

Caracterización clima laboral de las EPS, caso del municipio de Acacias - Meta

Marevis Fuentes Rincón  
Mónica Marcela Padilla Monroy  
Leidy Yulieth Rozo Rodríguez

Corporación Universitaria del Caribe – CECAR  
Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas  
Programa de Administración de Empresas  
Modalidad a Distancia y Virtualidad  
Villavicencio  
2018

Caracterización clima laboral de las EPS, caso del municipio de Acacias - Meta

Marelvis Fuentes Rincón  
Mónica Marcela Padilla Monroy  
Leidy Yulieth Rozo Rodríguez

Proyecto de grado como requisito para optar al título de Administrador de Empresas

Director  
Mg. Jaime Arce Nader  
Magister en Gestión de las Organizaciones

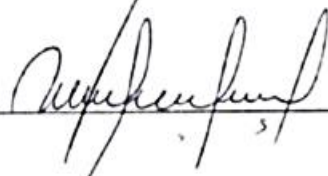
Corporación Universitaria del Caribe – CECAR  
Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas  
Programa de Administración de Empresas  
Modalidad a Distancia y Virtualidad  
Villavicencio  
2018

**Nota de Aceptación**

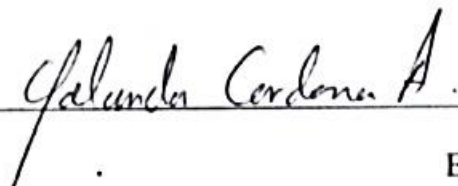
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
38  
\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  


Director

\_\_\_\_\_  


Evaluador 1

\_\_\_\_\_  


Evaluador 2

Villavicencio, Meta, 12 de octubre de 2018.

A Dios, por darme la vida, conocimiento, esfuerzo y voluntad; hasta ver alcanzado dicho propósito personal y profesional. A mi familia, esposo e hijo, por su apoyo y colaboración incondicional.

Marelvís Fuentes Rincón.

Al Todopoderoso, por darme la oportunidad de alcanzar dicho escaño profesional. A mi familia, por su estímulo y comprensión, hasta haber alcanzado dicha meta.

Mónica Marcela Padilla Monroy.

Gracias a Dios por guiar mi vida y permitirme llegar hasta donde hoy siempre anhele. Sin su ayuda y protección, no se hubiera podido realizar la meta. A mi familia, por su infinito amor, apoyo y colaboración. A mi esposo, por su comprensión, por muchos días que le pertenencia.

Leidy Yulieth Rozo Rodríguez.

## **Agradecimientos**

Las autoras agradecen:

Mg. Jaime Arce Nader. Director proyecto.

A las EPS de Acacías, por su colaboración.

Infinitas gracias.

Las autoras.

## Tabla de Contenido

Resumen .....	11
Abstract .....	12
Introducción.....	13
1. Problema.....	14
1.1 Descripción del problema .....	14
1.2 Formulación del problema.....	14
2. Justificación .....	15
3. Objetivos.....	16
3.1 Objetivo general .....	16
3.2 Objetivos específicos.....	16
4. Marco referencial .....	17
4.1 Antecedentes .....	17
4.2 Marco teórico .....	19
4.3 Marco conceptual .....	26
5. Metodología.....	28
5.1 Enfoque de investigación.....	28
5.2 Tipo de investigación .....	29
5.3 Método de investigación.....	29
5.4 Población .....	29
5.5 Muestra .....	30
5.6 Técnicas e instrumentos de recolección de la información .....	30
5.6.1 Fuentes primarias. ....	30
5.6.2 Fuentes secundarias. ....	30
5.7 Análisis de datos .....	30
6. Resultados.....	31
6.1 Identificar las EPS del municipio de Acacias – Meta .....	31
6.1.1 Pau Capital Salud Acacias. ....	31
6.1.2 Salud Total EPS – S S.A.....	31
6.1.3 Servillanos RRD S.A.S.....	31
6.1.4 Servillanos MyD Outsourcing S.A.S.....	32
6.1.5 Entrevista EPS Punto autoizado Acacias Salud Total EPS – S, S.A.....	33

---

6.1.6 Entrevista EPS Servillanos MyD Outsourcing S.A.S. ....	35
6.1.7 Entrevista EPS Pau Capital Salud Acacias. ....	37
6.1.8 Entrevista EPS Servillanos RRD S.A.S.....	39
6.2 Diagnosticar el clima laboral de las EPS del municipio de Acacias .....	41
6.3 Diseño un plan de mejora del clima laboral para las EPS .....	51
7. Conclusiones .....	53
8. Recomendaciones.....	55
Referencias bibliográficas .....	56
Apéndices .....	63

**Lista de tablas**

Tabla 1. Diferencias cultura - clima organizacional. ....21  
Tabla 2. Diferencias investigación cualitativa - cuantitativa.....29



### Lista de figuras

Figura 1.	Dimensiones de desempeño del equipo gerencial. ....	20
Figura 2.	El departamento de recursos humanos.....	24
Figura 3.	Elementos que intervienen en el correcto servicio de atención al cliente. ....	25
Figura 4.	Nivel educativo.....	41
Figura 5.	¿Cómo es el proceso de comunicación dentro de la EPS?.....	42
Figura 6.	¿Cómo percibe usted las relaciones interpersonales del talento humano que integra la EPS? .....	43
Figura 7.	¿La empresa motiva a la capacitación y desarrollo del talento humano? .....	43
Figura 8.	¿Los colaboradores están comprometidos para alcanzar los objetivos de la EPS?.....	44
Figura 9.	¿Son concisas claras y precisas las responsabilidades y funciones a desempeñar en cada una de las áreas de gestión?.....	45
Figura 10.	¿Conoce usted los aspectos corporativos que posee la EPS (misión, visión, principios y valores)?.....	45
Figura 11.	¿Recibe un trato justo y equitativo laboralmente? .....	46
Figura 12.	¿Las relaciones con las compañías de trabajo motiva, a tener un mejor desempeño laboral? .....	47
Figura 13.	¿Existen beneficios económicos que satisfacen las necesidades del trabajo? .....	47
Figura 14.	¿Cree usted que el esfuerzo en su trabajo genera un ambiente agradable? .....	48
Figura 15.	¿Existe apoyo y colaboración de equipo para el desempeño laboral?.....	49
Figura 16.	¿Cuenta el talento humano con condiciones físicas adecuadas para el desempeño laboral? .....	49
Figura 17.	¿Cree usted que ejecuta sobrecarga laboral?.....	50
Figura 18.	Tomas fotográficas Pau Capital Salud Acacias.....	72
Figura 19.	Tomas fotográficas Salud Total EPS-S S.A.....	75
Figura 20.	Tomas fotográficas Servillanos RRD S.A.S. ....	77

### Lista de apéndices

Apéndice A. Encuesta a colaboradores.....	64
Apéndice B. Entrevista EPS Pau Capital Salud Acacias. ....	67
Apéndice C. Entrevista EPS Servillanos MyD Outsourcing S.A.S .....	68
Apéndice D. Entrevista EPS Servillanos RRD S.A.S.....	69
Apéndice E. Entrevista EPS Punto autorizado Acacias Salud Total EPS-S, S.A.....	70
Apéndice F. Cámara de Comercio Pau Capital Salud Acacias. ....	71
Apéndice G. Cámara de Comercio Salud Total EPS-S S.A. ....	73
Apéndice H. Cámara de Comercio Servillanos RRD S.A.S. ....	76
Apéndice I. Cámara de Comercio Servillanos MYD Outsourcing S.A.S. ....	78

## Resumen

El presente trabajo tiene como propósito caracterizar el clima laboral de las EPS del municipio de Acacias – Meta, para determinar su incidencia en el logro de objetivos estratégicos, por eso se propone identificar los elementos de clima organizacional, realizar un diagnóstico y diseñar el plan de mejora pertinente al clima laboral. La metodología aplicada contempla un enfoque cualitativo – cuantitativo (mixto) e investigación descriptiva y método inductivo. Se muestra que existen cuatro EPS, con las siguientes razones sociales: Pau Capital Salud Acacias, Servillanos MyD Outsourcing S.A.S., Servillanos RRD, S.A.S., Punto Autorizado Acacias Salud Total EPS-S S.A.S., donde cada una presenta sus características, año de creación, ubicación, actividad económica, número de empleados. Como resultado se llevó a cabo entrevista a cada una de ellas, con participación de la gerencia o administrador. El diagnóstico se llevó a cabo mediante encuesta dirigida a los colaboradores que integran la EPS.

*Palabras clave:* EPS, Acacias, clima laboral, diagnóstico, caracterización.

### **Abstract**

The present study aims to characterize the working environment of the EPS of the municipality of Acacias - goal, establish your identification, your diagnosis and design pertinent to the work environment improvement plan. The applied methodology contemplates a qualitative approach - quantitative (mixed) and research descriptive and inductive method. Shows that there are four EPS, with the following names: Pau Capital Health, Semillanos MyD Outsourcing S.A.S., RRD Servillanos, S.A.S., point authorized Acacias Health Total EPS-S S.A.S., where each has their characteristics, year of creation, location, economic activity, number of employees. As a result it was conducted interview each of them, with the participation of management or Manager. The diagnosis is carried out by survey addressed to employees that make up the EPS.

*Key words:* EPS, Acacias, work climate, diagnosis and characterization.

## **Introducción**

La realización de la caracterización del clima laboral en las EPS del municipio de Acacías – Meta, permitió identificar las cuatro organizaciones con similares servicios, como son: prestación del servicio de salud, educación, cultura y planes de seguridad social. Con el desarrollo de los objetivos se logró identificarlas. A nivel municipal realizar el diagnóstico con respecto al clima laboral y diseñar el plan de mejora del mismo.

La estructura del trabajo establece el desarrollo de los objetivos propuestos; lo cual generaron resultados que fueron analizados e interpretados.

Los resultados destacan su identificación y caracterización, mostrando de manera sintetizada su razón de ser y objeto social; así mismo, se indican factores de comunicación a nivel interno, responsabilidad del talento humano, relaciones laborales, crecimiento y desarrollo dentro del sector y como organización.

El diagnóstico del clima laboral muestra su nivel educativo, comunicación, relaciones interpersonales, capacitación, desarrollo, compromiso, sentido de pertenencia, responsabilidades, funciones, conocimiento de los aspectos corporativos, trato, beneficios económicos, ambiente laboral, condición física en el desempeño y sobrecarga laboral.

## **1. Problema de investigación**

### **1.1 Planteamiento del problema**

Las empresas seleccionadas en el estudio corresponden: Pau Capital Salud Acacias, Semillano MyD Outsourcing S.A.S., Servillanos RRD S.A.S., Punto Autorizado Acacias Salud Total EPS – S, S.A., ubicadas en el municipio de Acacias – Meta.

La problemática evidenciada permite establecer que el clima laboral incide en el resultado de las actividades administrativas que permiten el logro de los objetivos organizacionales, de cada una de las EPS analizadas , y no existe un plan de mejora del clima laboral.

### **1.2 Formulación del problema**

¿Cómo incide el clima laboral en el desarrollo de las actividades administrativas de las EPS del municipio de Acacias, departamento del Meta?

## 2. Justificación

La investigación es importante, si se tiene en cuenta si desde la perspectiva teórica se tuvo en cuenta antecedentes a nivel del concepto internacional y nacional. Así mismo, se relacionan bases teóricas que enmarcan funcionamiento de la organización, clima organizacional, directrices en la gerencia del futuro, el factor humano en la gerencia, función de la organización, desempeño de equipo, cultura organizacional, relaciones humanas, modelos organizativos y área de recursos humanos entre otros.

Desde la perspectiva metodológica el proceso permitió la aplicación de encuestas a colaboradores y entrevista a los gerentes de la EPS, dando a conocer su situación actual y real frente a la caracterización de clima laboral de las EPS.

Desde la perspectiva práctica, los resultados permitieron identificar las EPS de Acacias – Meta, diagnosticar el clima laboral mediante la aplicación de encuesta y entrevistas. Incluye además el diseño del plan de mejora del clima laboral. Teniendo en cuenta objetivos, estrategias, actividades, meta, fecha, responsables, indicadores y costo.

### **3. Objetivos**

#### **3.1 Objetivo general**

Caracterizar el clima laboral de las EPS del municipio de Acacias – Meta para determinar su incidencia en el logro de los objetivos organizacionales.

#### **3.2 Objetivos específicos**

- a) Identificar las EPS del municipio de Acacias – Meta.
- b) Diagnosticar el clima laboral de las EPS del municipio de Acacias, y determinar los elementos que lo caracterizan.
- c) Diseñar un plan de mejora del clima laboral para las EPS.



## 4. Marco referencial

### 4.1 Antecedentes

Como antecedentes a nivel internacional, los autores Bustamante, Grandón y Lapo (2015), realizaron el estudio denominado “Caracterización del clima organizacional en hospitales de alta complejidad en Chile”. El presente estudio tiene por objetivo caracterizar el clima organizacional al interior de 2 hospitales de alta complejidad de Chile, determinando las dimensiones más y menos influyentes. Para su desarrollo se aplicó un cuestionario que consta de 71 variables agrupadas en 14 dimensiones a una muestra de 561 funcionarios. La interpretación de los resultados se realizó a través del análisis del valor promedio estandarizado y su confiabilidad ratificada mediante el alfa de Cronbach. A partir de lo anterior, se determinó que las dimensiones que influyen por encima del promedio fueron: identidad, motivación laboral y responsabilidad; en tanto que las dimensiones que muestran un nivel de impacto por debajo del promedio resultaron ser: equipo y distribución de personas y material, administración del conflicto y comunicación.

En síntesis, el éxito de las organizaciones viene de la mano de las personas que la conforman y es aún mucho más notorio en el sector público de la salud, donde funcionarios vitales generan un clima organizacional estable sobre la base de un trabajo sinérgico y donde no solo es la institución la beneficiada, sino que también lo son sus trabajadores, sus familias y la comunidad en general (Jones y James, 1979; Santa Eulalia y Sampedro, 2012).

Por otra parte, la autora Sierra (2015), realizó el trabajo denominado “El clima laboral en los colaboradores de área administrativa del Hospital Regional de Cobán A.V.”, quien establece: A lo largo de la historia se ha tenido dentro de la vida organizacional elementos valiosos, como lo es el recurso humano quienes directa e indirectamente dan vida a la al clima laboral prevaleciente. En la perspectiva anterior se realizó una investigación tipo descriptiva cuyo objetivo fue identificar el Clima Laboral de los /as colaboradores/as el área administrativa del Hospital Regional de Cobán, proponiendo una guía de seguimiento y apoyo, para el área donde fuere aplicado el estudio.

Se concluye que la comunicación ascendente y descendente no es la adecuada lo que permite una valoración a mediano plazo para nutrir este aspecto, en torno a la remuneración el personal, se percibe que esta debiere mejorar, brindando oportunidad de desarrollo personal ,en un marco de superación e igualdad de oportunidades.

Se describe como antecedentes los siguientes trabajos similares: diagnóstico del clima organizacional y satisfacción laboral en el personal de enfermería del Hospital Especializado Granja Integral – HEGI, E.S.E. Lérída – Tolima, 2015, elaborado por William David Montero Cruz; para lo cual expresa: estudio de carácter descriptivo realizado en una institución pública, en este caso el Hospital especializado Granja Integral (HEGI) E.S.E Lérída ha contado con 34 sujetos pertenecientes al área de enfermería, aborda y analiza las nueve (9) dimensiones del clima organizacional descritas por Litwin y Stringer (1968) y cuantifica según la opinión de los encuestados la Satisfacción laboral. Se ha realizado utilizando un instrumento donde se realizan varias preguntas relacionadas con las dimensiones y la Satisfacción. Los resultados han sido significativos encontrándose diferentes fortalezas y debilidades en cada una de las dimensiones generándose un sinnúmero de retos y expectativas para las directivas y el talento humano del HEGI en pro de mejorar cada día. Montero (2005).

A nivel del contexto nacional, los autores Suárez & Ángel (2015), realizaron el trabajo “Características del ausentismo laboral por causa médica en una EPS de la ciudad de Medellín”, Universidad de Antioquia; quienes señalan los siguientes aspectos: El objetivo de este trabajo fue describir el comportamiento del ausentismo laboral por causa médica de los empleados del área de autorizaciones en una EPS de la ciudad de Medellín, durante el año 2014. Se realizó un estudio descriptivo a 123 reportes de incapacidades médicas de los empleados, del área de autorizaciones de la EPS durante el año 2014. Existe similitud entre los diagnósticos que más causaron incapacidades, los relacionados con los órganos de los sentidos, y los resultados de la encuesta de morbilidad sentida donde se reportó que el sistema neurológico es el más afectado en el área, más específicamente el órgano visual.

Los autores Castilla & Padilla (2011), llevaron a cabo el trabajo denominado “Clima Organizacional con relación a la motivación y la calidad de vida laboral en los empleados de la E.S.E., Hospital Local Arjona”; Universidad de Cartagena, señalando los siguientes factores:

Siendo el Clima Organizacional un tema importante para los miembros de las empresas, se puede concluir que los trabajadores del Hospital Local Arjona están propensos a un ambiente organizacional favorable que les facilita desarrollarse tanto personal, profesional e intelectual para lograr un óptimo rendimiento en sus actividades laborales y sentirse satisfechos y seguro con el trabajo que desempeñan. A la vez demuestran estar estimulados y comprometidos con la empresa para alcanzar los objetivos corporativos; les agrada compartir su tiempo laboral con los compañeros de trabajo fomentando relaciones de respeto y colaboración, permitiéndoles tener mayor confianza para asumir las responsabilidades y dificultades que se presentan al interior del área de trabajo. No obstante, se puede resaltar que el proceso de comunicación es de escucha respetuosa, tolerancia y retroalimentación

## **4.2 Marco teórico**

Con base en la temática de estudio se destaca el aporte de Brunet (2014), quien establece los siguientes aspectos:

El concepto de clima comporta características específicas que pueden considerarse como postulados que el administrador o consultor deben tener en cuenta en sus análisis. Esas características son las siguientes: (Brunet, 2014, p.110).

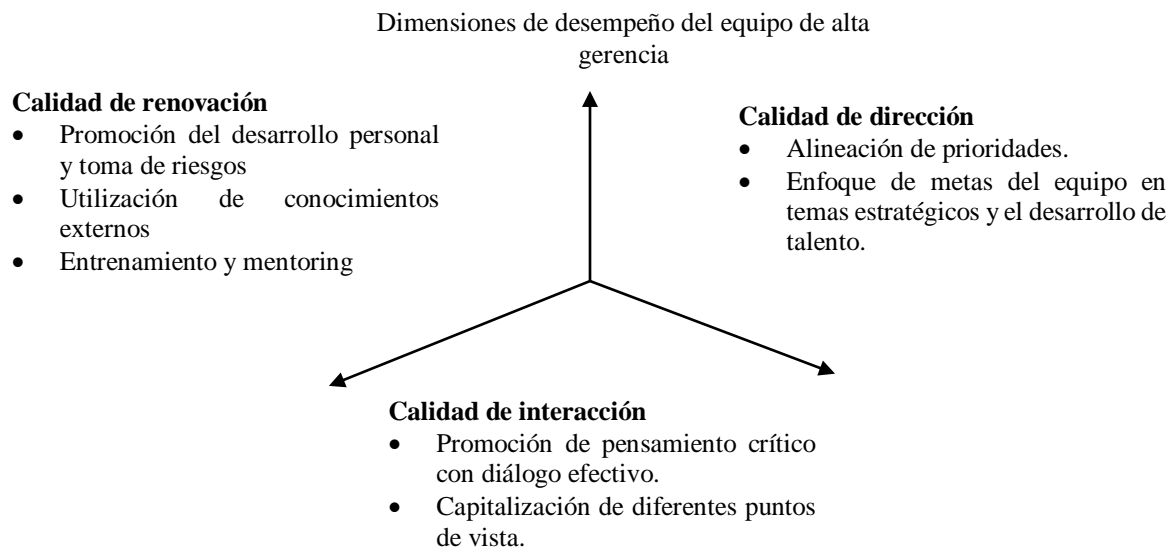
- a) Los atributos de una organización constituyen las unidades de análisis.
- b) Las percepciones tienen consecuencias importantes sobre el comportamiento de los empleados.
- c) El clima es un concepto molecular y sintético.
- d) Pueden existir microclimas en el interior de una organización. Un grupo de trabajo particular, un grupo ocupacional, un departamento funcional y la organización completa pueden producir cuatro series de climas diferentes. Sin embargo, existe cierta correspondencia en las

percepciones del clima entre los empleados, sin que importe mucho el nivel de análisis que sea utilizado.

- e) El clima es un elemento estable en el tiempo y evoluciona muy lentamente. En efecto, dado que este último se basa en variables relativamente permanentes como la estructura organizacional, es evidente que, para modificarlo, los cambios importantes deben frecuentemente hacerse en la base misma de la institución.

Finalmente, los efectos del clima organizacional son numerosos. Así, la forma en la que un individuo percibe el clima que lo rodea, puede afectar su satisfacción en el trabajo, su rendimiento y aun su aprendizaje. La identificación del clima organizacional es entonces un aspecto importante que sirve para comprender los comportamientos de los individuos dentro de una organización, que pueden ser medidos y cuyos efectos pueden señalarse.

A continuación, se plasman las dimensiones de desempeño del equipo de alta gerencia, que le permita establecer una mejor y mayor calidad de renovación, dirección e interacción. (Ver figura 2).



*Figura 1.* Dimensiones de desempeño del equipo gerencial.  
Fuente. (Mejía, 2007).

Utilizar facilitadores externos como observadores en estas reuniones, para identificar problemas de interacción entre los miembros. Los facilitadores deben, luego, dar retroalimentación individual a los miembros del equipo que demuestren patrones inadecuados de interacción. Este proceso debe ser confidencial. Canalizar la energía o la ansiedad del equipo en procesos de superar un elemento externo, ya sea un competidor, un benchmark (rendimiento del sistema), o una amenaza externa.

Promover reflexiones sobre la raíz de los problemas, apalancándose en información externa. Para este propósito, son muy útiles las reuniones de trabajo con personas externas sobre tendencias tecnológicas, cambios políticos y ambientales, y tendencias en la industria relevantes a la compañía. En el estudio mencionado, el 80% de los ejecutivos entrevistados dijo que no lograban apartar suficiente tiempo para entender las causas reales de los problemas de sus empresas.

La cultura organizacional es general, universal y se encuentra en un nivel más profundo dentro de la estructura organizacional, debido a que específica y uniformiza los modos colectivos de actuar dentro de la organización, no se puede medir; el clima organizacional, por ser un modo de percibir compartido, generalmente es consciente y cuantificable (Rojas, 2006).

Tabla 1  
*Diferencias cultura - clima organizacional.*

<b>Clima organizacional</b>	<b>Cultura organizacional</b>
Es el modo de percibir la organización.	Son las acciones, reglas, normas, valores que caracterizan la organización.
Es medible	No se mide.
Es cambiante y particular.	Es general y específica

Fuente: Elaboración propia a partir de (Chiavenato, 2011; Rojas, 2006).

Existen diferentes técnicas que permiten medir el nivel del clima organizacional, en Colombia la más usada es conocida como TESCLA propuesta por Sudarski, o también conocida como ECO propuesta por Toro. Estas pruebas, sirven para una investigación sistemática del clima y buscan conocer y medir el nivel de ciertos aspectos organizacionales como: cohesión de grupo, relación con compañeros, duración de relación, cooperación de los pares, apoyo del jefe, entre otros

(Rojas, 2006), otro método es la escala de Likert, cuyo objetivo es conocer de forma directa, cómo perciben los recursos humanos de la organización los diferentes factores que inciden en el clima (Urdaneta, 2001).

Por otra parte, Vega, Arévalo, Sandoval, Aguilar y Giraldo (2006) presentan diversas definiciones relacionadas con el tema, señalando en un primer momento que el clima es la percepción de los trabajadores al interior de la organización y cómo esta percepción varía de una empresa a otra e influye en el comportamiento de las personas que lo forman. Posteriormente, aclaran que la percepción de las personas puede llegar a ser subjetiva y está influenciada por diversos factores como las actitudes, valores, motivaciones, entre otros.

Los investigadores sobre clima en los ochentas, se centraron en mayor medida en el estudio de la formación del clima organizacional dando como resultado el desarrollo de un modelo estructuralista que explica el clima organizacional, resaltando las medidas múltiples de los atributos organizacionales que son una representación física de la organización como en el caso de Flippo (1984), quien afirma que este constructo se refiere a las condiciones ambientales de la organización, atributos, estructura y tipos de liderazgo, que ejercen efecto sobre las relaciones, comportamientos y actividades de los miembros de la organización y que abren las puertas para una clasificación exhaustiva de dimensiones o variables organizacionales que se explican por sí solas y que hacen parte de un enfoque objetivo de análisis de la organización, que será analizado posteriormente debido a la importancia que representa este enfoque en relación a los cambios en las organizaciones.

De igual forma Ruíz, García y Llorens (2008) citando a Scheneider (1975), hizo referencia a la Teoría de la Gestalt, señalando que las personas perciben el orden en el mundo circundante, pero que también crean el nuevo orden y generalizan deduciendo de lo que es percibido en realidad.

Es necesario ahora explicar de manera clara como se desarrolla este proceso perceptivo, al respecto Burnes (2004), citando a Lewin, (1951) sostuvo que el proceso de cambio se produce con el tiempo y se compone de varias etapas sucesivas o pasos que pueden ser etiquetados como descongelamiento, cambio y volver a congelar; el supuesto básico de este modelo es que la

conducta humana es más o menos estable, lo que significa que el comportamiento humano se basa en un equilibrio casi estacionario que luego con el apoyo de una disonancia cognitiva da la fuerza suficiente para que surjan o se induzca a una necesidad o motivo de un cambio.

Bajo este enfoque Yahyagil (2006), citando a Litwin y Taguiri, (1968) consideran clima organizacional como la calidad perdurable del ambiente interno de una organización que es experimentada por sus miembros, influye en su comportamiento y puede ser descrita como valores de un conjunto particular de características o actitudes de una organización. Además, consideran el clima organizacional como un filtro por el cual pasan los fenómenos objetivos estructura, liderazgo, toma de decisiones. Este comportamiento tiene obviamente una gran variedad de consecuencias para la organización como por ejemplo, productividad, satisfacción, rotación, adaptación, entre otros.

Otro aspecto ampliamente investigado es la importancia que tienen las relaciones ente el supervisor de coordinación y la percepción del clima por parte de los empleados, que tiene que ver con la importancia de los agentes de cambio en el clima organizacional; al respecto Schneider y Barlett (1968), citados por Tierney, (1999), encontraron una relación directa entre las prácticas de gestión y la percepción del clima de los empleados, de tal forma que los líderes pueden influir en el cambio organizacional mediante el desarrollo de relaciones con los empleados, como un tipo de liderazgo transformacional.

Muchas empresas latinoamericanas tienen problemas de competitividad internacional por tener limitaciones en la calidad y entrenamiento de la mano de obra, ya que con alguna frecuencia los gerentes consideran que el tiempo que se gasta en entrenamiento se debería dedicar a la producción; es preciso reestructurar el sistema organizativo, cambiar la mentalidad empresarial, dirigiéndola hacia objetivos a mediano y largo plazo, en vez de ser tan cortoplacistas, ya que las compañías se constituyen para permanecer y fortalecer el aparato productivo con personal cada vez más calificado, preparado y entrenado en la toma de decisiones, motivándolo a ser más participativo e innovador, para lograr así una mayor productividad. (Van Den Berghe, 2012, p. 313).

Los objetivos específicos para una empresa son; el aumento en las utilidades y en la participación del mercado, la reducción de costos operativos, la diferenciación de su producto por sobre los de la competencia, la capitalización y consecuente disminución en los gastos financieros y la especialización por líneas o productos, para lograr una mayor eficiencia, eficacia y así aumentar la productividad. (Van Den Berghe, 2012, p. 314).

Para Morueco (2014), señala que los modelos organizativos: Toda empresa debe disponer de una estructura perfectamente organizada con el fin de distribuir eficientemente sus recursos económicos, humanos, etc. Para ello, deberán fijarse los distintos departamentos que formarán parte de la empresa, las personas que englobarán cada uno de esos departamentos, el nivel jerárquico que ocuparán, las diferentes relaciones existentes entre ellos, funciones, transferencia de órdenes y demás detalles que permitan conseguir la máxima eficiencia y los objetivos fijados, todo ello al menor coste posible.

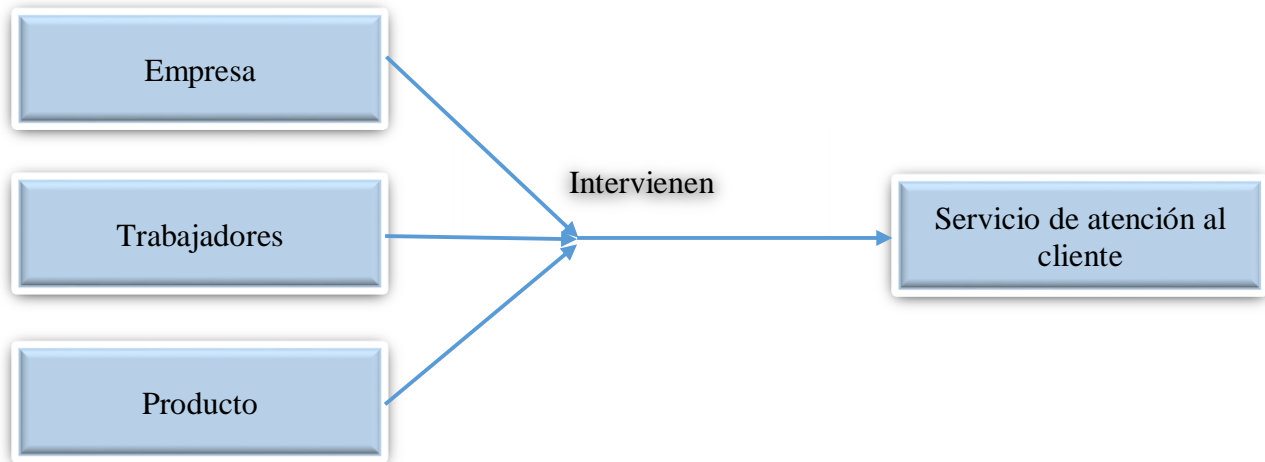
Existen diversas estructuras organizativas que van a depender en gran medida del tipo de empresa, de su política, del tamaño de la misma, de su volumen de facturación, actividad, etc. Éstas se representan gráficamente a través del denominado Organigrama. (Morueco, 2014, p. 8).



*Figura 2.* El departamento de recursos humanos.  
Fuente: (Morueco, 2014, p. 15).



Elementos que intervienen en el correcto servicio de atención al cliente: Cuando se trata de conseguir un buen servicio de atención al cliente, son tres los elementos más importantes a tener en cuenta: empresa, trabajadores y producto.



*Figura 3.* Elementos que intervienen en el correcto servicio de atención al cliente.  
Fuente: (Morueco, 2014, p. 68).

Finalmente, se tendrá en cuenta los aportes de Coll (2012), señala sobre el talento: Una de las primeras cosas que escuché del consejero delegado “Mira Xavier, sólo llevo aquí nueve meses y no conozco suficientemente a las personas”. Mi respuesta fue simple y clara: “De acuerdo; no las conocemos, pues conozcámoslas”.

Ahora bien, la gestión del talento tiene que ser algo vivo. Éste es nuestro reto: mantener vivos los programas, actualizarlos periódicamente, lograr que los informes tengan un buen nivel, que sean útiles y que no se burocraticen las cosas. (Coll, 2012, p. 169).

Lo que hace es establecer vías de comunicación multidireccional, de arriba abajo, de abajo a arriba y transversalmente, con el radar siempre abierto y una estructura que favorece la rapidez. (Coll, 2012, p. 170).

Este es en parte el secreto de Recursos Humanos: anticiparse un poco y tener las estrategias pensadas y preparadas, de modo que cuando surge la necesidad, se puede poner en marcha la

solución. Entonces, el directivo *cliente* habla de talento, de *su* programa de desarrollo directivo y de *su* programa de comunicación interna; el mérito, también es *suyo*. (Coll, 2012, p. 170).

### 4.3 Marco conceptual

**Activo intangible:** conjunto de bienes inmateriales, representados en derechos, privilegios o ventajas de competencia que son valiosos porque contribuyen a un aumento en ingresos o utilidades por medio de su empleo en el ente económico; estos Pelechos se compran o se desarropan en el curso normal de los negocios. (Hernández, 2013).

**Autorizaciones en salud:** es la acción y el efecto de autorizar, reconocer a facultad o el derecho de una persona para hacer algo. En salud es el documento físico que se genera a los afiliados para que mediante éste obtenga el servicio solicitado (Zalasar, Guerrero, Machado & Cañedo, 2009).

**Clima organizacional:** es el comportamiento asumido por los subordinados depende directamente del comportamiento administrativo y las condiciones organizacionales que los mismos perciben, por lo tanto se afirma que la reacción estará determinada por la percepción. (Brunet, 1999).

**Competitividad:** entendemos por competitividad a la capacidad de una organización pública o privada, lucrativa o no, de mantener sistemáticamente ventajas comparativas que le permitan alcanzar, sostener y mejorar una determinada posición en el entorno socioeconómico. (García, 2008).

**Condiciones de trabajo:** las condiciones de trabajo son un área interdisciplinaria relacionada con la seguridad, la salud y la calidad de vida en el empleo. También puede estudiar el impacto del empleo o su localización en comunidades cercanas, familiares, empleadores, clientes, proveedores y otras personas. (Chiavenato, 2000).

**Cultura organizacional:** es el conjunto de normas, hábitos y valores, que practican los individuos de una organización, y que hacen de esta su forma de comportamiento. Este término es aplicado

en muchas organizaciones empresariales actualmente, y por tanto en cualquier organización, es un término que debe tenerse en consideración. (García, 2008).

**Desempeño:** es al grado de desenvolvura que un empleado cualquiera tiene en el desarrollo de sus actividades laborales diarias de una manera eficiente y eficaz. (Giraldo, 2015).

**EPS:** Empresa Promotora de Salud. (Vera, 2016).

**Imagen corporativa:** la imagen corporativa resulta ser el conjunto de cualidades que los consumidores atribuyen a una determinada compañía, es decir, es lo que la empresa significa para la sociedad, cómo se un determinado entrono la percibe. (Hernández, 2013).

**Liderazgo:** es la influencia que una persona ejerce sobre las personas y que permite incentivarlas para que trabajen en forma entusiasta por un objetivo común, esta persona es capaz de tomar decisiones acertadas para el grupo, equipo u organización que preceda, inspirando al resto de los que participan de ese grupo al alcanzar una meta propuesta. (Hernández, 2013).

**Marco legal:** frente al marco legal en Colombia, en los últimos años, se han dado importantes pasos para mejora de las empresas, donde encontramos la Constitución Nacional, como también, el Código Sustantivo de Trabajo y la Organización Mundial de la Salud (OMS) entre otras. (Hernández, 2013).

## 5. Metodología

### 5.1 Enfoque de investigación

Correspondió al enfoque cualitativo y cuantitativo (mixto), según Parasuranaman, Grewall & Krishnan (2004), la investigación cualitativa recolecta, analiza e interpreta datos que no pueden ser cuantificados significativamente y cuyos resultados deben pasar por un proceso de interpretación para ser estandarizados. Dada su no estructuración y utilización de pequeñas muestras, su aplicación se enfoca en proveer ideas y en un conocimiento inicial frente al entendimiento de un problema. Dentro de la gran variedad de instrumentos para este tipo de investigación, los más utilizados son: observación, cliente incógnito, protocolos, entrevistas y grupos foco. Cada uno de estos métodos tiene un nivel de intervención del investigador, para obtener las apreciaciones de los participantes.

La investigación cuantitativa: Es el estudio sistemático formal de un fenómeno; en esta los datos numéricos se utilizan para entender o describir una situación. Esta investigación se caracteriza por la recolección de datos que involucra un mayor número de sujetos (muestra), a quienes se les aplica un cuestionario previamente estructurad. Por el contrario, la investigación cualitativa se aplica a grupos pequeños y estudios de mayor profundidad. Su aplicación les permite a las empresas lograr resultados estandarizados, con un sustento matemático para soportar sus decisiones.

Las herramientas para realizar una investigación cuantitativa son las diversas formas de aplicar encuestas según el canal de comunicación y el tipo de información del cliente. Gerrish & Lacey (1991).

Tabla 2

*Diferencias investigación cualitativa - cuantitativa.*

Variables	Investigación cualitativa	Investigación cuantitativa
Tamaño de muestra	Pequeño y no representativo de la población.	Grande y lo más representativo posible de la población.
Cantidad de la Información	Baja pero con profundidad.	Grande pero estandarizada.
Costo	Bajo.	Alto.
Grado de replicabilidad	Bajo.	Alto.

Fuente: Gerrish & Lacey (1991).

## 5.2 Tipo de investigación

Se enmarcó dentro del tipo de investigación descriptiva. Su objetivo fue reseñar las características, el estado, factores y procedimientos presentes en el fenómeno de estudio que ocurre de forma natural sin explicar las relaciones que se identifiquen (Lerma, 2016, p. 63).

## 5.3 Método de investigación

Contempla el método inductivo. Proceso de conocimiento que se inicia con la observación de fenómenos particulares y premisas generales que pueden ser aplicadas a situaciones similares a la observada (Méndez, 2013, p. 133).

## 5.4 Población

Correspondió a las EPS del municipio de Acacias en el departamento del Meta. Conformada por cuatro:

- a) Pau Capital Salud Acacias.
- b) Semillanos MyD Outsourcing S.A.S.
- c) Servillanos RRD S.A.S.
- d) Punto autorizado Acacias Salud Total EPS-S, S.A.

## **5.5 Muestra**

Se llevó a cabo con las cuatro EPS, debidamente registrada en Cámara de Comercio, aplicando para ello encuesta y entrevista; que permitió caracterizar el clima laboral que se lleva a cabo en cada una de ellas.

## **5.6 Técnicas e instrumentos de recolección de la información**

### **5.6.1 Fuentes primarias.**

Aplicó encuesta a los siguientes miembros de la EPS, que se describen a continuación:

- a) Gerente.
- b) Secretaría general jurídica.
- c) Asesores planeación.
- d) Control interno.
- e) Servicio al cliente.
- f) Técnicos de salud.
- g) Sistemas.

De igual manera se realizó una entrevista a los gerentes de las cuatro EPS.

### **5.6.2 Fuentes secundarias.**

Se acudió a toda fuente de información existente: (Libros, información de internet), incluye Cámara de Comercio y EPS.

## **5.7 Análisis de datos**

El análisis de los datos consistió en examinar, tabular y recombinar las evidencias mediante herramientas estadísticas, para poder alcanzar las proposiciones de estudio.

## 6. Resultados

### 6.1 Identificar las EPS del municipio de Acacias – Meta

#### 6.1.1 Pau Capital Salud Acacias.

- a) Matrícula número 76114.
- b) Creación: abril 28 de 2000.
- c) Dirección: calle 14 No. 21-37.
- d) Barrio: Cooperativo – Municipio de Acacias.
- e) Teléfono: 6614700 – 6563637.
- f) Actividad: planes de seguridad, social de afiliación obligatoria.
- g) Número de empleados: 17.
- h) Nota: ver apéndice F. Cámara de Comercio – tomas fotográficas.

#### 6.1.2 Salud Total EPS – S S.A.

- a) Matrícula número: 215793.
- b) Creación: mayo 13 de 2011.
- c) Dirección: calle 13 NO. 26-36.
- d) Barrio: Las Acacias – Municipio de Acacias.
- e) Teléfono: 6574560.
- f) Actividad económica: planes de seguridad, social obligatoria.
- g) Número de empleados: 19.
- h) Nota: ver apéndice G. Cámara de Comercio – tomas fotográficas.

#### 6.1.3 Servillanos RRD S.A.S.

- a) Matrícula número: 261494.
- b) Creación: febrero 25 de 2014.

- c) Dirección: calle 13 No. 18-31.
- d) Barrio: Centro – Municipio de Acacias.
- e) Teléfono: 6569838.
- f) Número de empleados: 21.
- g) Nota: ver apéndice H. Cámara de Comercio – tomas fotográficas.

#### **6.1.4 Servillanos MyD Outsourcing S.A.S.**

- a) Matrícula número: 289055.
- b) Creación: Enero 28 de 2016.
- c) Dirección: calle 18 No. 16-27.
- d) Barrio: Mancera – Municipio de Acacias.
- e) Teléfono: 310 799 05 71.
- f) Actividad económica: planes de seguridad, social obligatoria; actividades de administración empresarial.
- g) Número de empleados: 17.
- h) Nota: ver apéndice I. Cámara de Comercio.



### 6.1.5 Entrevista EPS Punto autoizado Acacias Salud Total EPS – S, S.A.

Apéndice E. Formato de entrevista EPS Punto autorizado Acacias Salud Total EPS-S, S.A.

Corporación Universitaria del Caribe – CECAR  
Facultad de ciencias Económicas y Administrativas  
Programa de Administración de Empresas  
Villavicencio – 2018

Objetivo: entrevista dirigida a la gerencia de la EPS Punto autorizado Acacias Salud Total EPS-S, S.A., del municipio de Acacias, Meta; con el propósito de conocer e identificar las características del clima laboral como alternativa de mejora del mismo.

1. ¿Cómo es la comunicación dentro de la EPS?

*Ha sido de forma Organizada, mejorando su  
calidad siempre.*

2. ¿Cómo asume el grupo de trabajo los cambios en la organización?

*Comprendiendo y gestionando los temas  
principales de la gestión actual. Adaptando  
el presente siempre cambiante para tener éxito  
en el futuro imprevisible.*

3. ¿Qué es lo que más le gusta de trabajar en la EPS?

*Podemos ofrecer los conocimientos y experiencias  
personales y profesionales. Buscando siempre  
la lealtad con la organización.*

4. ¿Cómo es la relación laboral con el talento humano que la integra?

*Bueno, las relaciones interpersonales son  
satisfactorias logrando que el equipo de trabajo  
propicie el apoyo y colaboración para obtener  
resultados positivos*

5. ¿Cree usted que existe crecimiento y desarrollo empresarial en la EPS?

Se ha tenido crecimiento a pesar de que  
no ha sido el esperado; debido a la  
competencia existente en el municipio.

Gracias por su colaboración

Sin embargo, se realizan grandes esfuerzos  
por competir.

Junio 18-2018  
Jorge Luis Padilla Moroy  
C.C. 17.423.700 de Acacias

### 6.1.6 Entrevista EPS Servillanos MyD Outsourcing S.A.S.

Apéndice C. Formato de entrevista EPS Servillanos MyD Outsourcing S.A.S

Corporación Universitaria del Caribe – CECAR  
Facultad de ciencias Económicas y Administrativas  
Programa de Administración de Empresas  
Villavicencio - 2018

Objetivo: entrevista dirigida a la gerencia de la EPS Servillanos MyD Outsourcing S.A.S., del municipio de Acacias, Meta; con el propósito de conocer e identificar las características del clima laboral como alternativa de mejora del mismo.

1. ¿Cómo es la comunicación dentro de la EPS?

Requiere ser más efectiva, y establecer mayor importancia para facilitar procesos de cambio organizacional.

2. ¿Cómo asume el grupo de trabajo los cambios en la organización?

Sin lugar a dudas, hoy en día los cambios son los elementos más importantes para una buena gestión empresarial, siendo competitivo en el mercado.

3. ¿Qué es lo que más le gusta de trabajar en la EPS?

Contar con un talento humano con dificultades pero dispuesto a laborar. Enfrentar los conflictos y poder dar solución ágil y oportuna.

4. ¿Cómo es la relación laboral con el talento humano que la integra?

Siempre ha sido buena, tendiente a hacer excelente, buscando siempre establecer un clima laboral dinámico y armónico.

5. ¿Cree usted que existe crecimiento y desarrollo empresarial en la EPS?

Desde luego que sí, logrando la consecución de objetivos y metas propuestas y estableciendo compromisos mediante la participación de todos los integrantes, quienes tienen responsabilidades individuales y organizacionales.

Gracias por su colaboración

18-Junio-2018

Laura perez biatela.

C.C. 40 215 753 villavicencio.

### 6.1.7 Entrevista EPS Pau Capital Salud Acacias.

Apéndice B. Formato de entrevista EPS Pau Capital Salud Acacias.

Corporación Universitaria del Caribe – CECAR  
Facultad de ciencias Económicas y Administrativas  
Programa de Administración de Empresas  
Villavicencio – 2018

Objetivo: entrevista dirigida a la gerencia de la EPS Pau Capital Salud, del municipio de Acacias, Meta; con el propósito de conocer e identificar las características del clima laboral como alternativa de mejora del mismo.

1. ¿Cómo es la comunicación dentro de la EPS?

Relativamente buena, sin embargo requiere fortalecerla como proceso para fortalecer y facilitar el cambio

2. ¿Cómo asume el grupo de trabajo los cambios en la organización?

Se percibe resistencia, debido a los cambios permanentes y continuos del mercado

3. ¿Qué es lo que más le gusta de trabajar en la EPS?

adquirir experiencia y enfrentar los desafíos personales y profesionales

4. ¿Cómo es la relación laboral con el talento humano que la integra?

En terminos generales es buena, teniendo en cuenta q' hay puntos de vista diferentes, lo cual requiere de factores como la comunicación, facilitar recursos y cuantificar las necesidades.

5. ¿Cree usted que existe crecimiento y desarrollo empresarial en la EPS?

Sí, pero requiere de mayor compromiso y diligencia de todo el equipo que integra la EPS

Gracias por su colaboración

18-06-2018

German Alfonso Perez Hernandez

### 6.1.8 Entrevista EPS Servillanos RRD S.A.S.

Apéndice D. Formato de entrevista EPS Servillanos RRD S.A.S.

Corporación Universitaria del Caribe – CECAR  
Facultad de ciencias Económicas y Administrativas  
Programa de Administración de Empresas  
Villavicencio – 2018

Objetivo: entrevista dirigida a la gerencia de la EPS Servillanos RRD S.A.S., del municipio de Acacias, Meta; con el propósito de conocer e identificar las características del clima laboral como alternativa de mejora del mismo.

1. ¿Cómo es la comunicación dentro de la EPS?

Se ha procurado mantener una comunicación proactiva y distribuida generando un clima laboral productivo y competitivo.

2. ¿Cómo asume el grupo de trabajo los cambios en la organización?

Adaptando una actitud positiva frente a los cambios, pues si se hace caso omiso se tiene claro que cualquier cambio que puede generar costos grandes, de ahí la necesidad de establecer tendencias y tomar iniciativas siempre.

3. ¿Qué es lo que más le gusta de trabajar en la EPS?

Poser un trabajo digno, trabajar en equipo minimizar aspectos adversos, y aplicar cambios para bien de la organización.

4. ¿Cómo es la relación laboral con el talento humano que la integra?

Teniendo en cuenta que existe una constante evolución del mundo empresarial, se es consciente que exige que un buen gerente o administrador sea, a la vez, buen organizador y un profundo conocedor de las necesidades y el comportamiento del talento humano.

5. ¿Cree usted que existe crecimiento y desarrollo empresarial en la EPS?

Se ha aumentado ampliamente gracias al equipo colaborador al esfuerzo voluntario y al trabajo constante puesto por cada uno de ellos, y la tendencia a mejorar cada día.

Gracias por su colaboración

18 junio - 2018

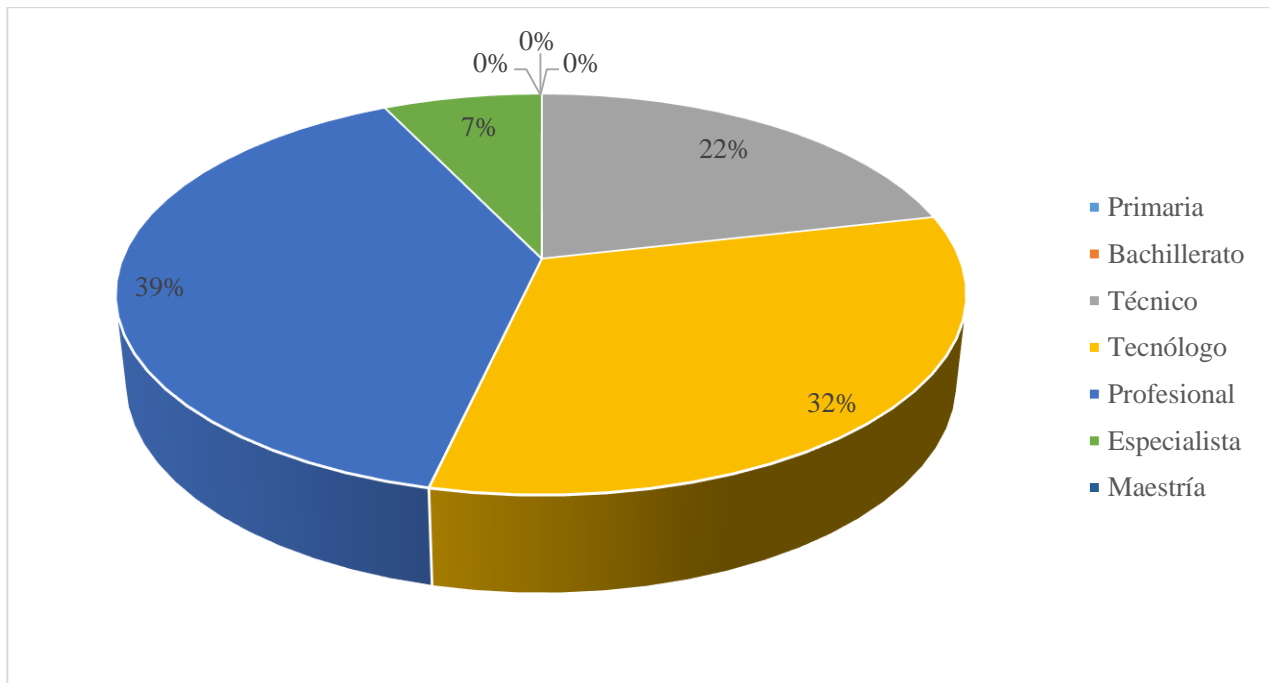
Oscar Iván Peña Guevara

9.122.116.380 Acacias.



## 6.2 Diagnosticar el clima laboral de las EPS del municipio de Acacias

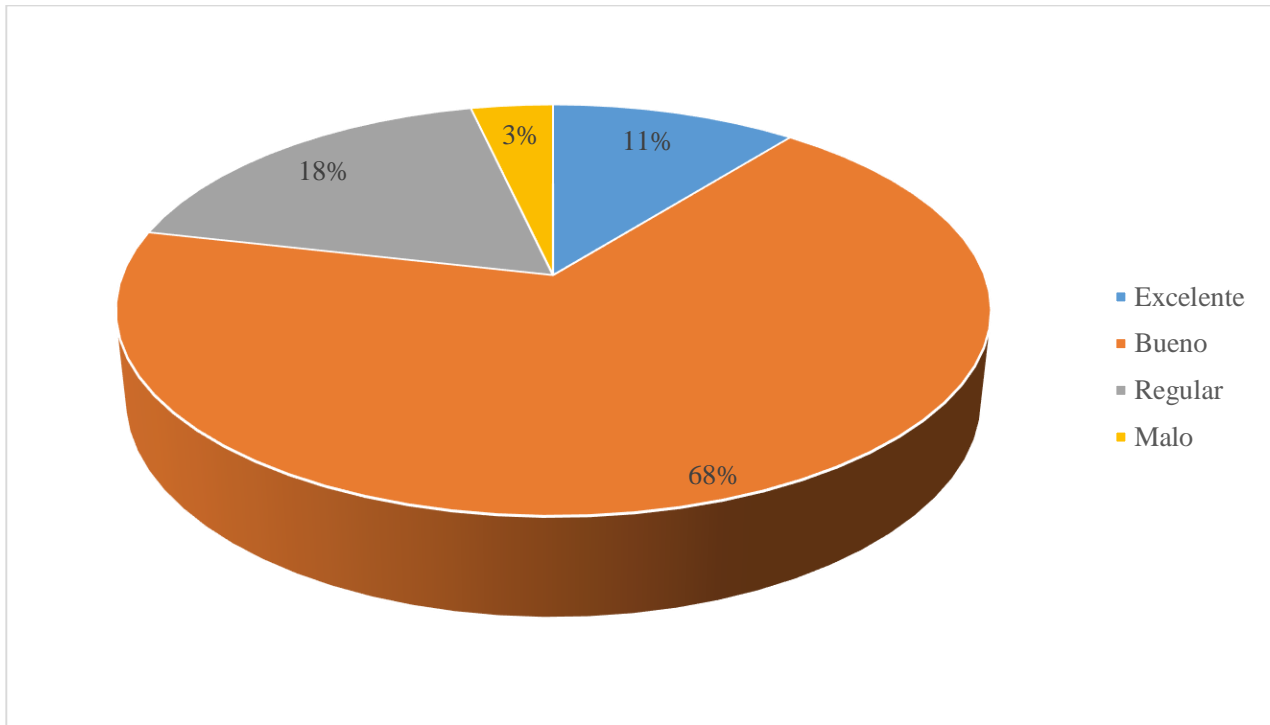
Encuesta dirigida al personal administrativo – operativo de las EPS del municipio de Acacias – Meta, con la finalidad de su identificación, diagnóstico del clima laboral.



*Figura 4.* Nivel educativo.

Fuente: las autoras (2018).

De acuerdo al nivel educativo, los encuestados manifiestan: técnico, el 22%; tecnólogo, el 32%; especialista, el 39% y maestría, el 7%. En este aspecto, la formación académica trae beneficios y motivación a nivel empresarial y además existe una tendencia mundial en la promoción de la formación continua y permanente, tanto como personal como profesional. Lo cual sirve como desarrollo, aptitud, habilidades y destrezas, que redundan en el desarrollo y perfeccionamiento laboral; al igual que contribuye a apoyar la toma de decisiones.

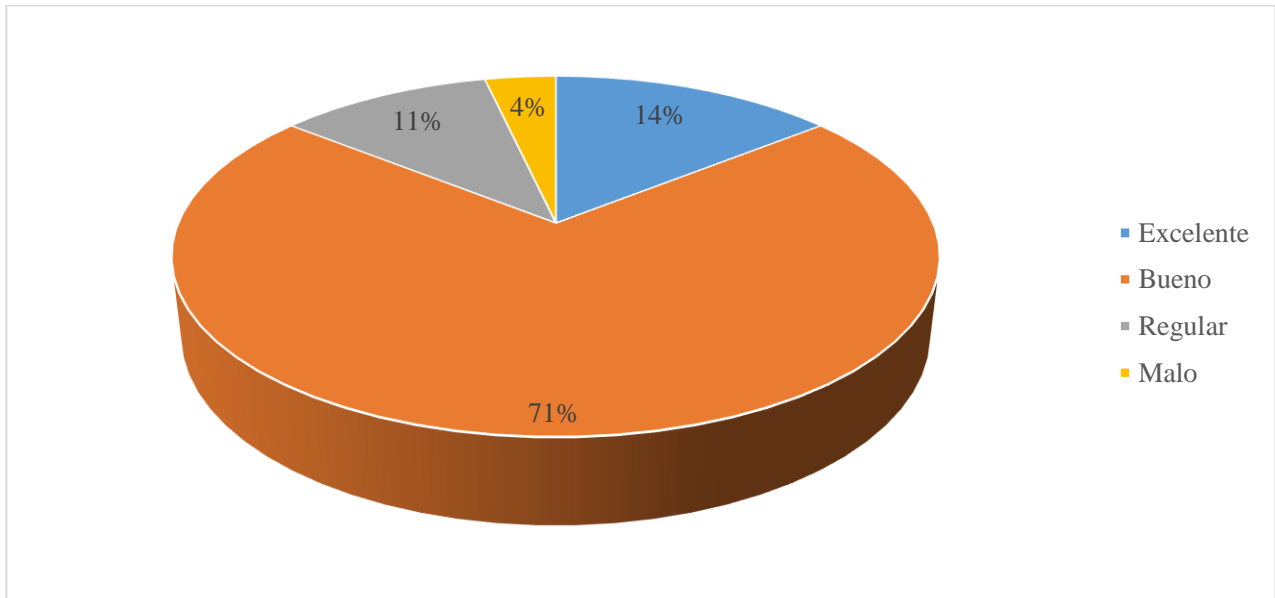


*Figura 5.* ¿Cómo es el proceso de comunicación dentro de la EPS?

Fuente: las autoras (2018).

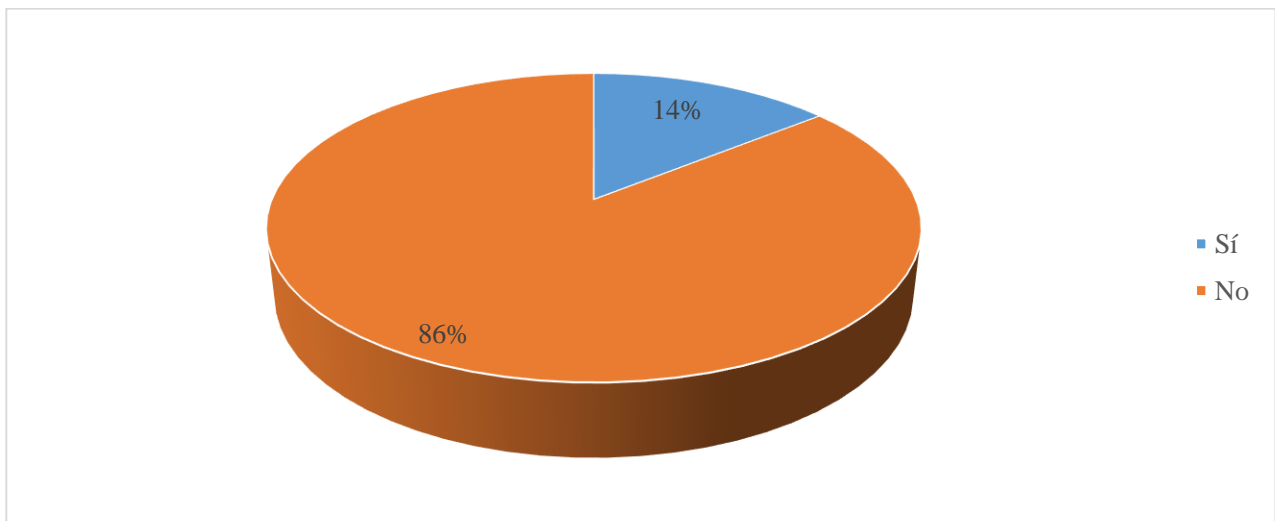
Teniendo en cuenta la pregunta ¿Cómo es el proceso de comunicación dentro de la EPS? Es importante que en la organización, se transmita de forma eficaz y eficiente la comunicación clara y concisa, objetiva e imparcial; que contribuya al desarrollo de las actividades, objetivos meta, y proyectos, y genere un clima organizacional armónico y dinámico, mediante una comunicación personal y organizacional efectiva, y asertiva. Es decir, donde el equipo de colaboradores, pueda comunicarse de manera fácil y natural, también contribuya a la delegación de funciones, mensajes claros, canales funcionales, capacitación, evaluación; siendo empáticos y evitar conflictos.

En este orden de ideas, contribuyen a disminuir la incertidumbre sobre la información a nivel externo e interno, desarrollando flujos de comunicación directa integral, eficaz y eficientemente los equipos de trabajo.



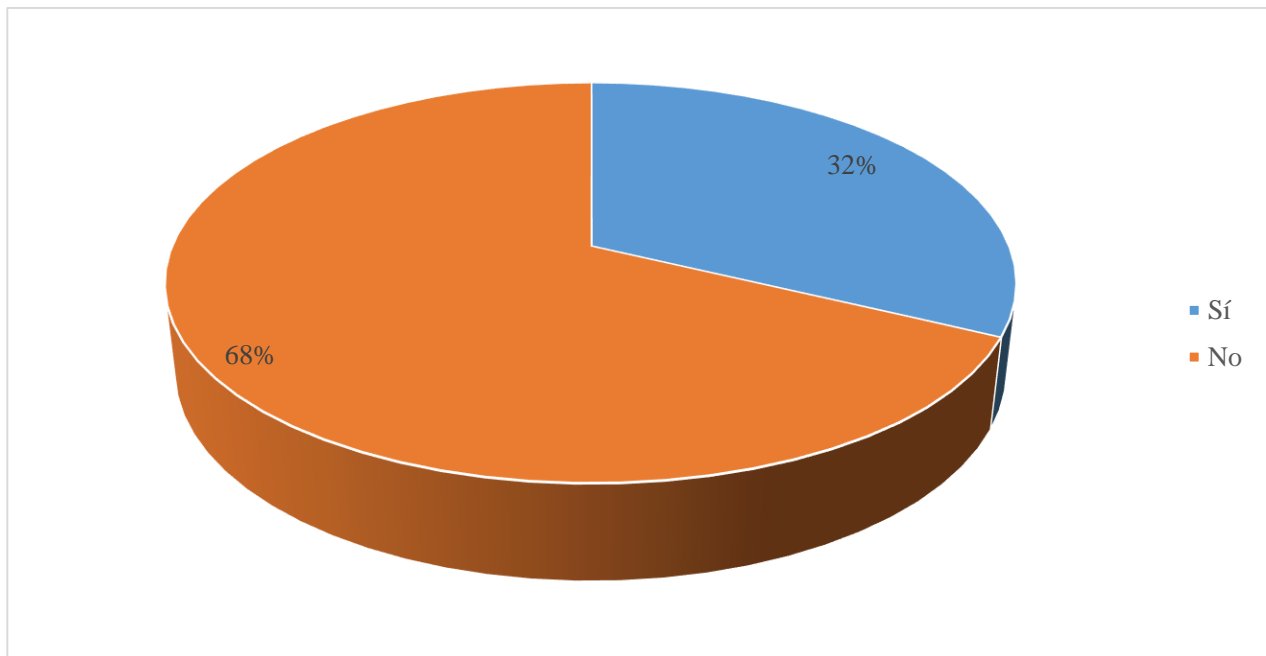
*Figura 6.* ¿Cómo percibe usted las relaciones interpersonales del talento humano que integra la EPS?  
Fuente: las autoras (2018).

En la pregunta ¿Cómo percibe usted las relaciones interpersonales del talento humano que integra la EPS? Manifiestan: excelente, el 14%; bueno, el 71%; regular, el 11% y malo, el 4%. Cabe señalar que cuando existe relaciones interpersonales eficientes, se genera satisfacción, autenticidad, empatía, compañerismos y efectividad; como también conocer a los compañeros del equipo, escuchar, ser amigables, agradecido, ofrecer su ayuda, aceptar la crítica constructiva, conlleva a una actitud productiva, contribuye a cambiar uno mismo.



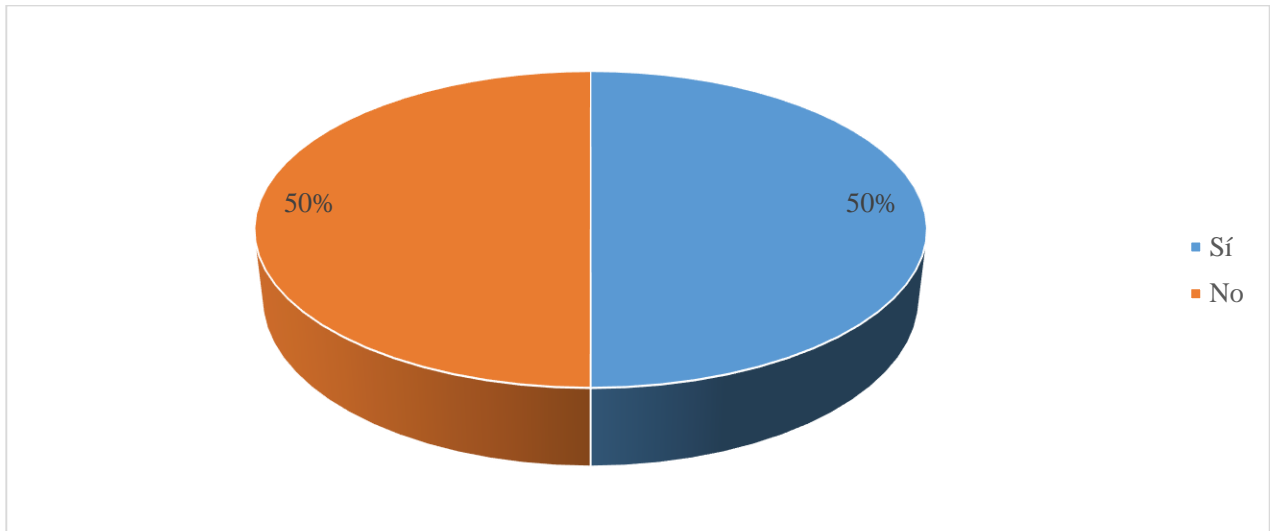
*Figura 7.* ¿La empresa motiva a la capacitación y desarrollo del talento humano?  
Fuente: las autoras (2018).

Con respecto a la pregunta ¿La empresa motiva a la capacitación y desarrollo del talento humano? Los encuestados manifiestan: sí, el 14%; no, el 86%. Es necesario que las EPS planifiquen, programen y ejecuten, capacitación y desarrollo al talento humano que la integra, pues hoy es una estrategia de competitividad global para lograr ser más eficaz y eficiente; de ahí, que los factores de importancia con respecto a la capacitación y desarrollo conllevan a participación total, rentabilidad, e instrumentación.



*Figura 8.* ¿Los colaboradores están comprometidos para alcanzar los objetivos de la EPS?  
Fuente: las autoras (2018).

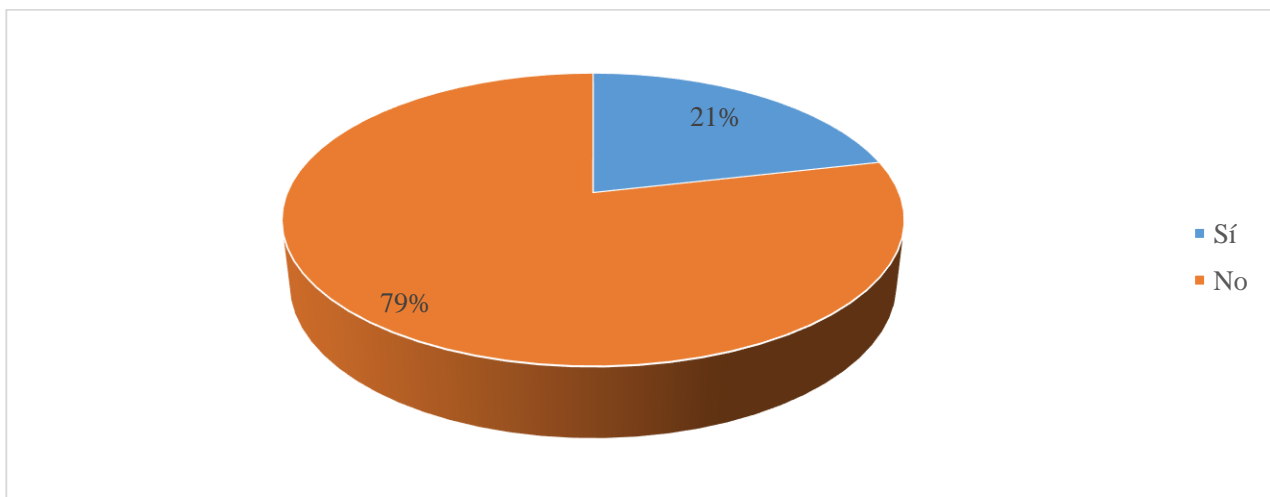
Los encuestados manifiestan: sí, el 32% y no, el 68%. Para garantizar el éxito futuro de las EPS, se debe contar con el compromiso y sentido de pertenencia total del talento humano en cada una de las áreas funcionales; de tal forma que permita afrontar para alcanzar los objetivos actuales y a futuro. Donde el apoyo colaboración, agilidad, transparencia, innovación y productividad cumplan con los objetivos y metas en un ambiente propicio sano y empático. Por tanto, el compromiso del talento humano repercute positiva o negativamente en los resultados que se obtienen en cada una de las EPS. No sobra indicar que para lograr el compromiso de los colaboradores; se deben promover y asegurar: metas adecuadas, clima laboral, favorable, desarrollo profesional, reconocimiento, evaluación y retroalimentación.



*Figura 9.* ¿Son concisas claras y precisas las responsabilidades y funciones a desempeñar en cada una de las áreas de gestión?

Fuente: las autoras (2018).

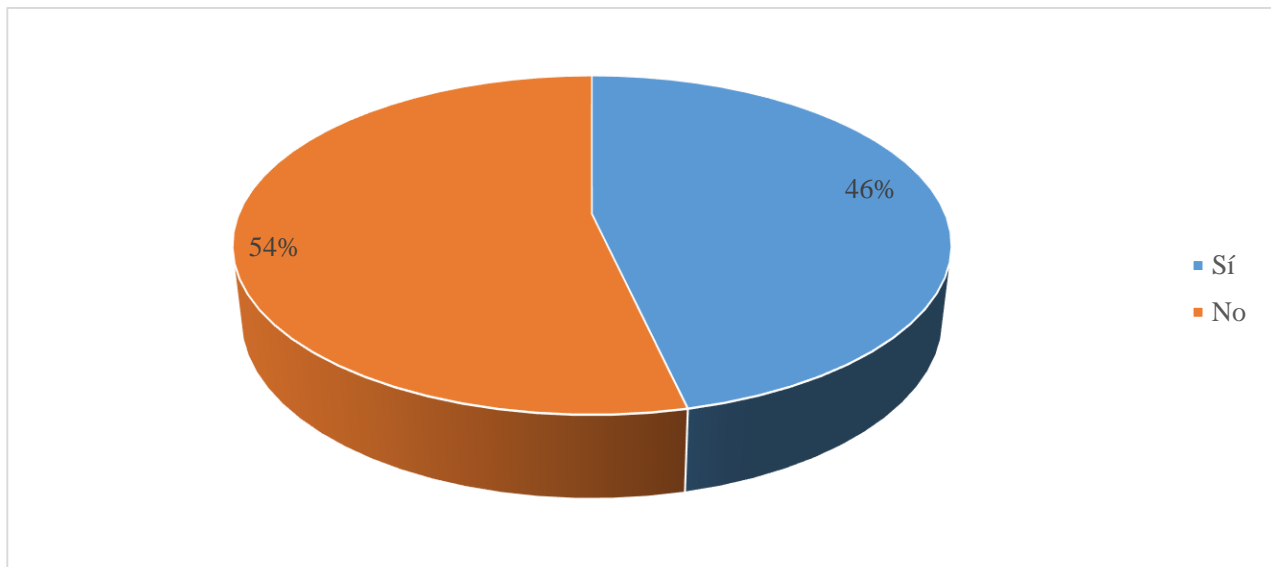
Dada la pregunta ¿Son concisas claras y precisas las responsabilidades y funciones a desempeñar en cada una de las áreas de gestión? En este aspecto se debe definir responsabilidades, como parte del desempeño laboral, de tal manera que genere productividad y competitividad; mediante la recopilación, procesamiento, organización, haciendo y revisando el cumplimiento de los objetivos y metas. Es decir, ayudando a poner en la empresa organización personal que permita controlar y evaluar su desempeño, alcanzando metas y objetivos sin perder tiempo.



*Figura 10.* ¿Conoce usted los aspectos corporativos que posee la EPS (misión, visión, principios y valores)?

Fuente: las autoras (2018).

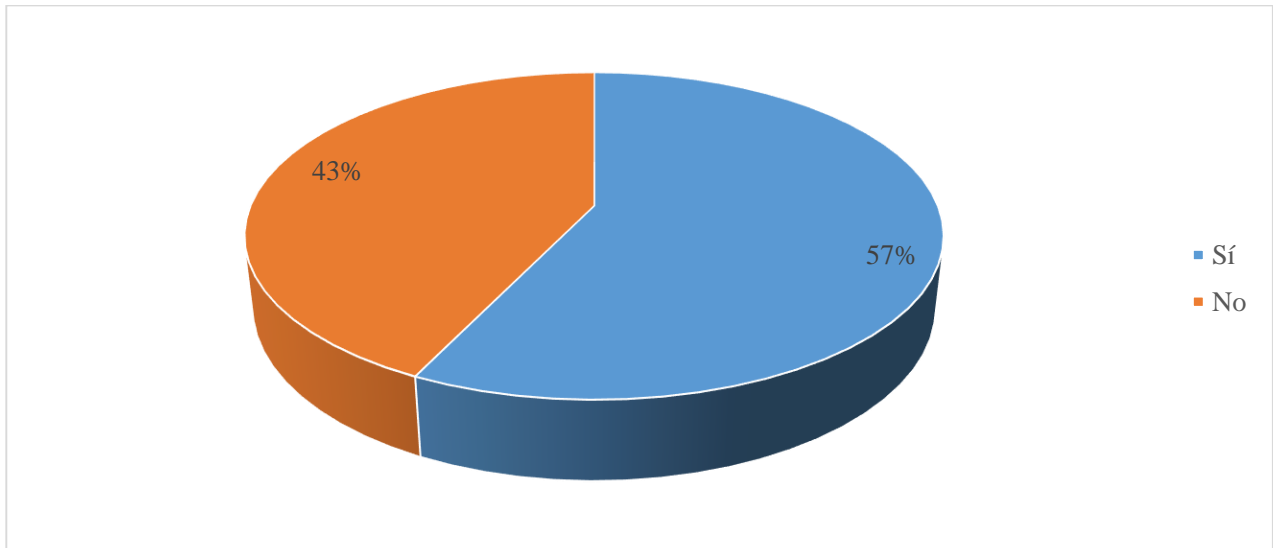
En cuanto a los aspectos corporativos las EPS deben tener claro y preciso que hacerlos conocer por todo el equipo que labora en cada una de ellas, contribuye a generar rentabilidad, supervivencia, desarrollo y crecimiento, organización y empresarial. Es a través de la misión que podemos responder, conocer e identificar: cuáles son los clientes, el portafolio de servicios, la responsabilidad social empresarial, cuál es el posicionamiento en el mercado, productos y servicios, necesidad del cliente. La visión permite establecer el puente que une el presente con el futuro.



*Figura 11.* ¿Recibe un trato justo y equitativo laboralmente?

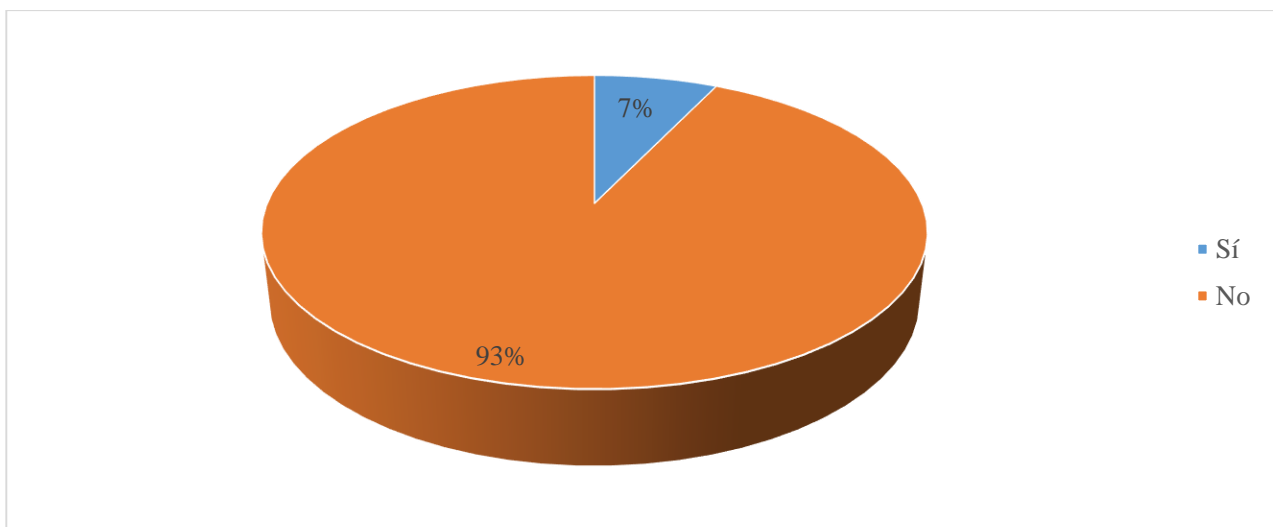
Fuente: las autoras (2018).

Dada la pregunta ¿Recibe un trato justo y equitativo laboralmente? Los encuestados manifiestan: sí, el 46%; no, el 54%. El trato, capacitación laboral, remuneración, equidad, delegación de funciones son desde luego factores de satisfacción laboral enmarcados en un trato digno, salario adecuado, justo y equitativo, ascenso de acuerdo con el mérito, aprendizaje, trabajo como oportunidad laboral, comunicación eficaz, asertiva y organizada; condiciones de trabajo saludable y segura. Aspectos todos estos que conllevan a desarrollar habilidad de pensamiento, autonomía, moral, independencia, autoridad y por ende un trato equitativo y digno.



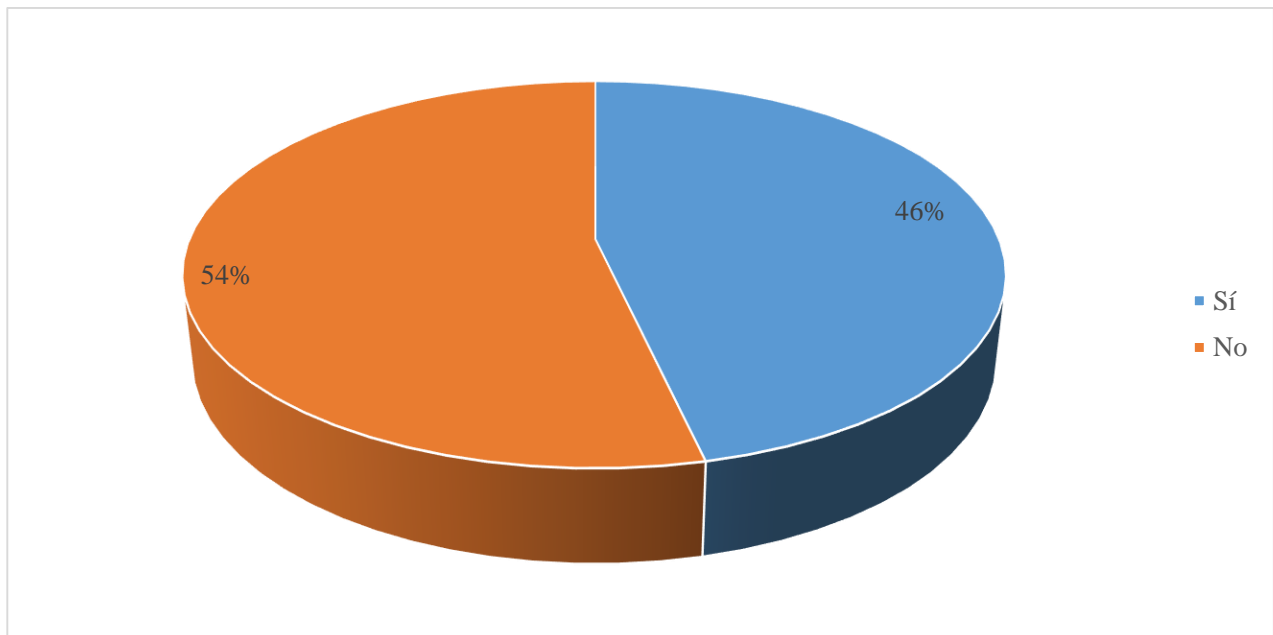
*Figura 12.* ¿Las relaciones con las compañías de trabajo motiva, a tener un mejor desempeño laboral?  
Fuente: las autoras (2018).

De acuerdo a la pregunta ¿Las relaciones con las compañías de trabajo motiva, a tener un mejor desempeño laboral? Es importante y primordial que el talento humano de cada una de las EPS establecen relaciones con sus compañeros de trabajo siendo amigable, aceptando críticas constructivas, y fomentando buenos lazos dentro del ambiente laboral. Es decir, conociendo a sus compañeros de trabajo escuchando siempre, siendo amigable, evitar los rumores, ser agradecido adaptando a su estilo de trabajo, ofreciendo apoyo, colaboración y ayuda permanente y adaptándose al ambiente laboral.



*Figura 13.* ¿Existen beneficios económicos que satisfacen las necesidades del trabajo?  
Fuente: las autoras (2018).

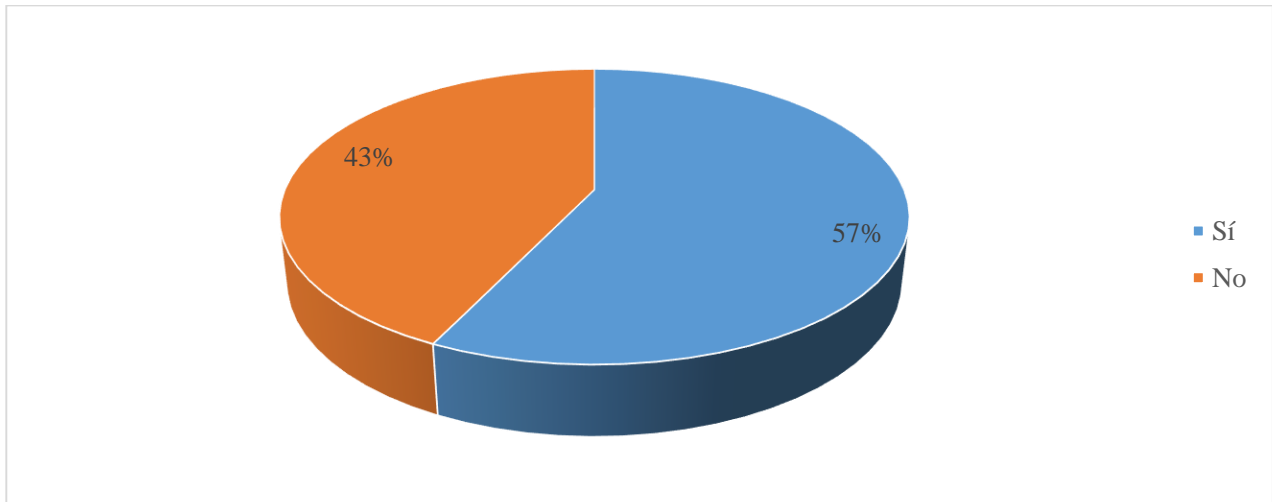
Teniendo en cuenta la pregunta ¿Existen beneficios económicos que satisfacen las necesidades del trabajo? Los encuestados manifiestan: sí, el 7%; no, el 93%. El factor remuneración debe ser justo y equitativo, asignando un salario que le permita satisfacer sus necesidades y un clima laboral donde reine un ambiente de productividad y competitividad laboral. Es a través del incentivo económico que el colaborador podrá colocar todo su empeño, reconocimiento, experiencia y por ende hacerlo feliz.



*Figura 14.* ¿Cree usted que el esfuerzo en su trabajo genera un ambiente agradable?  
Fuente: las autoras (2018).

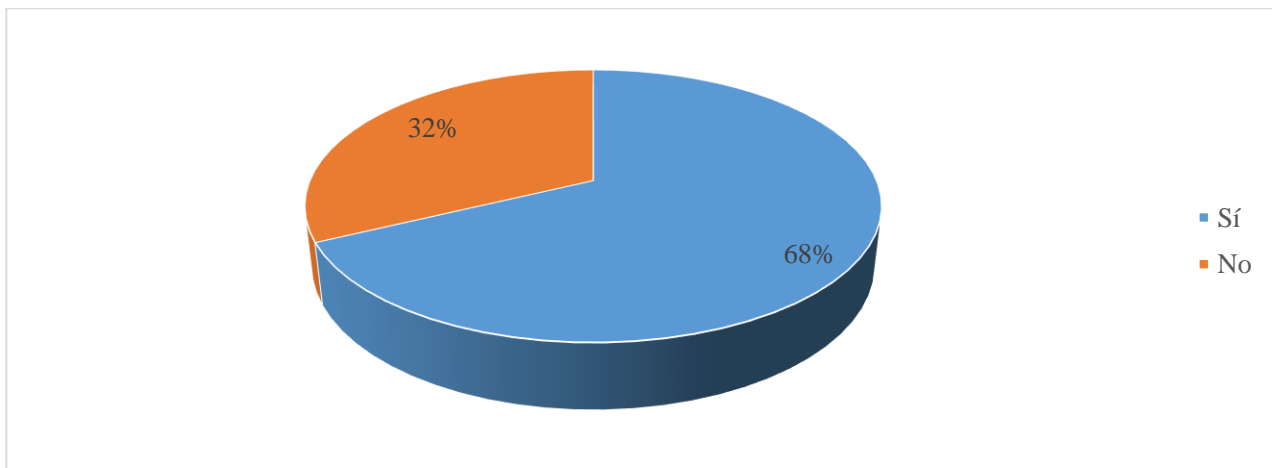
En cuanto a la pregunta ¿Cree usted que el esfuerzo en su trabajo genera un ambiente agradable? Los encuestados manifiestan: sí, el 46%; no, el 54%. Significa que los beneficios por el buen desempeño generan productividad, motivación y se transmite entre el equipo de trabajo, reconocimiento a sus esfuerzos y desempeño a su máxima capacidad potencial, como también se reconoce la existencia de la relación entre satisface laboral, salarial y emocional.





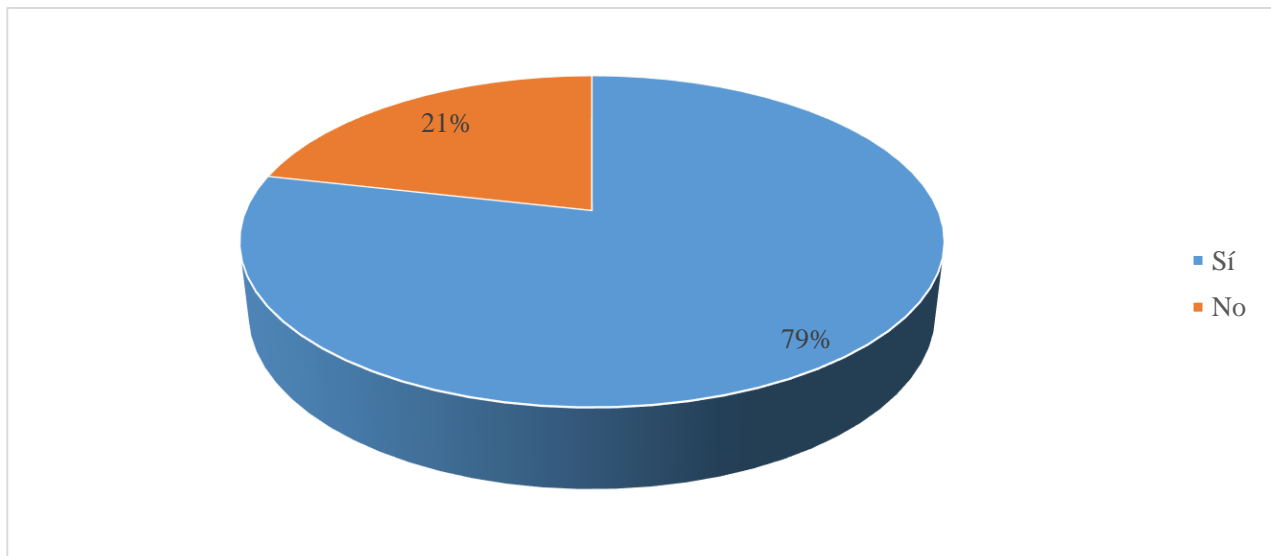
*Figura 15.* ¿Existe apoyo y colaboración de equipo para el desempeño laboral?  
Fuente: las autoras (2018).

Teniendo en cuenta la pregunta ¿Existe apoyo y colaboración de equipo para el desempeño laboral? Los encuestados manifiestan: sí, el 57%; no, el 43%. Este factor en la medición de desempeño y equipo de trabajo conlleva a hacer efectivo cuando se tiene en cuenta medir el rendimiento del equipo de trabajo para tomar decisiones que impacten su productividad; cuando se genera utilidad, eficiencia, iniciativa y calidad en el cumplimiento de su desempeño. Por ello, el equipo debe contribuir de manera equitativa al logro de objetivos y metas; cuando se tiene una función específica, y el éxito depende de la contribución de todos y lograr que no exista ausencia ya que puede desempeñar las tareas.



*Figura 16.* ¿Cuenta el talento humano con condiciones físicas adecuadas para el desempeño laboral?  
Fuente: las autoras (2018).

En relación a la pregunta ¿Cuenta el talento humano con condiciones físicas adecuadas para el desempeño laboral? Los encuestados manifiestan: sí, el 68%; no, el 32%. No es ajeno para nadie, que cuanto existe un espacio de trabajo cómodo, creativo y confortable es valorado por los colaboradores y se traduce en mayor productividad para la organización. Sin embargo, las condiciones físicas, mentales, intelectuales, psicológica y emocionales del trabajador, deben generar incentivos mejorando el entorno laboral saludable.



*Figura 17. ¿Cree usted que ejecuta sobrecarga laboral?*  
Fuente: las autoras (2018).

Dada la pregunta ¿Cree usted que ejecuta sobrecarga laboral? Los encuestados manifiestan: sí, el 79%; no, el 21%. Existe un dicho popular que reza “Quien mucho abarca poco aprieta”, por ello si al distribuir la carga laboral un empleado termina con más trabajo de lo usual. Por tanto la sobre carga puede afectar la calidad de vida y trae como consecuencia: la deserción laboral, aumento de estrés y depresión; incremento de costos, empleados conflictivos, incumplimiento en sus actividades.

### 6.3 Diseño un plan de mejora del clima laboral para las EPS

Objetivo	Estrategia	Actividades	Meta	Fecha	Responsable	Indicador	Costo
Desarrollar habilidades técnicas administrativas y humanas entre el talento humano que integra la EPS.	Mantener al talento humano con participación activa y dinámica, fortaleciendo siempre las debilidades y fortalezas.	Capacitación en técnicas de relaciones interpersonales y compromiso con la organización.	80%	Mes de junio de 2018.	Gerente	Eficacia	\$2.800.000
Establecer un mayor posicionamiento en el mercado, a partir del sentido de pertenencia.	Mejorar la imagen empresarial, garantizando la calidad de productos y servicios con talento humano capacitado.	Elaborar publicidad (folleto, redes sociales).	Plan de promoción y publicidad eficaz y eficiente.	Mes de julio de 2018.	Gerencia	Índice de satisfacción de clientes y colaboradores.	\$2.400.000
Mantener motivado al talento humano de las EPS.	La motivación debe basarse en reconocer la autonomía de cada colaborador, comprender sus valores individuales para articularlas y alinearlas a los aspectos corporativos.	Promover un sistema de bonificación o estímulo para el talento humano, reconociendo sus acciones y labores desempeñadas.	100%	Mes de julio de 2018.	Área de gestión de talento humano.	Número de empleados motivados sobre total de empleados.	\$1.800.000
Realizar capacitación al talento humano.	Incentivar el desarrollo de iniciativas y espíritu empresarial, capacitando constantemente a los colaboradores en competitividad,	Seleccionar por grupos de cada EPS, talleres concernientes al cumplimiento de expectativas y necesidades internas y externas.	Organizar talleres de capacitación para ser eficaz y eficiente las operaciones.	Agosto 2018.	Gerencia y área gestión del talento humano.	Número de empleados capacitados sobre el total de empleados.	\$2.400.000

<b>Objetivo</b>	<b>Estrategia</b>	<b>Actividades</b>	<b>Meta</b>	<b>Fecha</b>	<b>Responsable</b>	<b>Indicador</b>	<b>Costo</b>
	gestión y servicio al cliente.						
Favorecer la comunicación interna.	Capacitar al talento humano para que conozca estrategias que permita implementar una mejor comunicación asertiva.	Fomentar la conformación de grupos de trabajo.	Mantener una buena comunicación e información.	Septiembre de 2018.	Gerencia y departamento del talento humano.	Cantidad de equipos productivos / cantidad de empleados de área.	\$1.600.000

Fuente: las autoras (2018).

## 7. Conclusiones

Se identificaron las EPS a nivel del municipio de Acacias, como son: Pau Capital Salud Acacias, Salud Total EPS, S.A., Servillanos RRD S.A.S., y Servillanos MyD Outsourcing S.A.S., legalmente constituidas en Cámara de Comercio, año de creación, dirección, barrio, actividad económica, número de colaboradores (administrativos – operativos).

La entrevista a los representantes legales o administradores, dio como resultado, que el factor comunicación, es en términos generales organizada y estableciendo siempre mejora continua, se vienen adaptando a los cambios del entorno y clientes; se encuentran satisfechos de su vinculación, si se tiene en cuenta que ofrecen y reciben conocimiento día a día, buscando siempre la lealtad, agilidad de los procesos, enfrentar desafíos, tener un trabajo también se considera relevante establecer relaciones laborales en función de apoyo, colaboración, ser mejores, facilitar recursos y cuantificar necesidades. Al igual existe crecimiento y desarrollo a pesar de la competencia existente, se viene laborando con la mayor responsabilidad social y existe compromiso humano.

Mediante el diagnóstico al personal administrativo y operativo, se identificaron, su nivel académico, comunicación interna, relaciones interpersonales, capacitación y desarrollo humano, estar comprometidos con la EPS; establecer responsabilidades y funciones en cada área de gestión. Sin embargo, existe desconocimiento de los aspectos corporativos por parte del talento humano; el trato se establece dentro de lo normal; se requiere de mayor motivación laboral, así mismo, beneficios económicos, que generen mayor satisfacción y trabajo en equipo para hacer más eficaz las actividades y mejorar la sobrecarga laboral que vienen presentando.

El diseño del plan de mejora laboral, establece cuatro objetivos, con sus respectivas estrategias, actividades, metas, fecha, responsables, indicadores y su costo. Lo cual servirá para el cumplimiento de objetivos, posicionamiento, mejores relaciones y articulación al usuario.

El proceso investigativo beneficia al talento humano de las EPS, sirviendo como herramienta para establecer un mejor desempeño laboral, trabajo en equipo, mejorar la comunicación. Para los directivos, contribuirá a tomar medidas y acciones al momento de valorar el desempeño del talento humano. A los usuarios o clientes, generar una prestación del servicio ágil, oportuno y eficaz. A las EPS, como instrumento a nivel interno y ventaja competitiva, en la prestación de los servicios integrales que se ofrecen.

## 8. Recomendaciones

- a) El objetivo principal del servicio de salud es el de velar por el bienestar, la salud y las condiciones de trabajo de cada individuo en la organización. La presencia de la salud generalizadas es de vital importancia ya que además de procurar el más alto bienestar físico, mental y social de los empleados y usuarios este también busca establecer y sostener un medio ambiente de trabajo seguro y sano.
- b) Es oportuno que las EPS de Acacias, busquen el perfecto equilibrio entre el considerable aumento de la demanda de servicios y el número de personal contratado, que responda a los requerimientos de los usuarios; esto para mejorar inicialmente los tiempos de oportunidad y la calidad en la atención.
- c) Es pertinente que la administración diseñe e implemente el plan de mejora del clima laboral como herramienta efectiva y dinámica para sus usuarios acerca del significado de las urgencias, sus diferentes niveles, los tiempos de atención que demandan.
- d) Resulta imperante para el grupo asistencial, mejorar su comunicación a fin de que se genere una sinergia idónea como resultado del trabajo de equipo, que garantice su óptimo desempeño laboral y se refleje en la atención oportuna y con calidad.

### Referencias bibliográficas

- Álvarez, G. (1992). El constructo Clima Organizacional: concepto, teorías, investigaciones y resultados relevantes. *Revista Latinoamericana de Psicología Ocupacional*, 11(1), pp. 27-30.
- Brunet, L. (1987). *El clima de trabajo en las Organizaciones*. México: Editorial Trillas S.A.
- Brunet, L. (1999). *El clima de trabajo en las organizaciones*. México, D.F.: Trillas.
- Brunet, L. (2014). *El clima de trabajo en las organizaciones*. Primera edición. México: Editorial Trillas.
- Burnes, B. (2004), Kurt Lewin and complexity theories: back to the future? *Journal of Change Management*. 4(4), 309-25.
- Bustamante, M. M. del Río, Lobos, G. & Villarreal, P. (2009). Percepción de la motivación de directivos intermedios en 3 hospitales complejos de la Región del Maule, Chile. *Revista Salud Pública de México*, 51 (5), pp. 417-426.
- Bustamante-Ubilla, M. A., Grandón Avendaño, M. L. & Lapo Maza, M. C. (2015). Caracterización del clima organizacional en hospitales de alta complejidad en Chile. *Estudios Gerenciales* 31(1), pp. 432–440. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0123592315000583>
- Campbell, J. (1976). *Psychometric theory*. En Dunnette, M. (Ed.), *Handbook of industrial and organizational psychology*. Chicago: Rand McNally.
- Campbell, J. P., Dunnette, M. D., Lawler, E. E. & Weick, K. E. (1970). *Managerial behavior, performance, and effectiveness*. (1.<sup>a</sup> ed.). New York: McGraw-Hill Book Company.



- Castañeda, D. I. & Fernández, M. (2007). Validación de una escala de niveles y condiciones de aprendizaje organizacional. *Universitas Psychologica*. 6(002) 245-254.
- Castilla Ramos, K. L. & Padilla Vilorio, J. J. (2011). *Clima Organizacional con relación a la motivación y la calidad de vida laboral en los empleados de la E.S.E., Hospital Local Arjona*. (Monografía de grado). Universidad de Cartagena. Disponible en: [ocplayer.es/26826823-Clima-organizacional-con-relacion-a-la-motivacion-y-la-calidad-de-vida-laboral-en-los-empleados-de-la-e-s-e-hospital-local-arjona.html](http://ocplayer.es/26826823-Clima-organizacional-con-relacion-a-la-motivacion-y-la-calidad-de-vida-laboral-en-los-empleados-de-la-e-s-e-hospital-local-arjona.html)
- Coll, X. (2012). *Expresiones que transforman, personas que desarrollan talento*. Primera Edición. Barcelona España: Asociación Catalana de dirección de personas. Plataforma Empresa.
- Cújar, A., Ramos, C., Hernández, H. & López, J. (2013). Cultura organizacional: evolución en la medición. *Estudios Gerenciales*, 29(128) (2013), pp. 350-355.
- Chiang, M., Martín, M. J., & Núñez, A. (2010). *Relaciones entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral*. Madrid, España: Universidad Pontificia Comillas.
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de Recursos Humanos*. Bogotá, Colombia: McGraw Hill.
- Chiavenato, I. (2004). *Gestión del Talento Humano*. Editorial McGraw Hill.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos - El capital humano de las organizaciones*. Novena edición. México: Editorial McGraw Hill.
- Dessler, G. (1979). *Organización y administración, enfoque situacional*. Bogotá: Prentice Hall Internacional.
- Flórez Andrade, J. (2008). *Como crear y dirigir la nueva empresa*. Ecoe Ediciones. Bogotá D.C.

- García Martínez, R. C. (2015). *Metodología de la investigación*. Primera edición. México. Editorial Trillas.
- García, M. & Forero, C. (2015). Calidad de vida laboral y la disposición al cambio organizacional en funcionarios de empresas de la ciudad de Bogotá - Colombia. *Acta colombiana de psicología*, 19(1), 79-90.
- García, M. (2008). *Análisis de lo percepción de del clima laboral en las organizaciones deportivas municipales de Castilla - La Mancha (Tesis Doctoral)*. Obtenido de Universidad de Castilla - La Mancha.
- García, M., Rojas, M. y Díaz, S. (2011). Relación entre el cambio organizacional y la actitud al cambio en trabajadores de una empresa de Bogotá. *Revista Diversitas – Perspectivas en psicología*. 7(1), pp. 125-142.
- Gerrish, K. & Lacey, A. (1991). *The research Process in Nursing*. Blackwell Scientific Publications.
- Giraldo, C. P. & Loaisa, D. A. (2013). *Diagnóstico y plan de mejoramiento de clima organizacional en Cobres de Colombia Ltda*. Obtenido de Universidad del Valle.
- Gómez, C. A. (2004). Diseño, construcción y validación de un instrumento que evalúa clima organizacional en Empresas Colombianas desde la teoría de la respuesta al ítem. *Acta colombiana de psicología*. 11(97) 113.
- González Serra, D. J. (2008). *Psicología de la motivación*. Habana: Ecimed.
- Halpin, A. & Crofts, D. (1963). The organizational climate of schools. *International Review of Education*, 22 (4), pp. 441-463.

- Hernández, A. (2013). *Diagnóstico del clima organizacional en la fusión de empresas: caso de dos empresas de transporte (Tesis de grado)*. Universidad Nacional.
- Jones, A. P. & James, L. R. (1979). Psychological climate: Dimensions and relationships of individual and aggregated work environment perceptions. *Organizational Behavior Human Performance*, 23 (2) (1979), pp. 201-250.
- Kunnanatt, T. (2007). Impacto ISO 90000 on organizational climate: strategic change management experience o fan Indian Organization. *International Journal of Manpower*. 28, 175-1792.
- Lazarus, R. S. y Folkman, S. (1984). *Stress, Appraisal and coping*. Nueva York: Springer Publishing Company.
- Lerma González, H. D. (2016). *Metodología de la investigación*. Cuarta edición. Bogotá, D.C. Colombia. Ecoe Ediciones.
- Litwin, G. H. (1971). *El clima y la motivación*. De un estudio experimental. David A. Kollo. Irwin M. Rubin, James M. Mclenyte. Psicología organizacional. Un libro de lecturas. Editorial Prentice Hall.
- Litwin, G. H. & Stringer, R. A. (1968). *Motivación y clima organizacional*. Escuela de Administración. Harvard Univesity.
- Mañas, A., González, V. & Peiró, J. (1999). *El clima de los equipos de trabajo: determinantes y consecuencias*. (1.<sup>a</sup> ed.), Universidad de Almería, Servicio de Publicaciones, D.L, Almería.
- Mejía García, B. (2007). *Gerencia de procesos, para la organización y control interno de empresas de salud*. Quinta edición. Ecoe Ediciones.
- Méndez Álvarez, C. E. (2013). *Metodología*. Cuarta edición. México. Editorial Limusa.

- Méndez, C. (1985). *El Hombre en la Organización*. Bogotá, D.C.: Ediciones Rosaristas.
- Montero Cruz, W. D. (2015). *Diagnóstico del clima organizacional y satisfacción laboral en el personal de enfermería del Hospital Especializado Granja Integral HEGI, E.S.E. Lérída*. Universidad Nacional a Distancia. Especialización en Gestión Pública.
- Morueco, R. (2014). *Manual práctico de administración*. Primera edición. Bogotá, D.C. Colombia. Ediciones de la U.
- Parasuranaman, A. Grewalll & Krishnan, R. (2004). *Marketing research*. Boston, New York: Houghton Miifflin.
- Parker, C., Baltes, B., Yourng, S. y Huff, J. (2003). Relationships between psychological climate perceptions and work outcomes: a meta-analytic review. *Journal of organizational behavior*. 24(4), 389-416.
- Payne, L. R., Pheysey, D.C. & Pugh, D.S. (1971). Organization structure, organizational climate and group structure: An exploratory study of their relationship in two British manufacturing companies. *Occupational Psychology*, 45 (1), pp. 45-56.
- Rojas, M. D. (2006). *Administración para ingenieros*. Tercera edición. Bogotá, D.C. Colombia: Ecoe Ediciones.
- Ruíz, A., García, V. y Llorens, F. (2008). The moderating effect of organization slack on the relation between perceptions of support for innovation and organizational climate. *Personnel Review*. 37, 509-522.
- Ruíz, C. (1998). *Instrumentos de Investigación Educativa: procedimientos para su diseño y validación*. (1.<sup>a</sup> ed.). Barquisimeto: CIDEG.

- Salazar, J., Guerrero, J., Machado, Y. & Cañedo, R. (2009). Clima y cultura organizacional: dos componentes esenciales en la productividad laboral. *ACIMED*, 20(4), pp. 67-75.
- Santa Eulalia, J. & Sampedro, S. (2012). Clima organizacional en instituciones de atención primaria de salud. *Revista Médica Electrónica*, 34 (5), pp. 606-619.
- Schneider, B. & Bartlett, J. (1968). Individual differences and organizational climate: The research plan and questionnaire development. *Personnel Psychology*, 21 (3), pp. 323-333.
- Segredo, A. & Reyes, D. (2004). Clima organizacional en salud pública. Consideraciones generales. *Correo Científico Médico de Holguín*, 8 (3).
- Sierra García, M. A. (2015). *El clima laboral en los colaboradores de área administrativa del Hospital Regional de Cobán A.V.* (Monografía de grado). Universidad Rafael Landívar. Disponible en: <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2014/05/43/Sierra-Maria.pdf>
- Silva, M. (1992). *El clima en las organizaciones: teoría método e intervención*. (1.<sup>a</sup> ed.). Barcelona: Editorial PPU.
- Silva, M. (1992). Hacia la definición comprehensiva del clima organizacional. *Revista de psicología general y aplicada*. 45(4), 443-451. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2378428>
- Suárez Guerra, D. S. & Ángel Ospina, A. (2015). *Características del ausentismo laboral por causa médica en una EPS de la ciudad de Medellín*. (Monografía de grado). Universidad de Antioquia. Disponible en: [http://bibliotecadigital.udea.edu.co/bitstream/10495/3212/1/SuaresDerlysofia\\_2015\\_Caracterizacionausentismolaboral.pdf](http://bibliotecadigital.udea.edu.co/bitstream/10495/3212/1/SuaresDerlysofia_2015_Caracterizacionausentismolaboral.pdf)

- Toro, F. & Cabrera, H. (1998). Distinciones y relaciones entre clima, motivación, satisfacción y cultura organizacional. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*, 17 (2), pp. 27-39.
- Toro, F. (2001). *El Clima Organizacional: perfil empresas colombianas*. Medellín, Colombia: Cincel.
- Urdaneta Ballén, O. (2001). *Psicología talento humano*. Primera edición. Madrid: 3R Editores.
- Van Den Bergh, E. (2012). *Gestión y gerencia empresarial, aplicadas al siglo XXI*. Segunda edición. Bogotá, D.C. Colombia: Ecoe Ediciones.
- Vargas Quiñones, M. & Aldana, E. (2014). *Calidad y servicios, conceptos y herramientas*. Tercera edición. Bogotá, D.C. Colombia: Ecoe Ediciones.
- Vega, D., Arévalo, A., Sandoval, J. Aguilar, M. & Giraldo, J. (2006). Panorama sobre los estudios de clima organizacional en Bogotá, Colombia. *Diversitas*. 2(2), 329-349. Disponible en: <http://www.redalyc.org/html/679/67920212/>
- Vera, Y. A. (2016). *Diseño de un plan estratégico para mejorar el clima laboral de los servidores públicos de la Secretaría Nacional de Gestión de la política (Tesis de grado)*. Universidad internacional del Ecuador.

## **Apéndices**

Apéndice A. Encuesta a colaboradores.

Objetivo: encuesta dirigida al personal administrativo – operativo de las EPS del municipio de Acacias – Meta, con la finalidad de su identificación, diagnóstico del clima laboral.

1. Nivel educativo.

- a. \_\_\_\_\_ Primaria.
- b. \_\_\_\_\_ Bachillerato.
- c. \_\_\_\_\_ Técnico.
- d. \_\_\_\_\_ Tecnólogo.
- e. \_\_\_\_\_ Profesional.
- f. \_\_\_\_\_ Especialista.
- g. \_\_\_\_\_ Maestría.

2. ¿Cómo es el proceso de comunicación dentro de la EPS?

- a. \_\_\_\_\_ Excelente.
- b. \_\_\_\_\_ Bueno.
- c. \_\_\_\_\_ Regular.
- d. \_\_\_\_\_ Malo.

3. ¿Cómo percibe usted las relaciones interpersonales del talento humano que integra la EPS?

- a. \_\_\_\_\_ Excelente.
- b. \_\_\_\_\_ Bueno.
- c. \_\_\_\_\_ Regular.
- d. \_\_\_\_\_ Malo.



- 
4. ¿La empresa motiva a la capacitación y desarrollo del talento humano?
- a. \_\_\_\_\_ Sí.
- b. \_\_\_\_\_ No.
5. ¿Los colaboradores están comprometidos en alcanzar las metas y objetivos de la EPS?
- a. \_\_\_\_\_ Sí.
- b. \_\_\_\_\_ No.
6. ¿Son concisas claras y precisas las responsabilidades y funciones a desempeñar en cada una de las áreas de gestión?
- a. \_\_\_\_\_ Sí.
- b. \_\_\_\_\_ No.
7. ¿Conoce usted los aspectos corporativos que posee la EPS (misión, visión, principios y valores)?
- a. \_\_\_\_\_ Sí.
- b. \_\_\_\_\_ No.
8. ¿Recibe un trato justo y equitativo laboralmente?
- a. \_\_\_\_\_ Sí.
- b. \_\_\_\_\_ No.
9. ¿Las relaciones con las compañías de trabajo motiva, a tener un mejor desempeño laboral?
- a. \_\_\_\_\_ Sí.
- b. \_\_\_\_\_ No.

10. ¿Existen beneficios económicos que satisfacen las necesidades del trabajo?

a. \_\_\_\_\_ Si.

b. \_\_\_\_\_ No.

11. ¿Cree usted que el esfuerzo en su trabajo genera un ambiente agradable?

a. \_\_\_\_\_ Si.

b. \_\_\_\_\_ No.

12. ¿Existe apoyo y colaboración de equipo para el desempeño laboral?

a. \_\_\_\_\_ Sí.

b. \_\_\_\_\_ No.

13. ¿Cuenta el talento humano con condiciones físicas adecuadas para el desempeño laboral?

a. \_\_\_\_\_ Si.

b. \_\_\_\_\_ No.

14. ¿Cree usted que ejecuta sobrecarga laboral?

a. \_\_\_\_\_ Si.

b. \_\_\_\_\_ No.

Apéndice B. Entrevista EPS Pau Capital Salud Acacias.

Objetivo: entrevista dirigida a la gerencia de la EPS Pau Capital Salud, del municipio de Acacias, Meta; con el propósito de conocer e identificar las características del clima laboral como alternativa de mejora del mismo.

1. ¿Cómo es la comunicación dentro de la EPS?

---

---

2. ¿Cómo asume el grupo de trabajo los cambios en la organización?

---

---

3. ¿Qué es lo que más le gusta de trabajar en la EPS?

---

---

4. ¿Cómo es la relación laboral con el talento humano que la integra?

---

---

5. ¿Cree usted que existe crecimiento y desarrollo empresarial en la EPS?

---

---

Apéndice C. Entrevista EPS Servillanos MyD Outsourcing S.A.S

Objetivo: entrevista dirigida a la gerencia de la EPS Servillanos MyD Outsourcing S.A.S., del municipio de Acacias, Meta; con el propósito de conocer e identificar las características del clima laboral como alternativa de mejora del mismo.

1. ¿Cómo es la comunicación dentro de la EPS?

---

---

2. ¿Cómo asume el grupo de trabajo los cambios en la organización?

---

---

3. ¿Qué es lo que más le gusta de trabajar en la EPS?

---

---

4. ¿Cómo es la relación laboral con el talento humano que la integra?

---

---

5. ¿Cree usted que existe crecimiento y desarrollo empresarial en la EPS?

---

---

Apéndice D. Entrevista EPS Servillanos RRD S.A.S.

Objetivo: entrevista dirigida a la gerencia de la EPS Servillanos RRD S.A.S., del municipio de Acacias, Meta; con el propósito de conocer e identificar las características del clima laboral como alternativa de mejora del mismo.

1. ¿Cómo es la comunicación dentro de la EPS?

---

---

2. ¿Cómo asume el grupo de trabajo los cambios en la organización?

---

---

3. ¿Qué es lo que más le gusta de trabajar en la EPS?

---

---

4. ¿Cómo es la relación laboral con el talento humano que la integra?

---

---

5. ¿Cree usted que existe crecimiento y desarrollo empresarial en la EPS?

---

---

Apéndice E. Entrevista EPS Punto autorizado Acacias Salud Total EPS-S, S.A.

Objetivo: entrevista dirigida a la gerencia de la EPS Punto autorizado Acacias Salud Total EPS-S, S.A., del municipio de Acacias, Meta; con el propósito de conocer e identificar las características del clima laboral como alternativa de mejora del mismo.

1. ¿Cómo es la comunicación dentro de la EPS?

---

---

2. ¿Cómo asume el grupo de trabajo los cambios en la organización?

---

---

3. ¿Qué es lo que más le gusta de trabajar en la EPS?

---

---

4. ¿Cómo es la relación laboral con el talento humano que la integra?

---


---

5. ¿Cree usted que existe crecimiento y desarrollo empresarial en la EPS?

---

---

Apéndice F. Cámara de Comercio Pau Capital Salud Acacias.

 <b>CÁMARA DE COMERCIO DE VILLAVICENCIO</b> PAU CAPITAL SALUD ACACIAS	<b>CÁMARA DE COMERCIO DE VILLAVICENCIO</b> <b>PAU CAPITAL SALUD ACACIAS</b> Fecha expedición: 2018/06/20 - 11:28:00 **** Recibo No. 5000441436 **** Num. Operación. 04-LEIDYT-20180620-0034
	<b>*** EXPEDIDO A TRAVÉS DEL SISTEMA VIRTUAL S.I.I. ***</b> <b>CODIGO DE VERIFICACIÓN hd1RK11S2F</b>
<b>CERTIFICADO DE MATRÍCULA MERCANTIL DE ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO.</b>	
Con fundamento en las matrículas e inscripciones del Registro Mercantil,	
<b>CERTIFICA</b>	
<b>NOMBRE, SIGLA, IDENTIFICACIÓN Y DOMICILIO</b>	
<b>NOMBRE o RAZÓN SOCIAL:</b> PAU CAPITAL SALUD ACACIAS <b>ORGANIZACIÓN JURÍDICA:</b> ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO <b>DOMICILIO :</b> ACACIAS	
<b>MATRÍCULA - INSCRIPCIÓN</b>	
<b>MATRÍCULA NO :</b> 76114 <b>FECHA DE MATRÍCULA :</b> ABRIL 28 DE 2000 <b>ULTIMO AÑO RENOVADO :</b> 2018 <b>FECHA DE RENOVACION DE LA MATRÍCULA :</b> MARZO 15 DE 2018 <b>ACTIVO VINCULADO :</b> 1,380,856.00	
<b>CERTIFICA - APERTURA DE SUCURSAL O AGENCIA</b>	
POR ACTA NÚMERO 103 DEL 19 DE ENERO DE 2000 DE LA Junta Directiva en Bogota, REGISTRADO EN ESTA CÁMARA DE COMERCIO BAJO EL NÚMERO 23387 DEL LIBRO VI DEL REGISTRO MERCANTIL EL 03 DE MAYO DE 2000, SE INSCRIBE : APERTURA SUCURSAL O AGENCIA	
POR ACTA NÚMERO 103 DEL 19 DE ENERO DE 2000 DE LA Junta Directiva en Bogota, REGISTRADO EN ESTA CÁMARA DE COMERCIO BAJO EL NÚMERO 23387 DEL LIBRO VI DEL REGISTRO MERCANTIL EL 03 DE MAYO DE 2000, SE INSCRIBE : APERTURA SUCURSAL O AGENCIA	
<b>UBICACIÓN Y DATOS GENERALES</b>	
<b>DIRECCIÓN DEL DOMICILIO PRINCIPAL :</b> CLL 14 21 37 39 <b>BARRIO :</b> COOPERATIVO <b>MUNICIPIO / DOMICILIO:</b> 50006 - ACACIAS <b>TELÉFONO COMERCIAL 1 :</b> 6614700 <b>TELÉFONO COMERCIAL 2 :</b> 6563637 <b>TELÉFONO COMERCIAL 3 :</b> NO REPORTÓ <b>CORREO ELECTRÓNICO :</b> zoraaidagh@capitalsalud.gov.co <b>SITIO WEB :</b> www.capitalsalud.gov.co	
<b>CERTIFICA - CAMBIOS DE NOMBRE</b>	
QUE EL 13 DE MAYO DE 2011 SE REGISTRÓ PARA EL ESTABLECIMIENTO EL SIGUIENTE CAMBIO DE NOMBRE : CAMBIO DE NOMBRE DE: SALUD TOTAL EPSS S.A. ACACIAS A PAU SALUD TOTAL SUBSIDIADO ACACIAS	
QUE EL 13 DE MAYO DE 2011 SE REGISTRÓ PARA EL ESTABLECIMIENTO EL SIGUIENTE CAMBIO DE NOMBRE : CAMBIO DE NOMBRE DE: SALUD TOTAL EPSS S.A. ACACIAS A PAU SALUD TOTAL SUBSIDIADO ACACIAS	
QUE EL 07 DE OCTUBRE DE 2011 SE REGISTRÓ PARA EL ESTABLECIMIENTO EL SIGUIENTE CAMBIO DE NOMBRE : CAMBIO DE NOMBRE DE: PAU SALUD TOTAL SUBSIDIADO ACACIAS A PAU CAPITAL SALUD ACACIAS	
QUE EL 07 DE OCTUBRE DE 2011 SE REGISTRÓ PARA EL ESTABLECIMIENTO EL SIGUIENTE CAMBIO DE NOMBRE : CAMBIO DE NOMBRE DE: PAU SALUD TOTAL SUBSIDIADO ACACIAS A PAU CAPITAL SALUD ACACIAS	
<b>CERTIFICA - ACTIVIDAD ECONÓMICA</b>	
<b>ACTIVIDAD PRINCIPAL :</b> 08430 - ACTIVIDADES DE PLANES DE SEGURIDAD SOCIAL DE AFILIACION OBLIGATORIA	
<b>CERTIFICA - PROPIETARIOS</b>	
QUE LA PROPIEDAD SOBRE EL ESTABLECIMIENTO LA TIENE(N) EL(LOS) SIGUIENTE(S) COMERCIANTES :	



**capital salud**  
eps-s

BOGOTÁ MEJOR PARA TODOS

**Afiliarse al régimen subsidiado de Capital Salud EPS-S es fácil**

*Aquí le decimos como*

1	Ciudadanos con encuesta Sisben entre niveles 1 y 2						
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>PUNTAJE</th> <th>NIVEL</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>0.00 A 17.99</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>48.00 A 54.99</td> <td>2</td> </tr> </tbody> </table>	PUNTAJE	NIVEL	0.00 A 17.99	1	48.00 A 54.99	2
PUNTAJE	NIVEL						
0.00 A 17.99	1						
48.00 A 54.99	2						

**2** Recién nacido con madre afiliada a la EPS Capital Salud.

- Fotocopia del documento de identificación de padre que hace a realizar la afiliación.
- Registro Civil de Nacimiento del menor.
- Formulario Único de Afiliación y Reporte de Novedades.

**3** Menores de edad de padres no afiliados

- Fotocopia del documento de identidad de los dos padres.
- Registro Civil de Nacimiento del menor.
- Fotocopia del documento de identidad del ciudadano que requiere el traslado, correspondiente a la edad:
  - 0-6 Años: Registro Civil
  - 7-17 Años: Tarjeta de Identidad
  - 18 Años: Cédula de Ciudadanía
- Formulario Único de Afiliación y Reporte de Novedades.

**4** Traslados entre municipios / EPS Subsidiadas

- Fotocopia del documento de identidad del ciudadano que requiere el traslado correspondiente a la edad:
  - 0-6 Años: Registro Civil
  - 7-17 Años: Tarjeta de Identidad
  - 18 Años: Cédula de Ciudadanía
- Formulario Único de Afiliación y Reporte de Novedades.

**Tenga en cuenta:**

- Toda afiliación está sujeta a verificación en la base de datos única de afiliación -BOUA - Fooyga- a nivel nacional y Comprobador de Derechos de la Secretaría de Salud a nivel Distrital.
- Si el proceso de afiliación o traslado se realiza del día 1 al 5 de cada mes, se hará efectivo el mes siguiente.
- Si se hace a partir del 6 de cada mes se verá reflejado en los 2 meses siguientes.
- Los traslados se harán efectivos siempre y cuando exista una solicitud de la EPS de origen.
- Para los traslados entre EPS, debe tener un año mínimo de permanencia en la EPS de origen. Excepción: cuando la EPS de origen no opera en el municipio de destino la regla NO se aplica.
- En caso de que la afiliación la realice un tercero en representación del ciudadano, debe presentar carta de autorización y documento de identidad.
- Todos los documentos aportados para el proceso de afiliación deben ser legibles, sin tachones ni enmendaduras.
- Para la afiliación del recién nacido a cargo de una persona diferente al padre o la madre debe presentar la Patria Potestad, o la custodia.
- Las afiliaciones sólo las podrán realizar personas mayores de edad, salvo que sea menor de edad y tenga hijos a su cargo.
- Los ciudadanos no podrán encontrarse afiliados a una EPS Contributiva.

www.capitalsalud.gov.co



Capital Salud Eps-s @Capitalsalud Capital SaludEPS Capital Salud Eps-s



Figura 18. Tomas fotográficas Pau Capital Salud Acacias.  
Fuente: las autoras (2018).



Apéndice G. Cámara de Comercio Salud Total EPS-S S.A.

	<b>CAMARA DE COMERCIO DE VILLAVICENCIO</b> <b>PUNTO AUTORIZADOR ACACIAS SALUD TOTAL EPS-S S.A</b> Fecha expedición: 2018/06/20 - 11:30:45 **** Recibo No. S000441447 **** Num. Operación. 04-LEIDYT-20180620-0037	
<b>*** EXPEDIDO A TRAVÉS DEL SISTEMA VIRTUAL S.I.I. ***</b> <b>CODIGO DE VERIFICACION 9ZU2fAuCe8</b>		
<b>CERTIFICADO DE MATRÍCULA MERCANTIL DE ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO.</b>		
Con fundamento en las matrículas e inscripciones del Registro Mercantil,		
<b>CERTIFICA</b>		
<b>NOMBRE, SIGLA, IDENTIFICACIÓN Y DOMICILIO</b>		
<b>NOMBRE o RAZÓN SOCIAL:</b> PUNTO AUTORIZADOR ACACIAS SALUD TOTAL EPS-S S.A <b>ORGANIZACIÓN JURÍDICA:</b> ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO <b>DOMICILIO :</b> ACACIAS		
<b>MATRÍCULA - INSCRIPCIÓN</b>		
<b>MATRÍCULA NO :</b> 215793 <b>FECHA DE MATRÍCULA :</b> MAYO 13 DE 2011 <b>ULTIMO AÑO RENOVADO :</b> 2018 <b>FECHA DE RENOVACION DE LA MATRÍCULA :</b> MARZO 27 DE 2018 <b>ACTIVO VINCULADO :</b> 10.00		
<b>UBICACIÓN Y DATOS GENERALES</b>		
<b>DIRECCIÓN DEL DOMICILIO PRINCIPAL :</b> CALLE 13 N° 26 36 <b>BARRIO :</b> LAS ACACIAS <b>MUNICIPIO / DOMICILIO :</b> 50006 - ACACIAS <b>TELÉFONO COMERCIAL 1 :</b> 6574560 <b>TELÉFONO COMERCIAL 2 :</b> NO REPORTÓ <b>TELÉFONO COMERCIAL 3 :</b> NO REPORTÓ <b>CORREO ELECTRÓNICO :</b> notificacionesjud@saludtotal.com.co		
<b>CERTIFICA - CAMBIOS DE NOMBRE</b>		
QUE EL 28 DE MAYO DE 2015 SE REGISTRÓ PARA EL ESTABLECIMIENTO EL SIGUIENTE CAMBIO DE NOMBRE : CAMBIO DE NOMBRE DE: PUNTO AUTORIZADOR ACACIAS SALUD TOTAL EPS SA A PUNTO AUTORIZADOR ACACIAS SALUD TOTAL EPS-S S.A QUE EL 28 DE MAYO DE 2015 SE REGISTRÓ PARA EL ESTABLECIMIENTO EL SIGUIENTE CAMBIO DE NOMBRE : CAMBIO DE NOMBRE DE: PUNTO AUTORIZADOR ACACIAS SALUD TOTAL EPS SA A PUNTO AUTORIZADOR ACACIAS SALUD TOTAL EPS-S S.A		
<b>CERTIFICA - ACTIVIDAD ECONÓMICA</b>		
<b>ACTIVIDAD PRINCIPAL :</b> 08430 - ACTIVIDADES DE PLANES DE SEGURIDAD SOCIAL DE AFILIACION OBLIGATORIA <b>ACTIVIDAD SECUNDARIA :</b> Q8699 - OTRAS ACTIVIDADES DE ATENCION DE LA SALUD HUMANA		
<b>CERTIFICA - PROPIETARIOS</b>		
QUE LA PROPIEDAD SOBRE EL ESTABLECIMIENTO LA TIENE(N) EL(LOS) SIGUIENTE(S) COMERCIANTES :		
<b>*** NOMBRE DEL PROPIETARIO :</b> <b>NIT :</b> 800130907-4		
<b>CERTIFICA</b>		
LA INFORMACIÓN ANTERIOR HA SIDO TOMADA DIRECTAMENTE DEL FORMULARIO DE MATRÍCULA Y RENOVACIÓN DILIGENCIADO POR EL COMERCIANTE		
<b>CERTIFICA</b>		
DE CONFORMIDAD CON LO ESTABLECIDO EN EL CÓDIGO DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO Y DE LO CONTENCIOSO Y DE LA LEY 962 DE 2005, LOS ACTOS ADMINISTRATIVOS DE REGISTRO AQUÍ CERTIFICADOS QUEDAN EN FIRME DIEZ (10) DÍAS HÁBILES DESPUES DE LA FECHA DE INSCRIPCIÓN, SIEMPRE QUE NO SEAN		



**Estadística de servicios - Año 2017 -**

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. **BOGOTÁ MEJOR PARA TODOS**

**Salud Total**

### Red Meta

TRATADO	NOMBRE IPS	TIPO	ACCESO A SERVICIO	SERVICIO CONTRATADO
GENERAL, URGENCIAS, EMERGENCIAS DE LA SALUD Y ATENCIÓN A ESTE NIVEL	E.S.E. HOSPITAL LOCAL DE SAN CARLOS DE GUARDA MUNICIPIO: SAN CARLOS DE GUARDA.	PÚBLICA	SERVICIOS BÁSICOS I NIVEL RED PÚBLICA	
	HOSPITAL LOCAL DE PUERTO LÓPEZ E.S.E. MUNICIPIO: PUERTO LÓPEZ.	PÚBLICA		
	HOSPITAL MUNICIPAL DE ACACIAS E.S.E. MUNICIPIO: ACACIAS.	PÚBLICA		
	HOSPITAL PRIMER NIVEL DE GUAMAL MUNICIPIO: GUAMAL.	PÚBLICA		
	E.S.E. PRIMER NIVEL GRANADA SALUD MUNICIPIO: GRANADA.	PÚBLICA		
	E.S.E. HOSPITAL MUNICIPAL DE EL DORADO MUNICIPIO: EL DORADO.	PÚBLICA		
	E.S.E. HOSPITAL NIVEL I PUERTO RICO MUNICIPIO: PUERTO RICO.	PÚBLICA	NO REQUIERE NINGÚN TIPO DE AUTORIZACIÓN.	MEDICINA GENERAL, ODONTOLOGÍA GENERAL, LABORATORIO CLÍNICO, IMÁGENES, URGENCIAS Y HOSPITALIZACIÓN. TODAS LAS ACTIVIDADES DE PROMOCIÓN DE LA SALUD Y PREVENCIÓN DE LA ENFERMEDAD (APLICAN A ESTE NIVEL).
	E.S.E. DEPARTAMENTAL SOLUCIÓN SALUD MUNICIPIOS: MARIPIRÁN, EL CASTILLO, LEJANÍAS, LA MACARENA, PUERTO LLERAS, SAN JUANITO, SARRANCA DE UPIÁ, LA URIBE, RESTREPO, VISTA HERMOSA, SAN JUAN DE ARAMA Y PUERTO RICO.	PÚBLICA		
	E.S.E. HOSPITAL SAN RAFAEL MUNICIPIO: LA MACARENA (POBLACIÓN RURAL DISPERSA).	PÚBLICA		
	E.S.E. MUNICIPIO DE VILLAVICENCIO MUNICIPIO: VILLAVICENCIO.	PÚBLICA		
E.S.E. HOSPITAL SAN MARTÍN. MUNICIPIO: SAN MARTÍN.	PÚBLICA			
E.S.E. HOSPITAL CASTILLA LA NUEVA MUNICIPIO: CASTILLA LA NUEVA.	PÚBLICA			
GENERAL, MEDICAMENTOS, LABORATORIOS Y SERVICIOS EN CIUDADOS	MULTISALUD LTDA.	PRIVADA	NO REQUIERE NINGÚN TIPO DE AUTORIZACIÓN.	MEDICINA GENERAL, ODONTOLOGÍA GENERAL, LABORATORIO CLÍNICO E IMÁGENES.
SERVICIOS DE LA SALUD II NIVEL DE COMPLEJIDAD		<b>SERVICIOS II Y III NIVEL RED PÚBLICA</b>		
	HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE VILLAVICENCIO E.S.E.	PÚBLICA	REQUIERE DE AUTORIZACIÓN SOLICITADA EN LOS PUNTOS DE ATENCIÓN.	TODOS LOS SERVICIOS DE II Y III NIVEL DE COMPLEJIDAD AMBULATORIOS Y HOSPITALARIOS HABILITADOS POR LA EPS (INCLUYENDO CUIDADOS INTENSIVOS).
	HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE GRANADA E.S.E.	PRIVADA		
	CORPORACIÓN CLÍNICA UNIVERSIDAD COOPERATIVA DE COLOMBIA.	PRIVADA	EXCEPTO SERVICIOS HOSPITALARIOS QUE SE TRAMITA A TRAVÉS DEL CALL CENTER.	
	CENTRO HOSPITALARIO DEL META.	PRIVADA		
SERVICIOS DE LA SALUD III NIVEL DE COMPLEJIDAD	INVERSIONES CLÍNICA META.	PRIVADA		CONSULTA ESPECIALIZADA GINECOBISTRIA Y ECOGRAFÍA OBSTÉTRICA Y GINECOLÓGICA.
	HOSPITAL MUNICIPAL DE ACACIAS E.S.E. MUNICIPIO: ACACIAS.	PÚBLICA		CONSULTA ESPECIALIZADA GINECOBISTRIA Y ECOGRAFÍA OBSTÉTRICA Y GINECOLÓGICA.





**Salud Total EPS-S** **Nuevas cuotas moderadoras y copagos 2018**

Las cuotas y las cuotas moderadoras tienen por objeto regular la utilización del servicio de salud y estimular su buen uso. De conformidad con el artículo 235P del Decreto 2737 del 20 de diciembre de 2017 con el cual se fijó el salario mínimo legal mensual del año 2018 en \$781.242, los valores de copagos y cuotas moderadoras establecidos son:

**Cuotas moderadoras régimen contributivo**

Rango	Regimen base de cotización	Cuota moderadora 2018
A (Menor a \$800.000)	10%	\$3.000.000
B (Mayor a \$800.000)	16%	\$12.000.000
C (Mayor a \$1.000.000)	18%	\$30.000.000

**Copagos régimen contributivo**

Rango	% Evento	% Copago Evento 2018	Valor Copago Evento 2018
OPEDICAT	10%	10%	\$781.242
OPEDICAT	10%	10%	\$781.242
OPEDICAT	10%	10%	\$781.242

**\* Salario Mínimo Mensual Legal Vigente (SMLMV) 2018 \$781.242**

**Valor UPC adicional régimen contributivo**

Grupo de Edad	Zona Normal	Grandes Ciudades	Zonas Apartadas	Zona Abierta
Menor de 18 años	\$271.700	\$142.700	\$243.000	\$304.000
De 18 a 24 años	\$271.700	\$142.700	\$243.000	\$304.000
De 25 a 34 años	\$284.000	\$150.000	\$250.000	\$310.000
De 35 a 44 años (Abierta)	\$289.700	\$151.000	\$252.000	\$312.000
De 45 a 54 años (Abierta)	\$301.000	\$154.000	\$256.000	\$316.000
De 55 a 64 años	\$312.000	\$157.000	\$260.000	\$320.000
De 65 a 74 años	\$323.000	\$160.000	\$264.000	\$324.000
De 75 a 84 años	\$334.000	\$163.000	\$268.000	\$328.000
De 85 a 94 años	\$345.000	\$166.000	\$272.000	\$332.000
De 95 a 104 años	\$356.000	\$169.000	\$276.000	\$336.000
De 105 años y mayores	\$367.000	\$172.000	\$280.000	\$340.000


**Cuotas moderadoras régimen subsidiado**

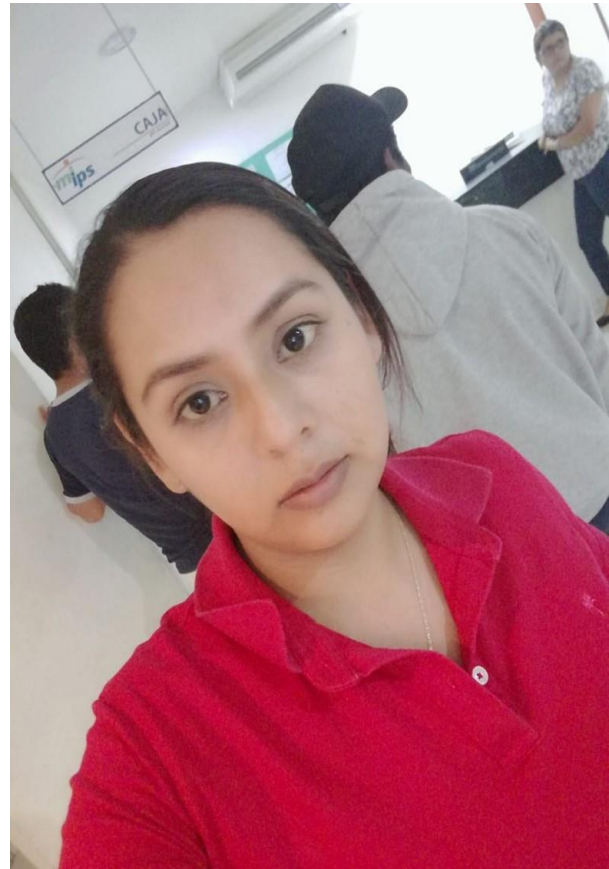
Rango	% Evento	% Copago Evento 2018	Valor Copago Evento 2018
OPEDICAT	10%	10%	\$781.242
OPEDICAT	10%	10%	\$781.242
OPEDICAT	10%	10%	\$781.242

www.saludtotal.com.co

Figura 19. Tomas fotográficas Salud Total EPS-S S.A.  
Fuente: las autoras (2018).


Apéndice H. Cámara de Comercio Servillanos RRD S.A.S.

 <p><b>CAMARA DE COMERCIO VILLAVICENCIO</b> SERVILLANOS RRD S.A.S</p> <p>Fecha expedición: 2018/06/20 - 11:29.43 **** Recibo No. S000441444 **** Num. Operación. 04-LEIDYT-20180620-0036</p>	<p><b>CODIGO DE VERIFICACIÓN 21761CY9eW</b></p>
<p><b>CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL O DE INSCRIPCIÓN DE DOCUMENTOS.</b></p> <p>Con fundamento en las matrículas e inscripciones del Registro Mercantil,</p> <p><b>CERTIFICA</b></p> <p><b>NOMBRE, SIGLA, IDENTIFICACIÓN Y DOMICILIO</b></p> <p><b>NOMBRE o RAZÓN SOCIAL:</b> SERVILLANOS RRD S.A.S <b>SIGLA:</b> SRRD S.A.S <b>ORGANIZACIÓN JURÍDICA:</b> SOCIEDAD POR ACCIONES SIMPLIFICADA <b>CATEGORÍA :</b> PERSONA JURÍDICA PRINCIPAL <b>NIT :</b> 900705850-5 <b>ADMINISTRACIÓN DIAM :</b> VILLAVICENCIO <b>DOMICILIO :</b> ACACIAS</p>	
<p><b>MATRÍCULA - INSCRIPCIÓN</b></p> <p><b>MATRÍCULA NO :</b> 261494 <b>FECHA DE MATRÍCULA :</b> FEBRERO 25 DE 2014 <b>ULTIMO AÑO RENOVADO :</b> 2018 <b>FECHA DE RENOVACION DE LA MATRÍCULA :</b> MARZO 26 DE 2018 <b>ACTIVO TOTAL :</b> 2,800,000.00 <b>GRUPO NIIF :</b> 4.- GRUPO III - MICROEMPRESAS</p>	
<p><b>UBICACIÓN Y DATOS GENERALES</b></p> <p><b>DIRECCIÓN DEL DOMICILIO PRINCIPAL :</b> CLLE 13 N 18-31 CENTRO <b>BARRIO :</b> CENTRO ACACIAS META <b>MUNICIPIO / DOMICILIO:</b> 50006 - ACACIAS <b>TELÉFONO COMERCIAL 1 :</b> 3143664782 <b>TELÉFONO COMERCIAL 2 :</b> 6569838 <b>TELÉFONO COMERCIAL 3 :</b> NO REPORTÓ <b>CORREO ELECTRÓNICO :</b> servillanos2009@hotmail.com</p> <p><b>DIRECCIÓN PARA NOTIFICACIÓN JUDICIAL :</b> CLLE 13 N 18-31 CENTRO <b>MUNICIPIO :</b> 50006 - ACACIAS <b>BARRIO :</b> CENTRO ACACIAS META <b>TELÉFONO 1 :</b> 3143664782 <b>TELÉFONO 2 :</b> 6569838 <b>CORREO ELECTRÓNICO :</b> servillanos2009@hotmail.com</p>	
<p><b>CERTIFICA - ACTIVIDAD ECONÓMICA</b></p> <p><b>ACTIVIDAD PRINCIPAL :</b> 08430 - ACTIVIDADES DE PLANES DE SEGURIDAD SOCIAL DE AFILIACION OBLIGATORIA <b>ACTIVIDAD SECUNDARIA :</b> 08413 - REGULACION DE LAS ACTIVIDADES DE ORGANISMOS QUE PRESTAN SERVICIOS DE SALUD, EDUCATIVOS, CULTURALES Y OTROS SERVICIOS SOCIALES, EXCEPTO SERVICIOS DE SEGURIDAD SOCIAL</p>	
<p><b>CERTIFICA - CONSTITUCIÓN</b></p> <p>POR DOCUMENTO PRIVADO DEL 23 DE ENERO DE 2014 DE LA ASAMBLEA DE ACCIONISTAS, REGISTRADO EN ESTA CÁMARA DE COMERCIO BAJO EL NÚMERO 47881 DEL LIBRO IX DEL REGISTRO MERCANTIL EL 25 DE FEBRERO DE 2014, SE INSCRIBE : LA CONSTITUCIÓN DE PERSONA JURÍDICA DENOMINADA SERVILLANOS RRD S.A.S.</p> <p>POR DOCUMENTO PRIVADO DEL 23 DE ENERO DE 2014 DE LA ASAMBLEA DE ACCIONISTAS, REGISTRADO EN ESTA CÁMARA DE COMERCIO BAJO EL NÚMERO 47881 DEL LIBRO IX DEL REGISTRO MERCANTIL EL 25 DE FEBRERO DE 2014, SE INSCRIBE : LA CONSTITUCIÓN DE PERSONA JURÍDICA DENOMINADA SERVILLANOS RRD S.A.S.</p>	
<p><b>CERTIFICA - VIGENCIA</b></p>	



*Figura 20.* Tomas fotográficas Servillanos RRD S.A.S.  
Fuente: las autoras (2018).

Apéndice I. Cámara de Comercio Servillanos MYD Outsourcing S.A.S.

	<b>CAMARA DE COMERCIO DE VILLAVICENCIO SERVILLANOS M Y D OUTSOURCING SAS</b> Fecha expedición: 2018/06/20 - 11.28.48 **** Recibo No. S000441440 **** Num. Operación. 04-LEIDYT-20180620-0035
<b>CAMARA DE COMERCIO DE VILLAVICENCIO</b>	<b>CODIGO DE VERIFICACIÓN mP1463RpWK</b>
<b>CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL O DE INSCRIPCIÓN DE DOCUMENTOS.</b> Con fundamento en las matriculas e inscripciones del Registro Mercantil,	
<b>CERTIFICA</b>	
<b>NOMBRE, SIGLA, IDENTIFICACIÓN Y DOMICILIO</b>	
NOMBRE o RAZÓN SOCIAL: SERVILLANOS M Y D OUTSOURCING SAS SIGLA: SERVILLANOS M Y D SAS ORGANIZACIÓN JURÍDICA: SOCIEDAD POR ACCIONES SIMPLIFICADA CATEGORÍA : PERSONA JURÍDICA PRINCIPAL NIT : 900934290-2 ADMINISTRACIÓN DIAM : VILLAVICENCIO DOMICILIO : ACACIAS	
<b>MATRÍCULA - INSCRIPCIÓN</b>	
MATRÍCULA NO : 289055 FECHA DE MATRÍCULA : ENERO 28 DE 2016 ULTIMO AÑO RENOVADO : 2018 FECHA DE RENOVACION DE LA MATRÍCULA : MARZO 31 DE 2018 ACTIVO TOTAL : 1,200,000.00 GRUPO NIIF : 4.- GRUPO III - MICROEMPRESAS	
<b>UBICACIÓN Y DATOS GENERALES</b>	
DIRECCIÓN DEL DOMICILIO PRINCIPAL : CALLE 18 A N° 16 - 27 BARRIO : MANCERA MUNICIPIO / DOMICILIO: 50006 - ACACIAS TELÉFONO COMERCIAL 1 : 3107990571 TELÉFONO COMERCIAL 2 : NO REPORTÓ TELÉFONO COMERCIAL 3 : NO REPORTÓ CORREO ELECTRÓNICO : servillanos2009@hotmail.com	
DIRECCIÓN PARA NOTIFICACIÓN JUDICIAL : CALLE 18 A N° 16 - 27 MUNICIPIO : 50006 - ACACIAS BARRIO : MANCERA TELÉFONO 1 : 3107990571 CORREO ELECTRÓNICO : servillanos2009@hotmail.com	
<b>CERTIFICA - ACTIVIDAD ECONÓMICA</b>	
ACTIVIDAD PRINCIPAL : 08430 - ACTIVIDADES DE PLANES DE SEGURIDAD SOCIAL DE AFILIACION OBLIGATORIA ACTIVIDAD SECUNDARIA : M7010 - ACTIVIDADES DE ADMINISTRACION EMPRESARIAL	
<b>CERTIFICA - CONSTITUCIÓN</b>	
POR DOCUMENTO PRIVADO NÚMERO 1 DEL 22 DE ENERO DE 2016 DE LA ASAMBLEA CONSTITUTIVA, REGISTRADO EN ESTA CÁMARA DE COMERCIO BAJO EL NÚMERO 56377 DEL LIBRO IX DEL REGISTRO MERCANTIL EL 28 DE ENERO DE 2016, SE INSCRIBE : LA CONSTITUCIÓN DE PERSONA JURÍDICA DENOMINADA SERVILLANOS M Y D OUTSOURCING SAS. POR DOCUMENTO PRIVADO NÚMERO 1 DEL 22 DE ENERO DE 2016 DE LA ASAMBLEA CONSTITUTIVA, REGISTRADO EN ESTA CÁMARA DE COMERCIO BAJO EL NÚMERO 56377 DEL LIBRO IX DEL REGISTRO MERCANTIL EL 28 DE ENERO DE 2016, SE INSCRIBE : LA CONSTITUCIÓN DE PERSONA JURÍDICA DENOMINADA SERVILLANOS M Y D OUTSOURCING SAS.	
<b>CERTIFICA - VIGENCIA</b>	
VIGENCIA: QUE EL TERMINO DE DURACIÓN DE LA PERSONA JURÍDICA ES INDEFINIDO.	