmedic Servicios S.A.S. Medellín 2015.

En la unidad de Oralmedic Bello e cultura organizacional se encuentra que los valores corporativos de la empresa no los conoce el 55% de los empleados, solo los conocen el 36% ,el proceso de inducción los recibió el 82% de los empleados y el 100% de los empleados se identifica con la organización. (Ver gráfico 20)

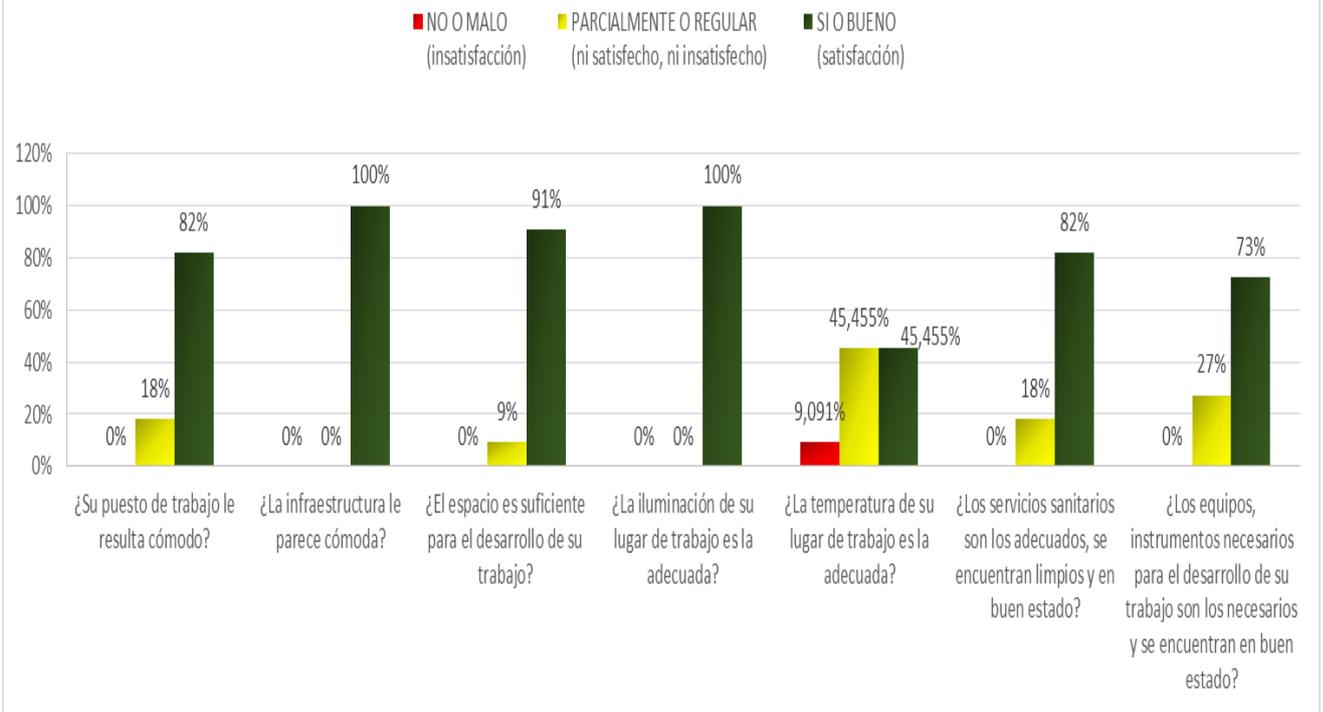


7.2.1.3.2. Distribución porcentual nivel de satisfacción con la ergonomía de los empleados de sede Bello de la IPS Oralmedic Servicios S.A.S. Medellín 2015.

En la unidad de Oralmedic Bello en cuanto a la ergonomía al 82 % de los empleados les resulta cómodo su puesto de trabajo, mientras que la infraestructura al 100% de los empleados le parece cómoda y al 91% de los empleados les parece suficiente el espacio para el desarrollo de su trabajo.

El 100% de los empleado afirman que la iluminación de la unidad es buena, el 45.455% afirman que la temperatura es buena y otro 45.455% dicen que es regular, el 82% afirman que los servicios sanitarios son buenos y el 73% afirma que los equipos e instrumentos con los que cuentan son los necesarios para el desarrollo de su trabajo. (Ver gráfico 21)

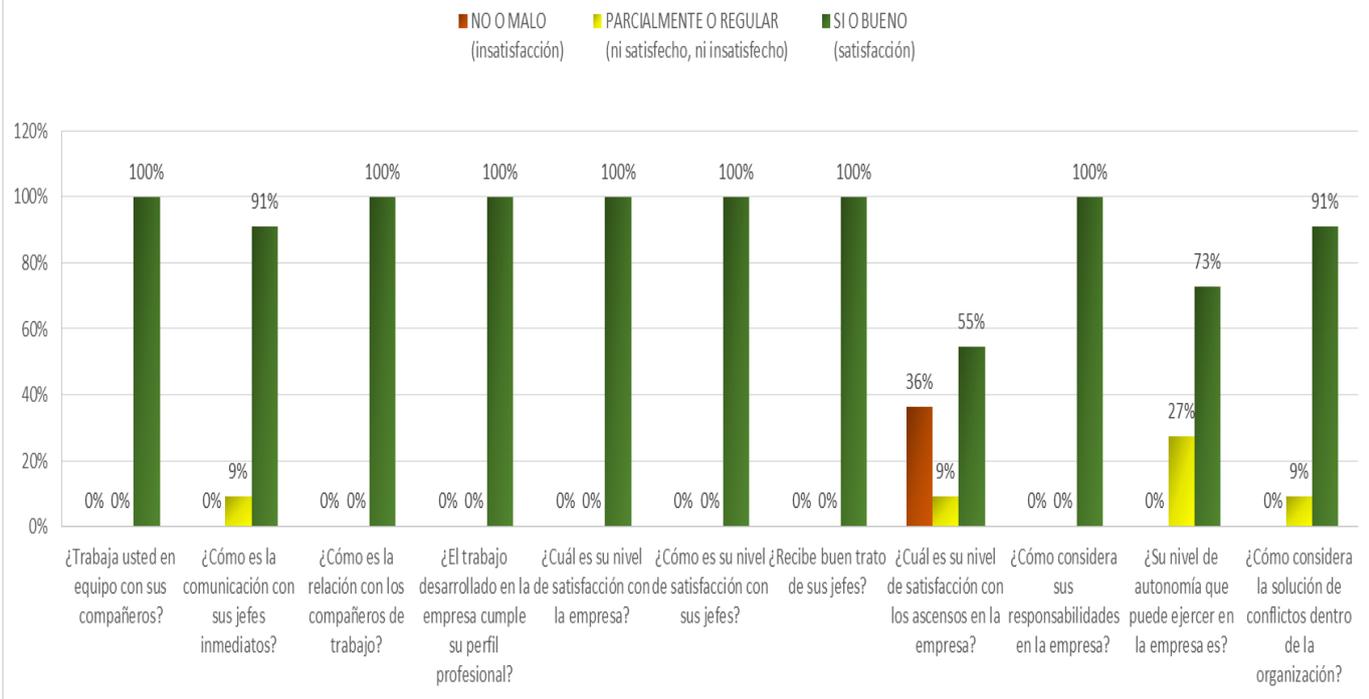
Gráfico 21
DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL NIVEL DE SATISFACCIÓN CON LA ERGONOMIA DE LOS EMPLEADOS DE SEDE BELLO DE LA IPS ORALMEDIC SERVICIOS S.A.S., MEDELLIN, 2015



7.2.1.3.3. Distribución porcentual del nivel de satisfacción con el clima de trabajo de los empleados de la sede Bello de la IPS Oralmedic Servicios S.A.S. Medellín 2015.

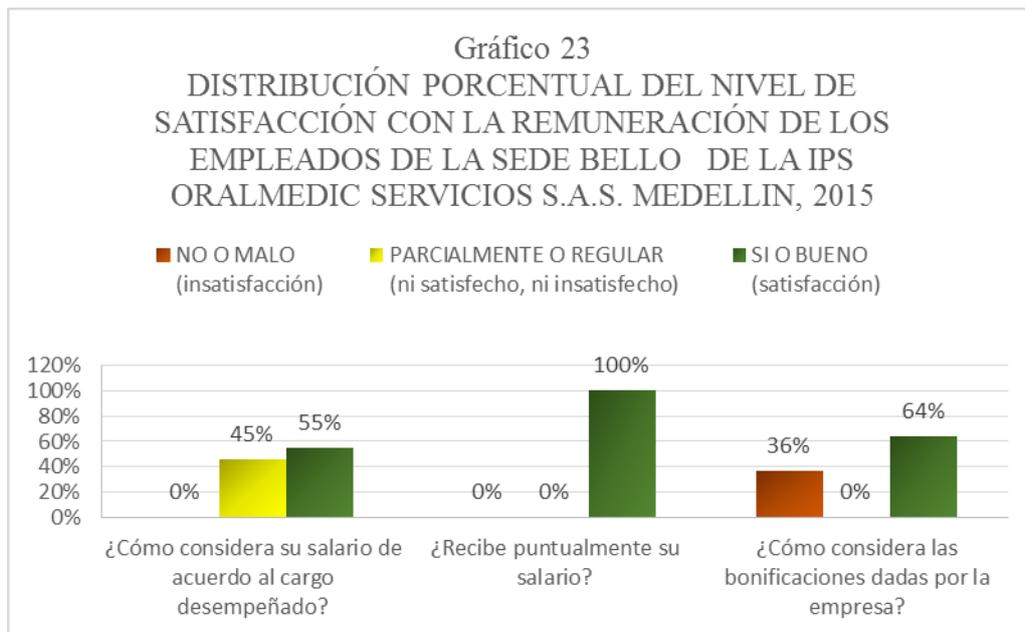
En la unidad de Oralmedic Bello el 100% de los empleados en clima de trabajo afirma que trabajan en equipo con sus compañeros de trabajo, el 91 % afirma tener una comunicación buena con su jefe inmediato y el 100% afirma que la relación con sus compañeros de trabajo es buena, el 100% afirma que su trabajo cumple con su perfil profesional, el 100% se siente satisfecho con la empresa, el 100% se siente satisfecho con su jefe, el 55% se siente satisfecho con los ascensos en la empresa, el 100% afirma que es buena las responsabilidades en la empresa, el 73% se siente con autonomía en la empresa y el 91% considera que es buena la forma de resolver los conflictos dentro de la organización. (Ver gráfico 22)

Gráfico 22
 DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN CON EL CLIMA DE TRABAJO DE LOS EMPLEADOS DE LA SEDE BELLO DE LA IPS ORALMEDIC SERVICIOS S.A.S., MEDELLIN, 2015



7.2.1.3.4. Distribución porcentual del nivel de satisfacción con la remuneración de los empleados de la sede Bello de la IPS Oralmedic Servicios S.A.S. Medellín 2015.

En la unidad de Oralmedic Bello en cuanto al salario el 55% de los empleados considera bueno su salario para el cargo que desempeña, el 100% afirma que recibe oportunamente su salario y el 64% considera buenas las bonificaciones que da la empresa. (Ver gráfico 23)



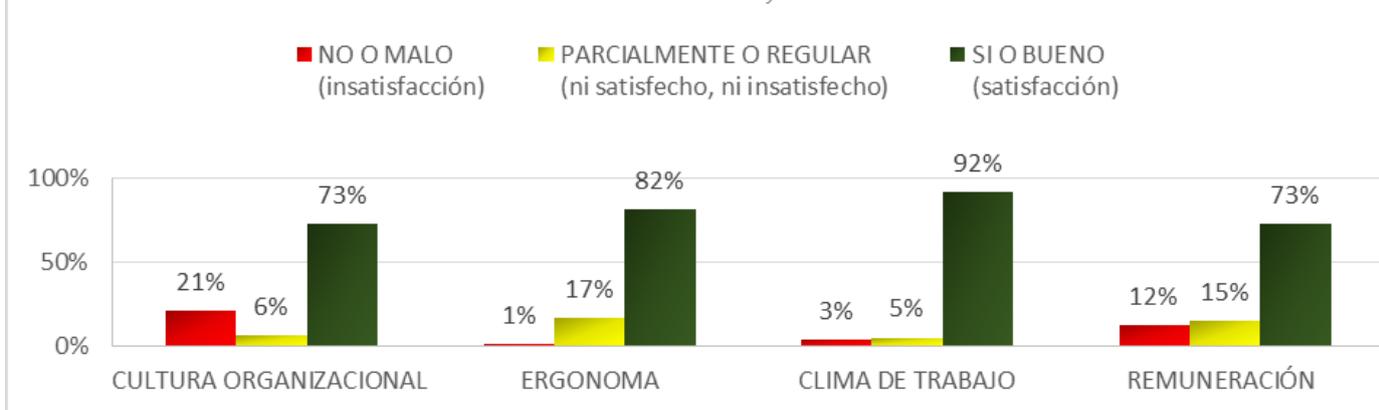
7.2.1.3.5. Distribución porcentual del nivel de satisfacción con las categorías evaluadas de los empleados de la sede Bello de la IPS Oralmedic Servicios S.A.S. Medellín 2015.

En la unidad de Oralmedic de Bello podemos concluir que el 92 % considera bueno el clima de trabajo, 82% de los empleados tienen buenas condiciones de ergonomía, en cuanto remuneración y cultura organizacional se presenta el porcentaje más bajo de satisfacción que es del 73%

Los motivos de insatisfacción que se encuentran más frecuente son: la cultura organizacional 21% y Remuneración el 12 %, seguido en mínimo porcentaje por clima de trabajo del 3% y ergonomía el 1%

No están satisfechos, ni insatisfechos con el clima de trabajo el 5 %, la remuneración el 15% y cultura organizacional el 6% y con la ergonomía el 17%, (Ver gráfico 24)

Gráfico 24
DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN
CON LAS CATEGORÍAS EVALUADAS DE LOS EMPLEADOS DE LA
SEDE BELLO DE LA IPS ORALMEDIC SERVICIOS S.A..
MEDELLIN, 2015



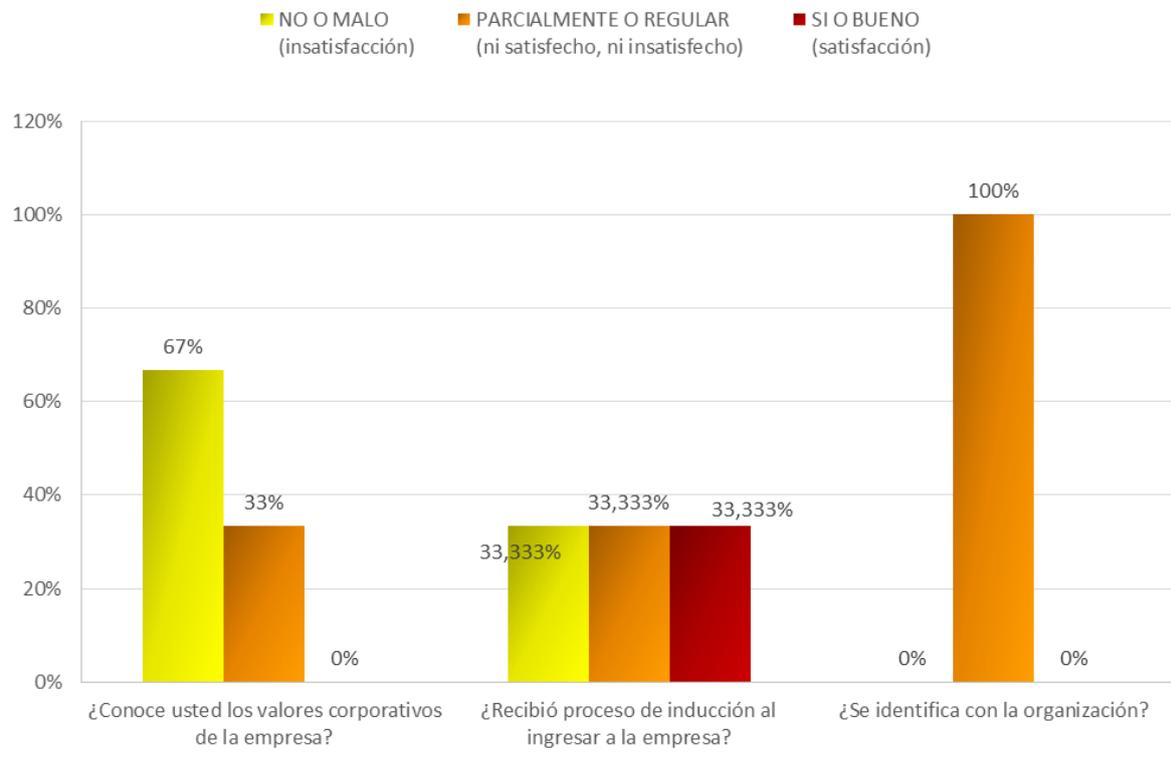
7.2.1.4. OFICINA ADMINISTRATIVA

7.2.1.4.1. Distribución porcentual del nivel de satisfacción con la cultura

organizacional de los empleados de la oficina administrativa de la IPS Oralmedic Servicios S.A.S. Medellín 2015.

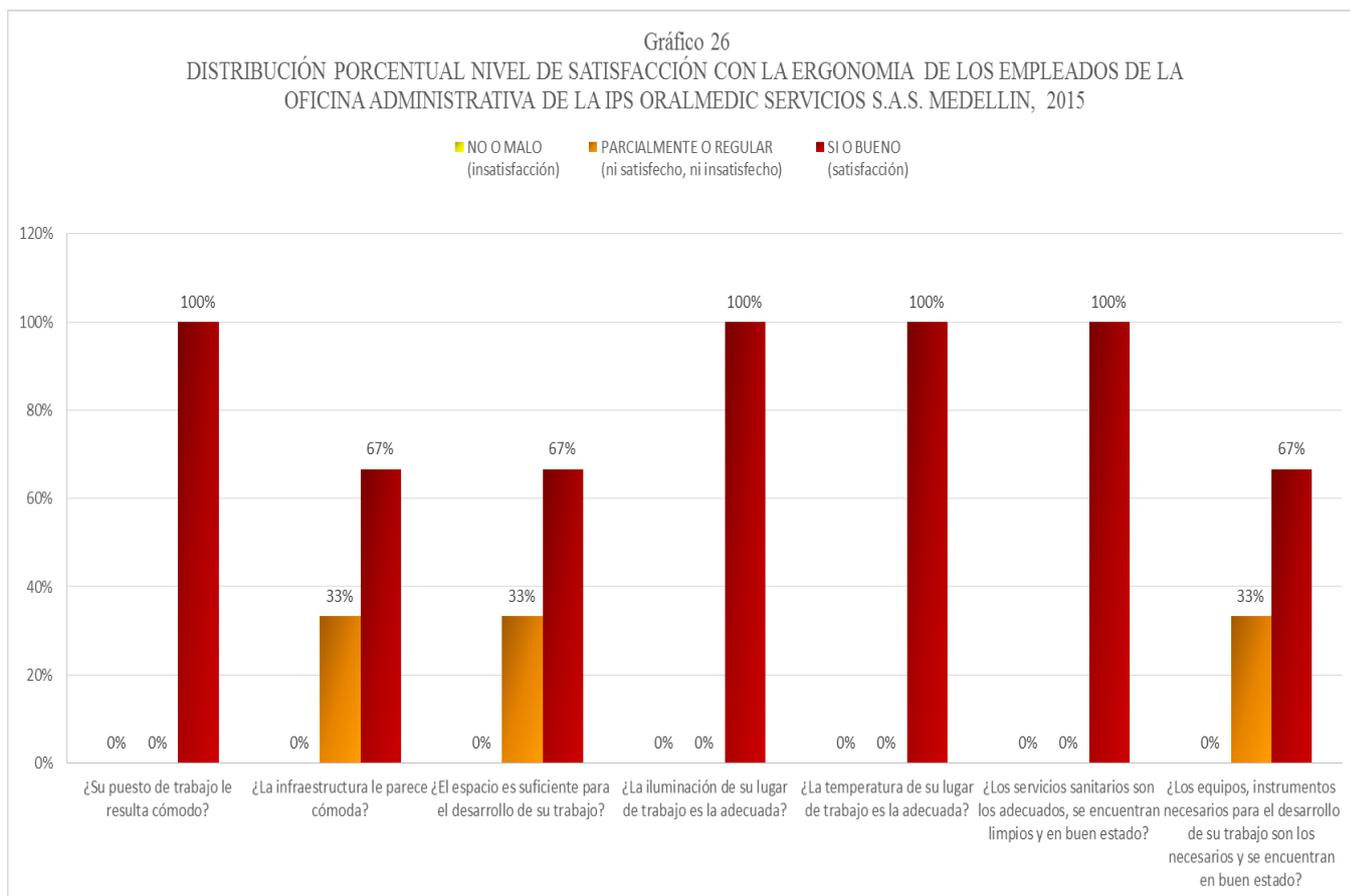
En la sede administrativa en cuanto a la cultura organizacional se encuentra que los valores corporativos de la empresa no los conoce el 67% de los empleados, solo los conocen parcialmente el 33% ,el proceso de inducción los recibió el 33.333% de los empleados y el 100% de los empleados se identifica parcialmente con la organización. (Ver gráfico 25)

Gráfico 25
 DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN CON
 LA CULTURA ORGANIZACIONAL DE LOS EMPLEADOS DE LA
 OFICINA ADMINISTRATIVA DE LA IPS ORALMEDIC SERVICIOS S.A.S.
 MEDELLIN, 2015



7.2.1.4.2. Distribución porcentual nivel de satisfacción con la ergonomía de los empleados de la oficina administrativa de la IPS Oralmedic Servicios S.A.S. Medellín 2015.

En la sede administrativa en cuanto a la ergonomía al 100 % de los empleados les resulta cómodo su puesto de trabajo, mientras que la infraestructura al 67% de los empleados le parece cómoda y al 67% de los empleados les parece suficiente el espacio para el desarrollo de su trabajo. (Ver gráfico 26)

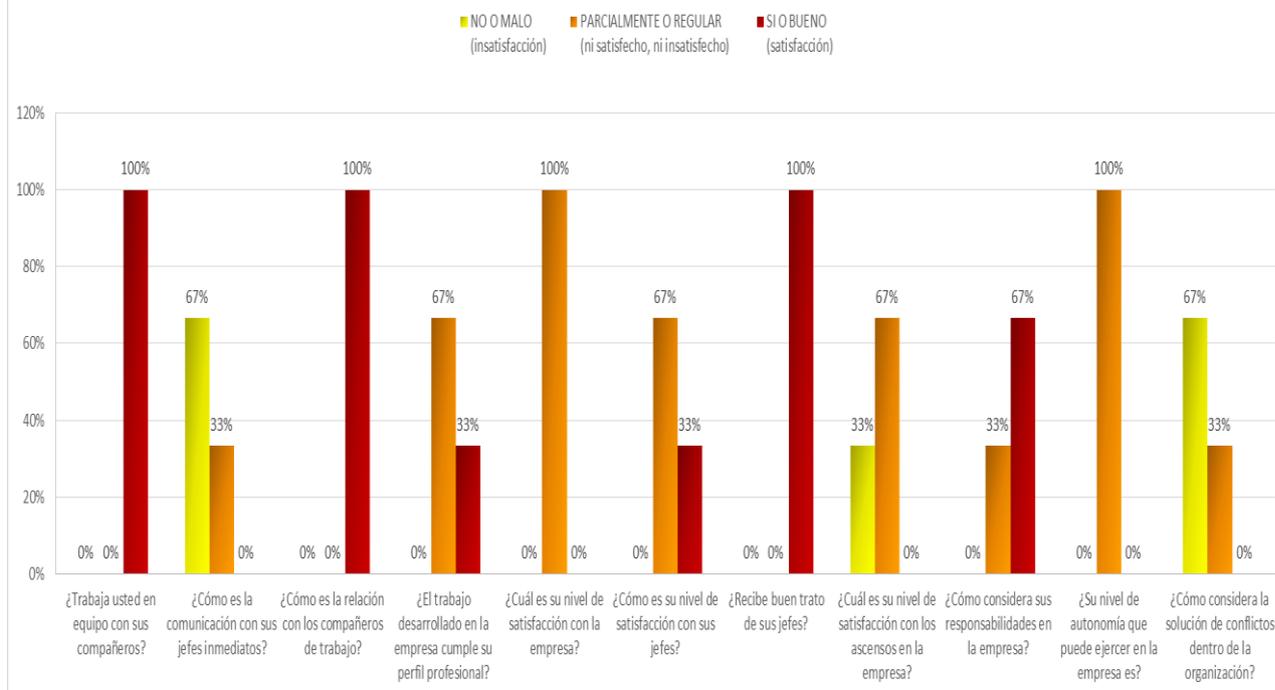


7.2.1.4.3. Distribución porcentual del nivel de satisfacción con el clima de trabajo de los empleados de la oficina administrativa de la IPS Oralmedic Servicios S.A.S. Medellín 2015.

En la sede administrativa en cuanto a clima de trabajo se observa que el 100% de los empleados trabaja en equipo con sus compañeros de trabajo, el 100% tiene buenas relaciones con sus compañeros, el 67 % siente que cumple con su perfil profesional el trabajo desarrollado, el 100% se siente parcialmente satisfecho con la empresa, el 67% se siente parcialmente satisfecho con sus jefes, el 100% recibe buen trato de sus jefes, el 67% se siente parcialmente satisfecho con los ascensos en la empresa, el 67 % considera buena sus responsabilidades en la empresa, el 100% se siente regular con la autonomía que tiene en la empresa y el 67% considera mala la forma como se solucionan los conflictos en la empresa.

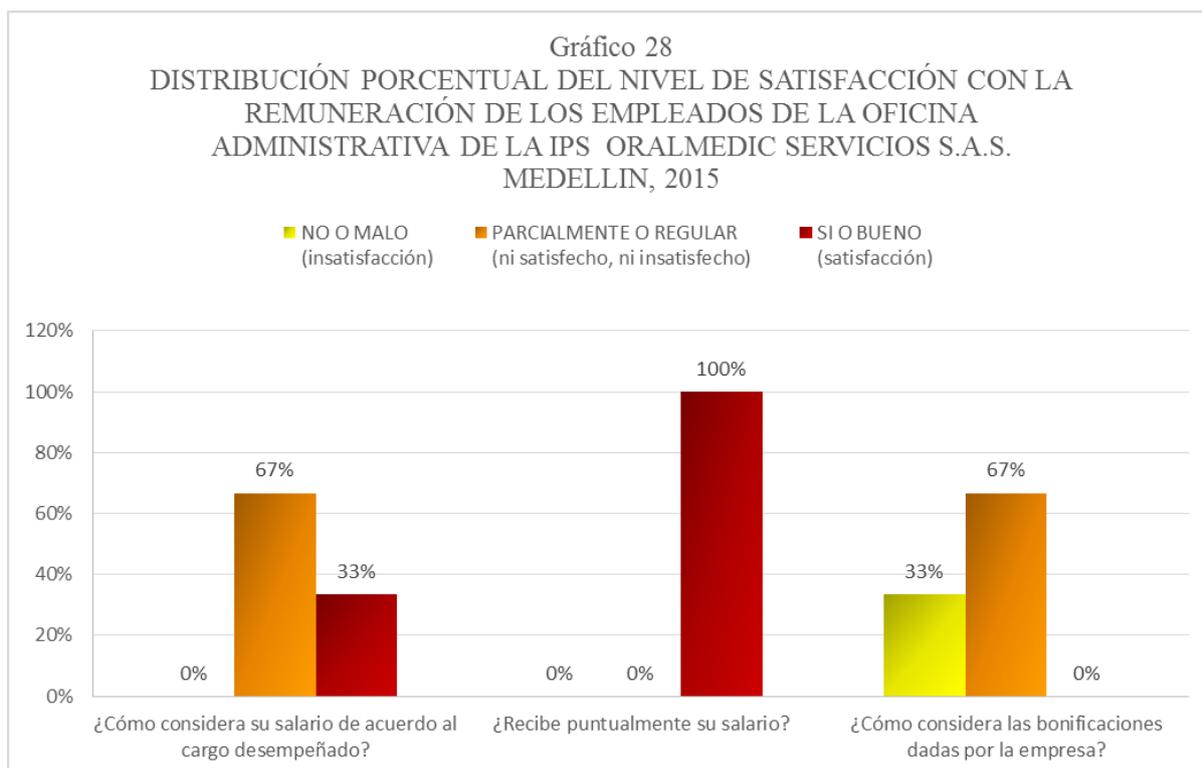
(Ver gráfico 27)

Gráfico 27
 DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN CON EL CLIMA DE TRABAJO DE LOS EMPLEADOS DE LA OFICINA ADMINISTRATIVA DE LA IPS ORALMEDIC SERVICIOS S.A.S. MEDELLIN, 2015



7.2.1.4.4. Distribución porcentual del nivel de satisfacción con la remuneración de los empleados de la oficina administrativa de la IPS Oralmedic Servicios S.A.S. Medellín 2015.

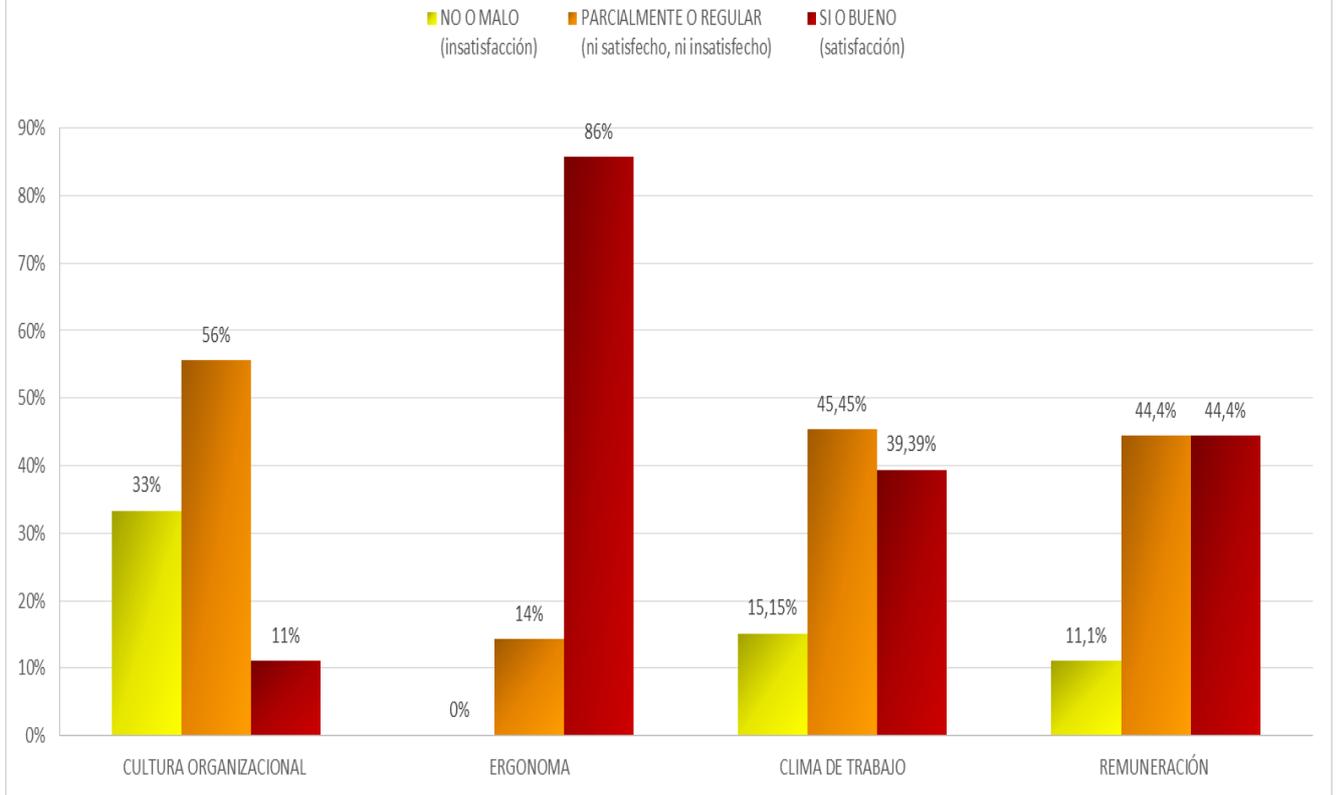
En la sede administrativa en cuanto al salario el 67% de los empleados considera regular su salario para el cargo que desempeña, el 100% afirma que recibe oportunamente su salario y el 67% considera regular las bonificaciones que da la empresa. (Ver Gráfico 28)



7.2.1.4.5. Distribución porcentual del nivel de satisfacción con las categorías evaluadas de los empleados de la oficina administrativa de la IPS Oralmedic Servicios S.A.S. Medellín 2015.

En la oficina administrativa de Oralmedic podemos concluir que el 86% de los empleados tiene buenas condiciones de ergonomía, el 44.4% considera adecuada la remuneración y el 39.39% considera bueno el clima de trabajo, en cuanto a la cultura organizacional se presenta el porcentaje más bajo de satisfacción que es el 11%, los motivos de insatisfacción que se encuentran más frecuentes son: la cultura organizacional con el 33%, remuneración el 11.1% y el clima de trabajo el 15.15%. (Ver gráfico 29)

Gráfico 29
 DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN CON LAS CATEGORÍAS EVALUADAS DE LOS EMPLEADOS DE LA OFICINA ADMINISTRATIVA DE LA IPS ORALMEDIC SERVICIOS S.A.S. MEDELLÍN, 2015



7.2.2. COMPARATIVO ENTRE SEDES.

7.2.2.1 Comparativo nivel de satisfacción con la cultura organizacional entre sedes de la IPS Oralmedic Servicios S.A.S. Medellín 2015.

Al analizar los resultados por sedes, los datos arrojaron que el mayor índice de satisfacción con la cultura organizacional se presenta en la sede la sede Bello donde el 100% se identifica con la organización, el 82% recibió proceso de inducción al ingresar a la empresa, y el 36% conoce los valores corporativos de la empresa. En segundo lugar de satisfacción con esta cultura se encuentra la sede Centro presentándose 100% de satisfacción en identificación del empleado con la organización, 67 % empleados recibieron proceso de inducción, y el 33% conoce los valores corporativos de la empresa. En tercer lugar evidenciamos a la sede

Girardota donde el 100% se identifica con la organización, el 67% recibió proceso de inducción al ingresar a la empresa, y el 36% conoce los valores corporativos de la empresa, en último lugar de satisfacción se establece la Oficina administrativa donde se evidencia que ninguno de sus empleados se identifica con la organización, el 67% recibió proceso de inducción al ingresar a la empresa, y el ninguno conoce los valores corporativos de la empresa. Tabla 1

TABLA 1. DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LA SATISFACCIÓN CON LA CULTURA ORGANIZACIONAL DE LOS EMPLEADOS DE ORALMEDIC SERVICIOS S.A.S COMPARATIVO POR SEDES. MEDELLIN 2015.

CULTURA ORGANIZACIONAL	CENTRO	GIRARDOTA	BELLO	OFICINA ADMINISTRATIVA
¿Conoce usted los valores corporativos de la empresa?	33%	11%	36%	0%
¿Recibió proceso de inducción al ingresar a la empresa?	67%	67%	82%	67%
¿Se identifica con la organización?	100%	100%	100%	0%

7.2.2.2. Comparativo nivel de satisfacción con la ergonomía entre sedes de la IPS Oralmedic Servicios S.A.S. Medellín 2015.

En la categoría de Ergonomía comparando por sedes podemos identificar que encontramos porcentajes altos de satisfacción en cuanto a iluminación del lugar de trabajo sede centro,

Bello y oficina es del 100%, solo en Girardota es del 89%, se presenta buen estado en los servicios sanitarios, la satisfacción en las sedes centro y oficina es el 100%, en bello del 82% y en Girardota el 67%. la satisfacción en cuanto a infraestructura cómoda es del 100% en las sedes centro y Bello, el 67% en la Oficina y el 44% en Girardota, de acuerdo a la temperatura el grado de satisfacción encontrada fue de 100% en Centro y Oficina y del 45% y 33% en Bello y Girardota respectivamente, En cuanto al puesto de trabajo le resulta cómodo el grado de satisfacción es del 100% en la oficina, 82% en Bello, 67% en centro y 56% en Girardota, la satisfacción con respecto al estado de equipos e instrumentos necesarios para el desarrollo del trabajo es de 100% en la unidad de Centro, 73% en Bello, 67% en la oficina, y solo el 56% en Girardota, Se encontró el menor nivel de satisfacción en el ítem de Espacio suficiente para su trabajo así: el 91% en Bello, 67% en centro y oficina y el más bajo en Girardota con el 56%. Tabla 2

TABLA 2. DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LA SATISFACCIÓN CON LA ERGONOMIA DE LOS EMPLEADOS DE ORALMEDIC SERVICIOS S.A.S COMPARATIVO POR SEDES. MEDELLIN 2015.

ERGONOMIA	CENTRO	GIRARDOTA	BELLO	OFICINA
¿Su puesto de trabajo le resulta cómodo?	67%	56%	82%	100%
¿La infraestructura le parece cómoda?	100%	44%	100%	67%
¿El espacio es suficiente para el desarrollo de su trabajo?	67%	56%	91%	67%
¿La iluminación de su lugar de	100%	89%	100%	100%

trabajo es la adecuada?				
¿La temperatura de su lugar de trabajo es la adecuada?	100%	33%	45%	100%
¿Los servicios sanitarios son los adecuados, se encuentran limpios y en buen estado?	100%	67%	82%	100%
¿Los equipos, instrumentos necesarios para el desarrollo de su trabajo son los necesarios y se encuentran en buen estado?	100%	56%	73%	67%

7.2.2.3. Comparativo nivel de satisfacción clima de trabajo organizacional entre comparativo por sedes de la IPS Oralmedic Servicios S.A.S. Medellín 2015.

Se encontró que en general hay nivel moderado a alto de satisfacción en esta categoría, se presentan satisfacción total en todas las sedes con respecto a la pregunta recibe buen trato de sus jefes, las sedes de centro, Girardota y bello en cuanto al trabajo en equipo y la relación con los compañeros de trabajo, solo en Girardota se presenta el 78% de estas. Las unidades de centro, Girardota y bello consideraron adecuadas las responsabilidades en la empresa y consideran que el trabajo desarrollado cumple con el perfil, en la oficina el 67% y 33% respectivamente a la pregunta se consideran satisfechos, se identificó los empleados de Bello consideran el nivel de satisfacción con la empresa del 100%, Girardota del 78%, centro del 67% y en los empleados de la oficina administrativa no están satisfechos con la empresa, El nivel de satisfacción con los jefes es de 100% en bello, 78% en Girardota, 67% en centro, 33% en la oficina; en cuanto al nivel de autonomía el hallazgo el 100% de los empleados de la sede centro están satisfechos, en Girardota el 78%, en Bello el 73% y en la oficina los

empleados no tienen autonomía; para el ítem de comunicación con los jefes inmediatos y solución de conflictos se encontró que la satisfacción en la sede de bello es del 91%, 67% en Girardota, ninguno de los empleados de la oficina administrativa están satisfechos con la comunicación con los jefes y con la solución de conflictos y varia en sede centro comunicación es del 50% y solución de conflictos del 67%, en cuanto al nivel de satisfacción con los ascensos en Girardota es del 78%, en Centro del 67%, bello del 55% y oficina ninguno de los empleados está satisfecho con los ascensos.

Claramente se evidencio que el nivel de satisfacción en cuanto a clima de trabajo se refiere, la oficina presento bajos niveles de satisfacción, seguidos en orden por Girardota, Centro y bello quien muestra mayor nivel de satisfacción Tabla 3

TABLA 3. DISTRIBUCION PORCENTUAL DE LA SATISFACCIÓN CON EL CLIMA DE TRABAJO DE LOS EMPLEADOS DE ORALMEDIC SERVICIOS S.A.S COMPARATIVO POR SEDES. MEDELLIN 2015.

CLIMA DE TRABAJO	CENTRO	GIRARDOTA	BELLO	OFICINA
¿Trabaja usted en equipo con sus compañeros?	100%	78%	100%	100%
¿Cómo es la comunicación con sus jefes inmediatos?	50%	67%	91%	0%
¿Cómo es la relación con los compañeros de trabajo?	100%	78%	100%	100%
¿El trabajo desarrollado en la empresa cumple su perfil profesional?	100%	100%	100%	33%
¿Cuál es su nivel de satisfacción con la empresa?	67%	78%	100%	0%

¿Cómo es su nivel de satisfacción con sus jefes?	67%	78%	100%	33%
¿Recibe buen trato de sus jefes?	100%	100%	100%	100%
¿Cuál es su nivel de satisfacción con los ascensos en la empresa?	67%	78%	55%	0%
¿Cómo considera sus responsabilidades en la empresa?	100%	100%	100%	67%
¿Su nivel de autonomía que puede ejercer en la empresa es?	100%	78%	73%	0%
¿Cómo considera la solución de conflictos dentro de la organización?	67%	67%	91%	0%

7.2.2.4. Nivel de satisfacción remuneración comparativo por sedes de la IPS Oralmedic Servicios S.A.S. Medellín 2015.

Identificamos en cuanto a remuneración que el 100% de las sedes y oficina reciben puntualmente el salario, en cuanto a las bonificaciones los empleados de la oficina no están satisfechos y al consideran su salario de acuerdo al cargo desempeñado (33%). El más alto nivel de satisfacción se presenta en la sede centro y el nivel más bajo en la oficina administrativa.

TABLA 4. DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LA SATISFACCIÓN CON LA REMUNERACIÓN DE LOS EMPLEADOS DE ORALMEDIC SERVICIOS S.A.S COMPARATIVO POR SEDES. MEDELLIN 2015.

REMUNERACIÓN	SI O BUENO (satisfacción)	SI O BUENO (satisfacción)	SI OBUENO (satisfacción)	SI O BUENO (satisfacción)
¿Cómo considera su salario de acuerdo al cargo desempeñado?	83%	78%	55%	33%
¿Recibe puntualmente su salario?	100%	100%	100%	100%
¿Cómo considera las bonificaciones dadas por la empresa?	67%	89%	64%	0,00%

7.3.1. NIVEL DE SATISFACCIÓN GENERAL DE LOS EMPLEADOS DE LA IPS ORALMEDIC SERVICIOS S.A.S. MEDELLÍN 2015

El índice de satisfacción general de los empleados de la IPS Oralmedic Servicios S.A.S es del 68%. El porcentaje de insatisfacción es de un 6% y regular de un 27%, lo que implica que no estaban ni satisfecho, ni insatisfecho. Esto refleja que aunque se observa un alto porcentaje de satisfacción se debe intervenir las categorías en que los empleados no están ni satisfechos, ni insatisfechos ya que el porcentaje en que se presenta es considerable.

En orden descendente las categorías evaluadas que obtuvieron mayor índice de satisfacción fueron las siguientes: Ergonomía (71%), Clima de Trabajo (69%), remuneración (63%) y

Cultura organizacional (58%). Ver tabla

TABLA 5: DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL GENERAL DE SATISFACCIÓN DE LOS EMPLEADOS DE ORALMEDIC SERVICIOS S.A.S. MEDELLIN 2015

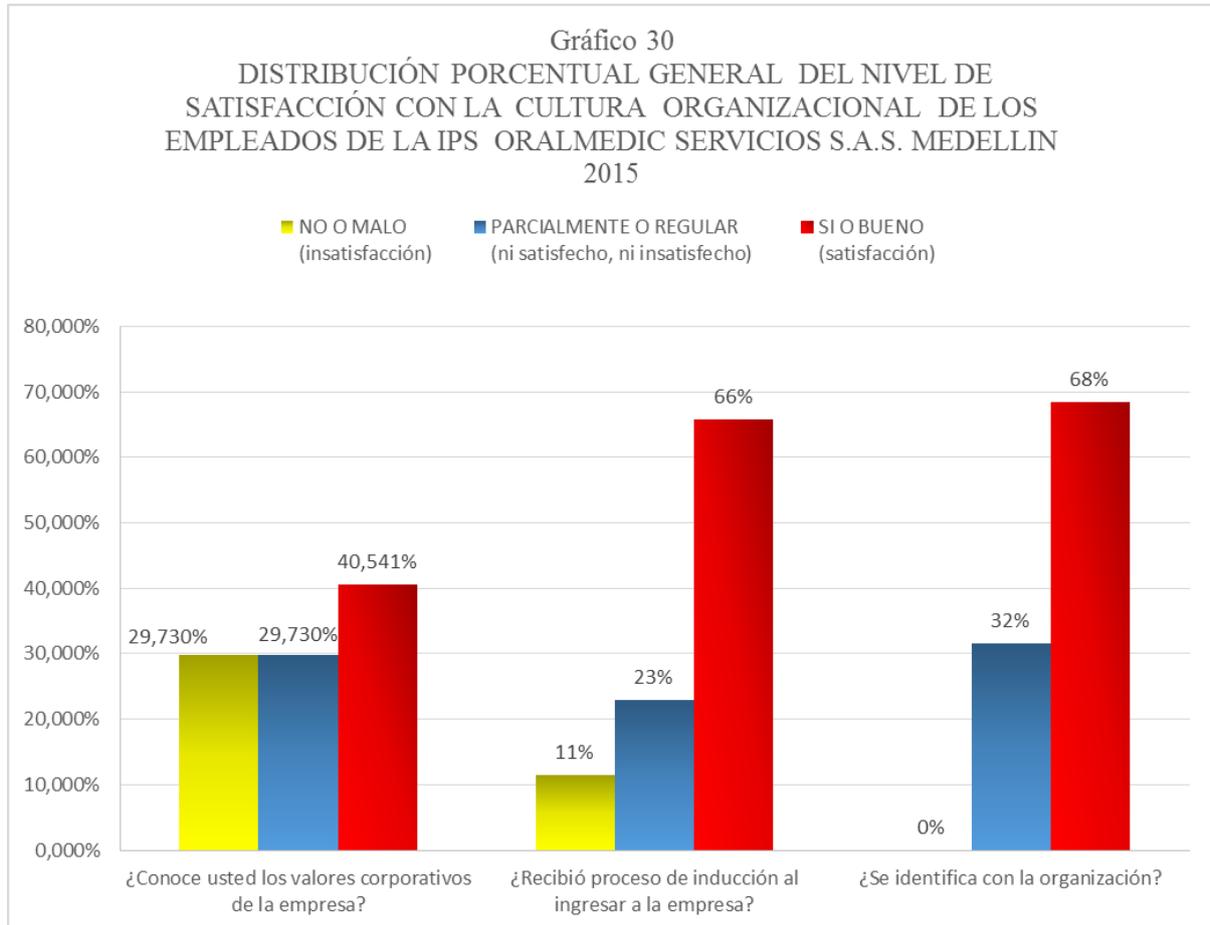
CATEGORIA	NO O MALO (insatisfacción)	PARCIALMENTE O REGULAR (ni satisfecho, ni insatisfecho)	SI O BUENO (satisfacción)
CULTURA ORGANIZACIONAL	14%	28%	58%
ERGONOMA	7%	22%	71%
CLIMA DE TRABAJO	3%	28%	69%
REMUNERACIÓN	5%	32%	63%
TOTAL	6%	27%	68%

7.3.1.1. Distribución porcentual general con la cultura organizacional de los empleados de la IPS Oralmedic Servicios S.A.S. Medellín 2015.

La cultura organizacional resultó ser el aspecto menos valorado por los empleados de Oralmedic Servicios S.A.S, con un índice de satisfacción del 58%, ni satisfecho ni insatisfecho el 28% e insatisfecho del 14%. Ver tabla 5.

Con respecto a la cultura organizacional el estudio muestra que solo el 40.54% de las personas encuestadas conocen los valores corporativos de la empresa, el 66% recibió inducción al ingresar al empresa y el 68% de los empleados encuestados se identifican con la organización.

Las preguntas menos valoradas se tomaron en consideración, tomando en cuenta que el porcentaje de insatisfacción es alto por ejemplo en cuestion del conocimiento de los valores corporativos con el 29.730%, seguido del proceso de inducción con un 11%. (Ver gráfico 30)



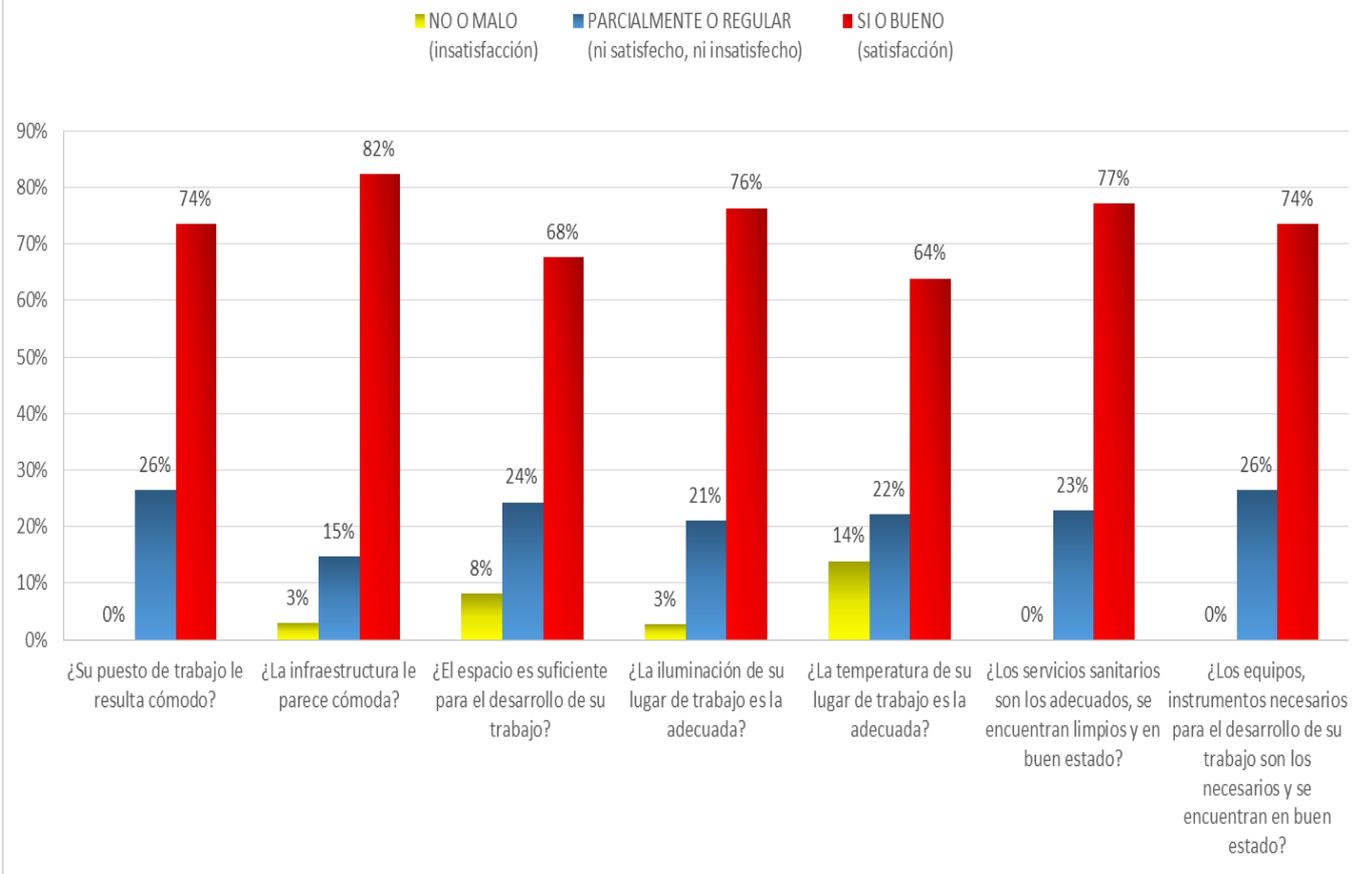
7.3.1.2. Distribución porcentual general con la ergonomía de los empleados de la IPS Oralmedic Servicios S.A.S. Medellín 2015.

La ergonomía resulto ser la categoría mejor valorada de esta medición con un índice de satisfacción 71%. En satisfacción las valoraciones se desglosan de la siguiente manera el 74% de los encuestados afirma que su puesto de trabajo le parece cómodo, el 82% le parece adecuada la infraestructura de la empresa, solo al 68% le parece suficiente el espacio para desarrollar su trabajo, El 76 % tiene iluminación adecuada en el sitio de trabajo, El 64%

Tiene adecuada temperatura en su lugar de trabajo, El 77% considera los servicios sanitarios adecuados y limpios, El 74% cuenta con los instrumentos necesarios para el desarrollo de su trabajo, no se presenta insatisfacción en puesto de trabajo, estado de servicios sanitarios, y suficiencia y estado de equipos e instrumentos, los ítems que presentan insatisfacción se desglosan de la siguiente manera el 3% no le parece cómoda la infraestructura y la iluminación es inadecuada, para el 14% la temperatura de su lugar de trabajo es inadecuada. No se encuentran satisfechos ni insatisfechos el 26% en su puesto de trabajo, y suficiencia y estado de equipos e instrumentos, el 24% con el espacio suficiente para el desarrollo de su trabajo, el 23% con los el estado de los servicios sanitarios, el 22% con la temperatura del lugar de trabajo, el 21 % con la iluminación de su lugar de trabajo el 15% con la infraestructura.

En conclusión se encontraron mayores niveles de satisfacción en los ítems de infraestructura cómoda (82%), así como sentirse cómodo en su puesto de trabajo (74%). Por otro lado se encontró mayor nivel de insatisfacción en las preguntas relacionada con temperatura del lugar de trabajo y espacio suficiente para el desarrollo de su trabajo. Ver gráfico 31

Gráfico 31
DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL GENERAL DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN CON LA ERGONOMIA DE
LOS EMPLEADOS DE LA IPS ORALMEDIC SERVICIOS S.A.S. MEDELLIN. 2015



7.3.1.3. Distribución porcentual general con el clima de trabajo de los empleados de la IPS Oralmedic Servicios S.A.S. Medellín 2015.

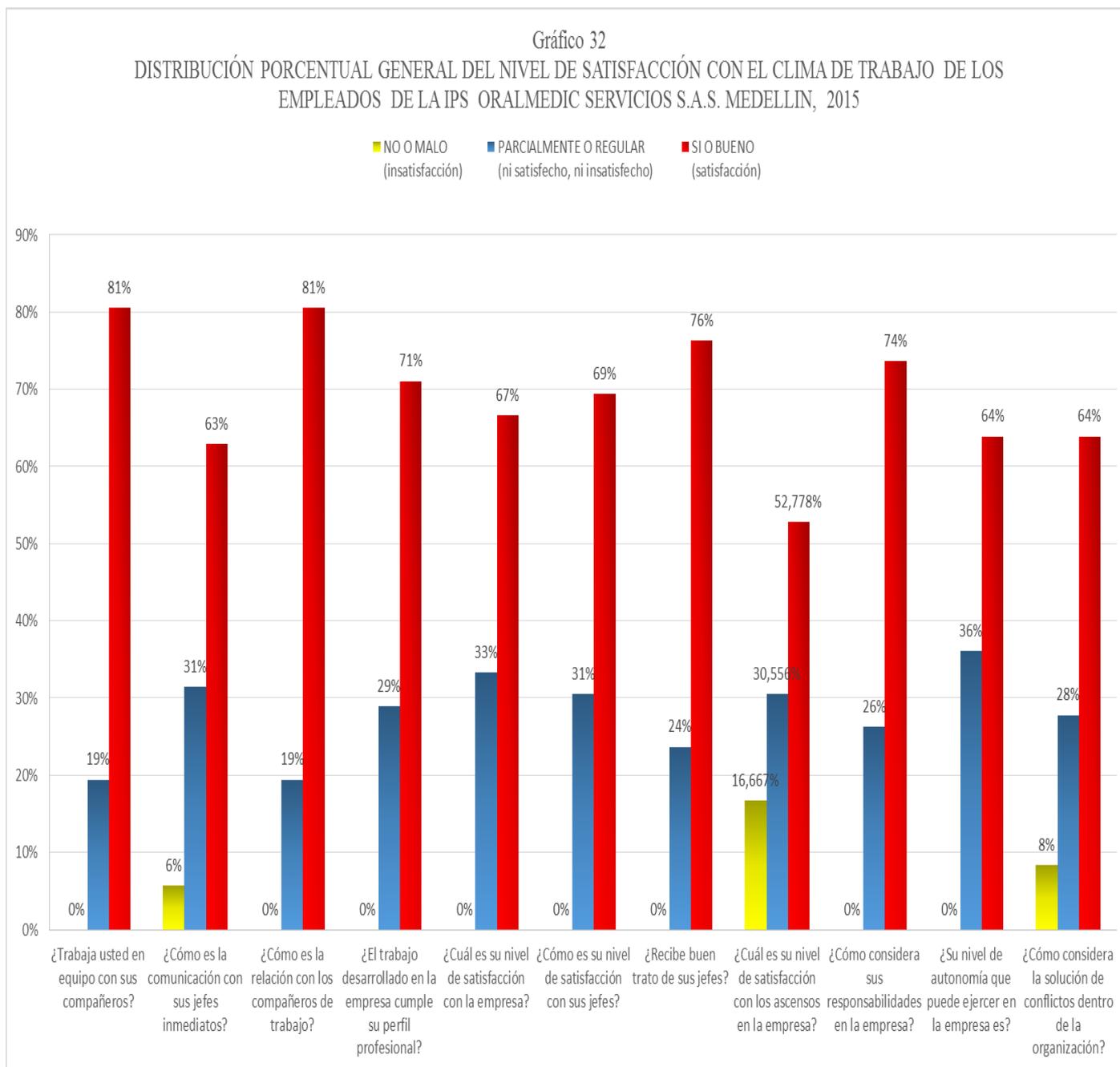
La categoría de Clima de trabajo resultó ser el segundo mejor valorado en este estudio.

Los porcentajes se desglosan de la siguiente forma el 69% de los empleados revelaron sentirse satisfechos, el 28% ni insatisfechos, ni satisfechos, y solo el 3% estaban insatisfechos. Tabla 5

En las preguntas en donde los empleados expresaron mayor satisfacción fueron: trabajo en equipo con los compañeros y relación con sus compañeros (81%), el (74%) considera buenas las responsabilidades en la empresa , el (71%) de los encuestados cumple con su perfil profesional, el (69%) se siente satisfecho con su jefe, el (67%) se siente satisfecho con la

empresa, el (64%) se siente con autonomía en la empresa y considera que es buena la forma como se resuelven los conflictos en la empresa, el (63%) tiene buena comunicación con su jefe inmediato, el (52.778%) se siente satisfecho con los ascensos en la empresa.

La insatisfacción se manifestó en la comunicación con los jefes con un 6% , los ascensos en la empresa con un 17% y la forma de solucionar los conflictos con un 8%. (Ver gráfico 32)

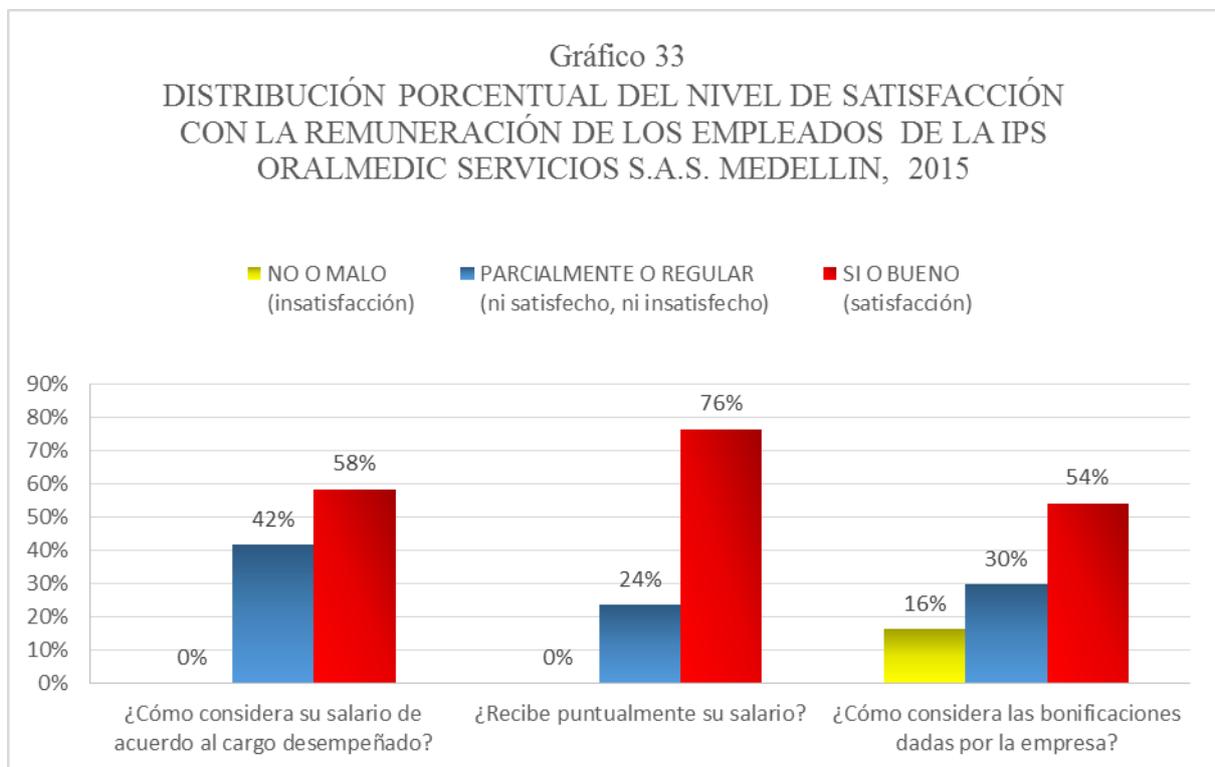


7.3.1.4. Distribución porcentual general con la remuneración general de los empleados de la IPS Oralmedic Servicios S.A.S. Medellín 2015.

El 63% de los empleados de Oralmedic especifican sentirse satisfechos, el nivel de insatisfacción fue del 5% y ni satisfecho ni insatisfecho corresponde al 32% de los empleados. Tabla 5

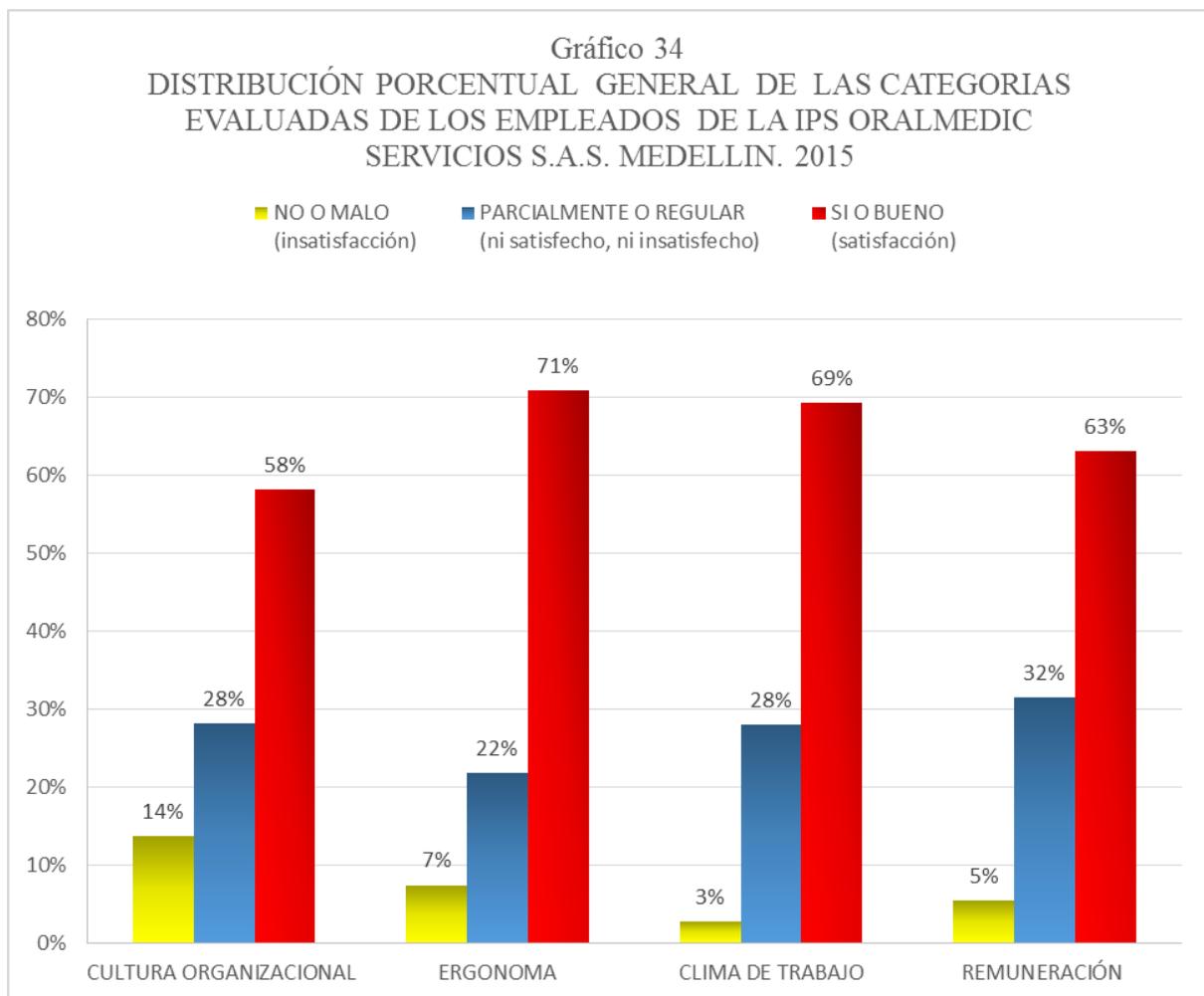
Con el salario el 58% de los encuestados afirma que el salario es bueno de acuerdo a su cargo, el 76% dice que recibe su salario oportunamente y el 54% considera buenas las bonificaciones otorgadas por la empresa. Se identifica ni satisfecho ni insatisfecho el 42% por el salario de acuerdo al cargo desempeñado, el 24% en recibir el salario puntualmente y el 30% por considerar las bonificaciones dadas por la empresa.

En conclusión en cuanto a la distribución porcentual del nivel de satisfacción con la remuneración de los empleados de la sede centro el 16% se siente insatisfecho con las bonificaciones que da la empresa. (Ver gráfico 33)



7.3.1.5. Distribución porcentual general total de las categorías evaluadas de los empleados la IPS Oralmedic Servicios S.A.S. Medellín 2015.

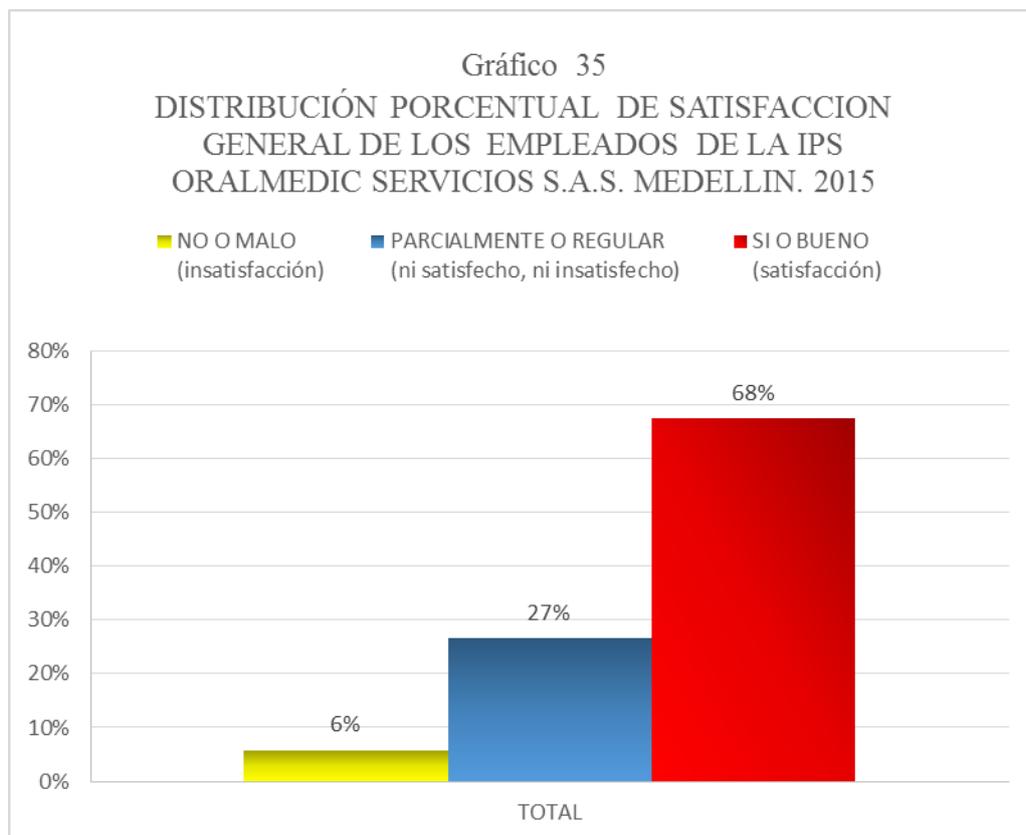
Según la distribución porcentual general de las categorías evaluadas de los empleados de Oralmedic se puede concluir que al 58% le parece buena la cultura organizacional, al 71 % la ergonomía, al 69% el clima de trabajo y al 63 % la remuneración. (Ver gráfico 34)



7.4. DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE SATISFACCION GENERAL DE LOS EMPLEADOS DE ORALMEDIC SERVICIOS S.A.S. MEDELLIN 2015.

En la distribución porcentual general de los empleados de Oralmedic servicios el 68% se

siente satisfecho, el 27% parcialmente satisfecho y el 6% insatisfecho. (Ver gráfico 35)



DISCUSIÓN

El presente estudio planteaba medir el nivel de satisfacción de los empleados de Oralmedic servicios S.A.S con el fin de obtener información que nos permita tomar medidas necesarias que contribuyan con el mejoramiento continuo de la institución.

Las organizaciones con el transcurrir del tiempo, se han percatado que uno de los elementos más significativos para el correcto funcionamiento de sus empresas es el talento humano, por lo que se han dado a la tarea de indagar y aplicar métodos y/o herramientas que permitan analizar a su personal para conocer que necesitan y con ello obtener beneficios comunes, que produzcan mejoras en los empleados y por consiguiente en la empresa alcanzando sus objetivos organizacionales.

Según los resultados obtenidos en la presente investigación, encontramos un número considerable de variables que podrían desempeñar un rol importante y significativo en la definición de las causas que llevan a que algunos de los empleados de la IPS Oralmedic Servicios S.A.S. estén insatisfechos en su labor.

En cuanto al perfil sociodemográfico se puede decir que predomina en alto porcentaje el sexo femenino (93%), edades entre los 30 a 39 años superan la mitad del personal(62%), un porcentaje considerable de empleados son casados (45%) y solteros(34%), un poco menos de la mitad de los empleados no tienen hijos (45%)y el resto tiene 1 o 2 hijos(31% y el 24% respectivamente), cerca de la mitad de los empleados tienen estudio técnico (52%)y cerca de la otra mitad estudios profesionales (41%), en un mínimo porcentaje es bachiller (3%)o tiene estudios de posgrado (3%).

La influencia de las variables sociodemográficas en cuanto a satisfacción laboral , advierten diferencias notables entre mujeres y hombres, siendo las primeras las que presentan mayores índices de satisfacción, según el estado civil el grado de satisfacción es mayor en trabajadoras solteras y en cambio en los varones sucede al contrario, Por otro lado, respecto al género de los entrevistados, se pone de manifiesto la intensa feminización laboral existente, quedando patente que son las mujeres las que muestran mayores niveles de satisfacción global, (Hernández Plaza, Rondón Medina, Ariza, & Manrique, 2010) Aunque también otros autores exponen que los hombres muestran mayor estabilidad en el empleo que las mujeres (Gómez Ortiz, Barriel Salcedo , & Ortega del Olmo, 2004). En esta investigación en relación con las mujeres y la satisfacción laboral se encontró que en ellas se puede encontrar mayor nivel de satisfacción laboral que los hombres.

Finalmente el nivel educativo plantea distinciones ya que las mujeres con niveles inferiores de estudios se declaran significativamente insatisfechas, mientras que en el caso de los varones el grado más bajo de satisfacción se encuentra entre las titulaciones superiores (Sánchez Cañizares, Fuentes García, & Artacho Ruiz, 2007), en esta investigación en relación con las mujeres, el nivel educativo y la satisfacción se encontró que las mujeres con niveles educativos altos están más satisfechas con sus trabajos.

Se presentan mayor satisfacción en profesionales con mayor edad y con mayor antigüedad profesional, se entiende que la experiencia permite en numerosos casos la adaptabilidad al puesto de trabajo, y asimismo permite tener una visión más objetiva de matices que otros profesionales valoran como insatisfactorios, presentando las valoraciones más positivas.

(Carillo García, Solano Ruiz, Martínez Roche , & Gómez García, 2013), en esta investigación en relación con el nivel educativo encontramos que un número considerable de

empleados son profesionales lo que lleva a que los empleados presenten mayor satisfacción, Respecto a las variables familiares, parece ser que la estabilidad emocional en la familia y la paternidad o maternidad permiten un mejor afrontamiento de conflictos y estrés laborales por ello los que tenían hijos reflejaban menos cansancio emocional (Olivar Castrillón & González Moran, 1999) en esta investigación en relación con respecto a la estabilidad emocional en la familia, paternidad y maternidad solo se evaluó el porcentaje de los empleados que presentaran estas condiciones pero no se podría concluir su grado de satisfacción dentro de la organización porque no se evaluaron estos aspectos.

Según el área en la que se desempeñan los empleados de Oralmedic Servicios S.A.S se encontró que el área asistencial (52%) y la administrativa (41%) fueron las más evaluadas, las principales causas de insatisfacción del personal del área administrativa son las cargas de trabajo, en el área asistencial se presentan insatisfacción por los turnos laborales extensos demanda excesiva de trabajo y presión en este. (Fernández San Martín , y otros, 1995) ítems que no se evaluaron en este estudio y que se deben tener en cuenta para estudios próximos sobre satisfacción laboral.

La ergonomía resulto ser la categoría mejor valorada de esta medición con un índice de satisfacción 71%, ninguno de los ítems muestra satisfacción completa, de mayor nivel de satisfacción a menor nivel se definen así: infraestructura(82 %), servicios sanitarios adecuados y limpios(77 %), iluminación(76%), instrumentos necesarios para el desarrollo de su trabajo(74%), puesto de trabajo le parece cómodo(74%), suficiente el espacio para desarrollar su trabajo(68 %), adecuada temperatura en su lugar de trabajo(64%).

Cuando los empleados no trabajan en un espacio adecuado, las herramientas de trabajo no son las ideales para ejercer su labor óptimamente; los trabajadores llevan a sus lugares de

trabajo equipos propios para de una u otra forma mitigar el impacto que genera no tener puestos de trabajo bien equipados para ejercer su labor lo que sería un punto vulnerable en el sentido de que hay una gran tendencia hacia la desmotivación por parte de los trabajadores y esto a la postre se puede reflejar en el desempeño de ellos mismos e impactar grandemente en la calidad del servicio que se presta (Rojas Martínez, 2013), en esta investigación en relación con la ergonomía se encontró altos porcentajes de satisfacción laboral en los ítems evaluados

La categoría de clima de trabajo es la segunda categoría mejor valorada en este estudio. Se presenta mayor satisfacción en trabajo en equipo con los compañeros(81%), responsabilidades en la empresa, cumplimiento del perfil profesional(74%), en menor nivel satisfacción con el jefe(69%), satisfacción con la empresa(67 %), autonomía(64%), resolución de conflictos(64%), comunicación con el jefe inmediato(63%), y bajo nivel satisfacción con los ascensos en la empresa(52.77%).

La relación satisfactoria con los compañeros genera satisfacción laboral, es importante que el individuo perciba a sus compañeros como confiables, ya que la ausencia de estos factores generaría insatisfacción en el ámbito de trabajo. (Briceño, Herrera, Enders , & Fernández, 2006). En cuanto al trabajo en equipo los empleados que trabajaban solos tenían niveles significativamente más altos de satisfacción que los que trabajaban en equipo. (Pérez Villar & Azzollini, 2013) en esta investigación en relación con el clima de trabajo se concluye que en los ítems evaluados ninguno arrojó resultados de satisfacción inferiores al 50%.

La comunicación en el ámbito laboral es un tema que afecta directamente el clima de las organizaciones y, si se maneja correctamente, permite a las personas sentirse cómodas y apreciar la empresa en la que trabajan (León Fandiño, 2012) en esta investigación en relación con a la comunicación encontramos alto nivel de satisfacción.

En la categoría de remuneración observamos en nivel superior de satisfacción en cuanto a recibir su salario oportunamente, se presentan bajos niveles de satisfacción en salario de acuerdo a su cargo (58%) y bonificaciones otorgadas por la empresa. (54%)

Las variables salario y posibilidades de ascenso son las que producen mayor insatisfacción entre el personal, lo que indicaría frustración debido al escaso reconocimiento por el trabajo realizado y las bajas posibilidades de crecimiento laboral, la gratificación laboral es una necesidad que guarda relación con la percepción de equidad y justicia laboral, las promociones y remuneraciones son aspectos del trabajo que más insatisfacción producen en el personal (Briceño, Herrera, Enders , & Fernández, 2006)

De las categorías evaluadas en las que se presenta menor nivel de satisfacción es la cultura organizacional, se refleja poco conocimiento de los valores corporativos(40.54%), otros aspectos como la inducción recibida al ingresar a la empresa (66 %)y la identificación de los empleados con la organización (68%)tampoco fueron bien valorados, aspectos que son de gran importancia para el buen comportamiento de una organización y la satisfacción laboral del cliente interno; la inducción como proceso delicado dentro de las empresas y que, de llevarse a cabo , requiere de una minuciosa elaboración y aplicación ya que puede ser un dinamizador dela productividad. La aplicación adecuada del proceso con tiempo suficiente para la socialización del empleado en la organización y el puesto de trabajo, conocimiento general de misión, visión y valores, historia organizacional, cultura organizacional propuesta, permite asegurar la permanencia del empleo desde el momento más importante que es el ingreso. (Reynoso Núñez & Posadas Ríos , 2010)

Los resultados de la falta de satisfacción pueden afectar la productividad de la organización y producir un deterioro en la calidad del entorno laboral, puede disminuir el desempeño,

incrementar las quejas, el ausentismo o el cambio de empleo. (Huaraz , 2012) características no evaluadas en este trabajo y que se deben tener en cuenta para próximas investigaciones Comparando esta investigación con la realizada por Dolores Vargas Alarcón de nombre “Estudio de satisfacción del Usuario Externo e Interno en los servicios de salud del Patronato Provincial de Pichincha” como estrategia para una gestión de calidad, realizada en el año 2013 se encontró que la percepción del nivel de satisfacción del usuario interno va del 60% al 90%. Y las variables que influyeron para esto fueron el lugar al que acuden a ser atendidos (centro de salud), el tiempo en que tardó en trasladarse de su casa al centro de salud y el tiempo que trabaja en la institución; esto posiblemente debido a: el administrador a cargo, la distancia en la que viven, las variables de satisfacción tales como: “conforme por las instalaciones y ambiente físico”, “conforme con el equipamiento e instrumental”, son estadísticamente significativas debido a que Existen falencias en la provisión de instrumental y mantenimiento de la infraestructura de los centros de salud del PPP.

En la investigación realizada por el departamento de investigación y estadística de INFOTEP de nombre estudio de satisfacción clientes internos año 2013, realizada en Santo Domingo en el año 2013 se encontró que el índice de satisfacción fue 81% y las variables que influyeron en la satisfacción laboral fue la Identidad corporativa (95.4%); Calidad (92.9%) y Supervisión y evaluación (81.3%). Los clientes internos que mostraron menor grado de satisfacción en relación a: Beneficios y motivación (76.0%), los servicios (76.4%), el flujo de información (76.8%), infraestructura física y seguridad (78.1%) y condiciones del puesto de trabajo (78.5%).

En esta investigación la percepción del nivel de satisfacción del usuario interno aunque no se totalizo se encontró que las variables que influyeron para esta satisfacción fueron los aspectos concernientes a su trabajo, la ergonomía resultó ser la categoría mejor valorada (71%), aunque de los ítems evaluados no muestran satisfacción completa, en ergonomía se

puede concluir que se presenta alto índice de satisfacción, en cuanto a infraestructura (82%) servicios sanitarios adecuados y limpios (77%) iluminación (76%) instrumentos necesarios para el desarrollo de su trabajo y puesto de trabajo cómodo (74 %), se identifica menor satisfacción en cuanto al espacio suficiente para desarrollar su trabajo (68%),y la adecuada temperatura en su lugar de trabajo(64%).

En esta investigación se encontró que el 68% de los empleados están satisfechos con su trabajo y comparándolo con la investigación realizada por , Diana Marcela Amezcua Ospina de nombre "Satisfacción laboral y calidad del empleo en Colombia: un análisis conjunto para el segundo trimestre de 2012" realizada en Cali en el año 2013, se encontró que la probabilidad de satisfacción se encuentra que las características propias del trabajador, exceptuando los años de educación, que no interfirieron significativamente, La condición de ser asalariado influye significativamente de manera positiva, algo que reitera los beneficios de la formalidad en términos de brindar mejores condiciones y garantizar una satisfacción con el empleo, y la investigación con el nombre: "Evaluación de la satisfacción del cliente interno en la IPS Oralmedic S.A.S realizada por Sandra Mora, Lisbeth Giraldo, Ruth Cadena en el año 2010 que reportó que para lograr alto nivel de satisfacción laboral es necesario informar al cliente interno sobre los valores corporativos para que el personal se apropie de ellos, además es importante la infraestructura y ubicación del sitio de trabajo .

En esta investigación se encontró que el recurso humano está altamente satisfecho con los aspectos concernientes a su trabajo pero que se hace necesario fortalecer la cultura organizacional, se refleja poco conocimiento de los valores corporativos solo el 40.541% los conoce, no se evidencio que los empleados recibieran una adecuada y completa inducción, además solo se sienten identificados con la organización el 68% de los empleados.

En cuanto a las dificultades del estudio se presentaron en el momento de la encuesta ya que algunos empleados no se encontraban en las instalaciones de las sedes el día que se realizó la

encuesta por algunas razones como calamidad doméstica, permisos no remunerados, descansos, vacaciones, no se encontraban en las instalaciones de las sedes el día que se realizó la encuesta. Los datos fueron recogidos mediante cuestionarios autoadministrados, quedando así la sinceridad de las respuestas a criterio de los profesionales. Sin embargo, estas dificultades no invalidan los resultados para haber sido comparados con los obtenidos en investigaciones previas.

Los límites de esta investigación se deben a que fue una investigación de tipo descriptiva que solo permite describir situaciones y plantear posible relación entre variables, y no comprueba relaciones entre las variables.

Proponer nuevas alternativas de investigación de tipo cuantitativo correlacional para ampliar los conocimientos de la satisfacción e insatisfacción en el ámbito laboral por ejemplo evaluar conflicto entre el trabajo y la vida personal, la monotonía en el trabajo y la satisfacción laboral, cargas de trabajo y demanda excesiva de trabajo e insatisfacción.

CONCLUSIONES

Al interpretar los resultados del presente estudio se concluye que en la IPS Oralmedic se presentan factores que influyen en la evidencia de situaciones por parte de los empleados, como evasión de responsabilidades, incumplimiento en el horario laboral, canales de comunicación informales, poco empoderamiento hacia la empresa, entre otras; también se encuentran razones por la que otros empleados muestran gran interés por la organización siendo altamente responsables al cumplir sus funciones, ejerciendo liderazgo desde sus

habilidades técnicas, humanas y conceptuales.

En la IPS Oralmedic servicios S.A.S. predominan los empleados de sexo femenino (93%), edades entre los 30 y 39 (62%), casados (45%) y solteros(34%), empleados sin hijos (45%) y con 1 o 2 hijos (31% y el 24% respectivamente), prevalecen empleados con estudio técnico (52%)y profesionales (41%), según el área en la que se desempeñan los empleados de Oralmedic Servicios S.A.S el 52% de los empleados se desenvuelven en el área asistencial y 41% en el área administrativa .

La evaluación de la satisfacción laboral de la IPS Oralmedic Servicios S.A.S permitió visualizar que en general el recurso humano está altamente satisfecho con los aspectos concernientes a su trabajo, la ergonomía resultó ser la categoría mejor valorada (71%), aunque de los ítems evaluados no muestran satisfacción completa, en ergonomía se puede concluir que se presenta alto índice de satisfacción en cuanto a infraestructura (82%) servicios sanitarios adecuados y limpios (77%) iluminación (76%) instrumentos necesarios para el desarrollo de su trabajo y puesto de trabajo cómodo (74 %), se identifica menor satisfacción en cuanto al espacio suficiente para desarrollar su trabajo (68%),y la adecuada temperatura en su lugar de trabajo(64%).

La apreciación que se obtuvo del clima de trabajo por parte del personal, reflejó buen porcentaje de satisfacción (69%%), permitiendo visualizar que el indicador más distintivo fue la satisfacción en el trabajo en equipo con los compañeros y relación satisfactoria con los compañeros (81%), buen trato con los jefes (76%), decrece la satisfacción en cuanto a las responsabilidades que los empleados tienen en la empresa (74%),y el cumplimiento del perfil profesional(71%), se concluyen niveles más bajos de satisfacción en relación con satisfacción con el jefe(69%), satisfacción con la empresa(67%), autonomía(64%), resolución de conflictos(64%), comunicación con el jefe inmediato(63%), y muy bajo nivel satisfacción

con los ascensos en la empresa(52.77%).

Al evaluar la remuneración observamos en nivel superior de satisfacción (63%) recibir su salario oportunamente (76%), cumplen las expectativa de la mayoría de los empleados, se presentan bajos niveles de satisfacción en salario de acuerdo a su cargo (58%), y bonificaciones otorgadas por la empresa (54%), factores importantísimos que pueden contribuir a no realizar adecuadamente las funciones de los empleados en la empresa.

Se halló que se presenta el menor nivel de insatisfacción en lo que se refiere a la cultura organizacional (58%), se refleja poco conocimiento de los valores corporativos solo el 40.541% los conoce, no se evidencio que los empleados recibieran una adecuada y completa inducción al ingresar el 40.541% refleja haber recibido inducción, además solo se sienten identificación con la organización el 68%, factores importantes para la empresa que pueden indicar que los empleados no laboran comprometidos por obtener un beneficio mutuo.

Se determinó de acuerdo al estudio que se presenta que el nivel de satisfacción de los empleados de Oralmedic servicios S.A.S es considerablemente buena (68%), encontramos un porcentaje representativo se siente parcialmente satisfecho (27%), y unos pocos empleados están insatisfechos (6%).

RECOMENDACIONES

En la búsqueda de alternativas para dar solución y mejorar el nivel de satisfacción de los empleados de la IPS Oralmedic Servicios S.A.S, lo cual se verá reflejado en la buena prestación de los servicios y en la productividad de la organización, es necesario:

- Establecer la filosofía, misión, visión y valores de la empresa y realizar capacitación para promoverlos y divulgarlos a todos los miembros de la estructura organizacional, pues estos aspectos marcan las actitudes y expectativas que se esperan de los empleados.
- Definir el plan de ascensos según las capacidades y preparación de los empleados.
- Otorgar incentivos ya sea económicos o no económicos (como días libres, compensatorios, salidas temprano, entre otras) por buen desempeño, incluyendo ítems como: antigüedad, eficiencia, puntualidad u otras actividades que lo ameriten.
- Evaluar la relación de los salarios con el perfil profesional y ocupación del empleado, si es necesario hacer ajustes para que el empleado sienta mayor gratificación y trabaje más a gusto en la empresa.
- Analizar detalladamente la función del empleado dentro de la organización comparándola con el perfil profesional de este y hacer ajustes.
- Mejorar los niveles de responsabilidades y autonomía de los empleados, haciendo que las funciones sean más equitativas y no hayan empleados con mayores cargas laborales que otros.
- Realizar un proceso de inducción en donde además del manual de funciones, se le informe a los nuevos empleados la cultura organizacional de la empresa.
- Realizar talleres de motivación, que fomenten la participación de todos los empleados independientemente del puesto o rango que representen dentro de la empresa, para

fortalecer las relaciones interpersonales y la comunicación con sus compañeros y jefe inmediato, garantizando mejoras en la satisfacción laboral y relaciones entre empleados de la IPS Oralmedic Servicios S.A.S.

- Formar equipos de trabajo mixtos, en los cuales se fomente el compañerismo y se compartan experiencias y conocimientos para influir en la motivación e involucramiento.
- Evaluación continúa de comportamiento y actitudes de jefes inmediatos con los empleados.
- Efectuar y elaborar un estudio, para determinar que puestos de trabajo no son cómodos por tener espacio insuficiente para el desarrollo del trabajo y temperaturas inadecuadas; proponer y ejecutar planes de mejora, porque el ambiente físico puede ser un determinante para que el personal perciba el clima organizacional de una forma negativa.
- Aplicar anualmente o como se considere necesario cuestionarios con fines investigativos que evalúen el grado de satisfacción laboral y clima organizacional, para conocer cómo se encuentran estos aspectos, estableciendo si se ha perfeccionado o declinado realizando retroalimentación de los resultados y así determinar estrategias de mejora.

Para la universidad Luis Amigó

- Realizar inducción completa a los empleados donde se transfiera la información necesaria referente a la estructura organizacional de la universidad.
- Evaluar constantemente las variables relacionadas con la satisfacción laboral de los empleados.
- Realizar con frecuencia encuestas de satisfacción laboral a empleados,
- Implementar plan de mantenimiento preventivo de infraestructura.
- Garantizar dotación necesaria para el desarrollo de las funciones de los empleados.

Para los gerentes en servicios de salud

- Tener clara la importancia de realizar una adecuada planeación estratégica en las empresas, involucrando al personal en todos los aspectos de la organización, brindándole motivación para la realización de las funciones.
- Realizar inducción completa a los empleados nuevos en donde se explique con todos los detalles la planeación estratégica y el manual de funciones para el cargo que va a ser controlado.
- Trabajar constantemente por el trato digno y el mantenimiento de una comunicación asertiva entre los miembros de la organización.
- Crear planes de incentivos que permitan mantener motivado al personal y de esta manera contribuir al rendimiento de la organización.

Para futuras investigaciones de satisfacción laboral.

Aumentar los ítems a evaluar por ejemplo, horarios laborales, aspectos relacionados con la carga laboral, permisos laborales, capacitaciones entre otras según la empresa en donde se vaya a realizar el estudio, a través de un estudio de tipo cuantitativo correlativo.

Bibliografía

Amezquita Ospina, D. M. (2013). Satisfacción laboral y calidad del empleo en Colombia: un análisis conjunto para el segundo trimestre del año de 2012.

Cuadro Peralta, A., & veloso Besio, C. (2001). Liderazgo, clima y satisfacción laboral en las organizaciones. *Revista Universum* #22 Vol. 2, 40-56.

Fernandez San Martin, M. I., villagrasa Ferrer, J., Gamo, M. F., & vazquez Gallego, J. (1995). Estudio de la satisfacción laboral y sus determinantes en los trabajadores sanitarios de un área de Madrid. *Revista Española de Salud Pública*, 487-497.

Georgina, H. (2011). Investigación satisfacción laboral, Trabajo de grado. Universidad Nacional de Cuyos Argentina.

Granda Carranzas, E. (2006). La insatisfacción laboral como factor de rendimiento del trabajado. *rev Quipukamayoc-Universidad nacional de San Marcos*, Volumen 13 Numero 26.

Maslow, A. H. (1991). *Motivación y personalidad*. Madrid: Diaz De Santos S.A.

Ministerio de la protección social. (1989). Resolución 1016 de 1989 del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social y Salud. Bogotá.

Ministerio de Protección Social, C. S. (1951). Código Sustantivo de trabajo.

Ministerio de Protección Social (1984). Decreto 614 de 1984, por el cual se determinan las bases para la organización y administración de Salud Ocupacional en el país.

Ministerio de Protección Social (1994). Decreto 1295 de 1994, Por el cual se determina la organización y administración del Sistema General de Riesgos Profesionales. Bogotá

Mora, S., Giraldo, L., & Cadena, B. R. (2010). Evaluación de la satisfacción del cliente interno en la IPS Oralmedic S.A.S. Universidad CES.

Pérez Escobar, J., & constitución Política de Colombia. (1991). Constitución política de Colombia.

Robbins, (1998) satisfacción laboral y productividad

Sthepen P, R. (2009). Comportamiento Organizacional. Mexico: Pearson Educación.

Sagredo Pérez, A. M. (2012). Clima organizacional en la gestión del cambio para el desarrollo de la organización. Escuela Nacional de Salud Pública.

Sobejano, L. (2007). "El cliente interno" en Contribuciones a la Economía.

ANEXOS

1. CONSENTIMIENTO INFORMADO

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA EL DILIGENCIAMIENTO
DE ENCUESTA

INVESTIGACION: NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS EMPLEADOS EN
ORALMEDIC SERVICIOS S.A.S. MAYO- OCTUBRE 2015

FECHA: _____

CARGO: _____

SEDE: _____

Con la presente solicitamos su autorización para realizar encuesta con fines investigativos con la cual estableceremos aspectos que nos ayuden a identificar el nivel de satisfacción de los empleados de la IPS Oralmedic servicios S.A.S, en donde se le harán preguntas concretas de una sola respuesta, se interrogará sobre diferentes aspectos de su vida laboral.

Usted como participante tiene la función de escoger la respuesta que se adapte a su condición laboral, solicitamos ser lo más objetivo posible.

Nos acogemos a la resolución 8430 de 1993 expedida por el ministerio de protección social por la cual se establecen las normas científicas, técnicas y administrativas para la investigación en Salud. Esta investigación de acuerdo a esta norma es con riesgo mínimo,

se realizaran encuestas donde se identificaran aspectos sensitivos de su conducta para determinar el nivel de satisfacción que tiene en la empresa, al obtener estos datos de primera mano podremos establecer las causas de insatisfacción laboral en Oralmedic Servicios S.A.S y realizar recomendaciones que lleven al mejoramiento del clima laboral y propender mejores resultados para la institución que nos permitan ser cada vez más competitivos.

La información que se obtenga será el insumo para conocer el nivel de satisfacción de los empleados y será CONFIDENCIAL y ANÓNIMA.

Este estudio es de gran beneficio para los empleados de la IPS Oralmedic Servicios S.A.S porque se identificarán aspectos que no han permitido obtener alto nivel de satisfacción laboral, según las conclusiones se crearan y desarrollaran estrategias dirigidas al mejoramiento del clima organizacional y por ende mejorar la calidad de vida en el trabajo de los empleados de la IPS.

Para cualquier inquietud o sugerencia puede contactarnos Dora Sáenz 315 856 33 28 o en la oficina administrativa de Oralmedic Servicios S.A.S, Dora Peláez 300 646 71 54 o en la Sede Centro de Oralmedic Servicios S.A.S.

Aclaremos que su participación es voluntaria

Gracias por su colaboración.

Firma de empleado: _____

Dora Luz Sáenz Betancur: _____

Dora Peláez Tabares _____

1. INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

01

ENCUESTA DE SATISFACCION LABORAL ORALMEDIC SERVICIOS S.A.S

Con el fin de identificar los niveles de satisfacción de los empleados la IPS Oralmedic servicios S.A.S, se diseña una encuesta en donde se le realizará preguntas concretas de una sola respuesta, se interrogará sobre diferentes aspectos relacionados con su labor.

La información que se obtenga será el insumo para conocer el nivel de satisfacción de los empleados y será CONFIDENCIAL y ANÓNIMA

FECHA: _____

SEXO: _____

CARGO: _____

NIVEL DE ESTUDIO: _____

PROFESION _____

SEDE: _____

EDAD: _____

ESTADO CIVIL _____

HIJOS: _____

RESPONDA

1. NO O MALO

2. PARCIALMENTE O REGULAR

3. SI O BUENO

	PREGUNTA	1	2	3
1	¿Conoce usted los valores corporativos de la empresa?			
2	¿Su puesto de trabajo le resulta cómodo?			
3	¿La iluminación de su lugar de trabajo es la adecuada?			
4	¿La temperatura de su lugar de trabajo es la adecuada?			
5	¿Los servicios sanitarios con los adecuados, se encuentran limpios y en buen estado?			
6	¿Los equipos, instrumentos necesarios para el desarrollo de su trabajo son los necesarios y se encuentran en buen estado?			
7	¿La infraestructura le parece cómoda?			
8	¿El espacio es suficiente para el desarrollo de su trabajo?			
9	¿El trabajo desarrollado en la empresa cumple su perfil profesional?			
10	¿Trabaja usted en equipo con sus compañeros?			
11	¿Cuál es su nivel de satisfacción con la empresa?			
12	¿Cómo es la comunicación con sus jefes inmediatos?			
13	¿Cómo es su nivel de satisfacción con sus jefes?			
14	¿Recibe buen trato de sus jefes?			
15	¿Cómo es la relación con los compañeros de trabajo?			

16	¿Cómo considera su salario de acuerdo al cargo desempeñado?			
17	¿Recibe puntualmente su salario?			
18	¿Cómo considera las bonificaciones dadas por la empresa?			
19	¿Cuál es su nivel de satisfacción con los ascensos en la empresa?			
20	¿Recibió proceso de inducción al ingresar a la empresa?			
21	¿Cómo considera sus responsabilidades en la empresa?			
22	¿Su nivel de autonomía que puede ejercer en la empresa es?			
23	¿Cómo considera la solución de conflictos dentro de la organización?			
24	¿Se identifica con la organización?			

GRACIAS POR LA COLABORACIÓN PRESTADA