



**DISTRIBUCIÓN DE CARGOS Y ASIGNACIÓN DE FUNCIONES IPS DIVINA  
MISERICORDIA**

**INTEGRANTES: ADRIANA ALVAREZ PACHON  
LUCY CORDERO CARMONA  
DAYANA PEÑA BERTEL**

**CORPORACIÓN UNIFICADA NACIONAL DE EDUCACIÓN SUPERIOR CUN  
ADMINISTRACIÓN DE LA SEGURIDAD SOCIAL  
TRABAJO DE GRADO 3 - MODELOS DE INNOVACIÓN  
SINCELEJO  
2022A**



**DISTRIBUCIÓN DE CARGOS Y DISTRIBUCIÓN DE CARGOS Y ASIGNACIÓN DE  
FUNCIONES IPS DIVINA MISERICORDIA**

**INTEGRANTES: ADRIANA ALVAREZ PACHON  
LUCY CORDERO CARMONA  
DAYANA PEÑA BERTEL**

**PRESENTADO A:  
ERIKA ASTRID ARAQUE GENEY  
Magister en Educación Virtual**

**CORPORACIÓN UNIFICADA NACIONAL DE EDUCACIÓN SUPERIOR CUN  
ADMINISTRACIÓN DE LA SEGURIDAD SOCIAL  
TRABAJO DE GRADO 3 - MODELOS DE INNOVACIÓN  
SINCELEJO  
2022 A**

**DISTRIBUCIÓN DE CARGOS Y ASIGNACIÓN DE FUNCIONES DE LA IPS DIVINA  
MISERICORDIA**

**DISTRIBUTION OF POSITIONS AND ASSIGNMENT OF FUNCTIONS OF THE  
DIVINA MISERICORDIA IPS**

**Resumen**

Una correcta distribución de cargos, permite la asignación de funciones y responsabilidades para el cumplimiento de tareas gracias a un adecuado desempeño laboral. El objetivo principal de esta investigación fue identificar como se lleva a cabo la distribución de cargos y asignación de funciones de la IPS Divina Misericordia de la Ciudad de Sincelejo. A lo largo de esta investigación de enfoque mixto, se aplicaron una entrevista y encuesta estructurada a la población objeto de estudio, la cual se centró en los aspectos correspondientes a estructura organizacional y desempeño laboral. Dentro de los resultados obtenidos, se evidenció que en la Ips Divina Misericordia de Sincelejo, se lleva una inadecuada distribución de actividades diarias dentro de los puestos de trabajo, generándose ineficiencia dentro de las funciones a cumplir al igual que la desmotivación por parte de los empleados en cuanto a la distribución de actividades. De esta manera, dentro de las conclusiones que destacó la importancia de la implementación de estrategias que permitan la correcta distribución de funciones y que directamente ayudan a brindar una adecuada atención del servicio de salud.

**Palabras clave:** Desempeño laboral, Estructura organizacional, Organización, Talento humano, Servicio, Usuario, desempeño laboral.

## **Abstract**

A correct distribution of positions, allows the assignment of functions and responsibilities for the fulfillment of tasks thanks to an adequate job performance. The main objective of this research was to identify how the distribution of positions and assignment of functions of the IPS Divina Misericordia of the City of Sincelejo is carried out. Throughout this mixed approach research, an interview and structured survey were applied to the population under study, which focused on the aspects corresponding to organizational structure and job performance. Among the results obtained, it was evidenced that in the Ips Divina Misericordia de Sincelejo, there is an inadequate distribution of daily activities within the jobs, generating inefficiency within the functions to be fulfilled as well as demotivation on the part of the employees. regarding the distribution of activities. In this way, within the conclusions that highlighted the importance of the implementation of strategies that allow the correct distribution of functions and that directly help to provide adequate care in the health service.

**Keywords:** Work performance, Organizational structure, Organization, Human talent, Service, User, work performance.

## **1. Introducción**

Cada organización requiere de la ejecución de sus procesos y actividades para su buen funcionamiento, siendo necesario que todos estos sean realizados de una manera sistemática, es decir siguiendo patrones que conlleven a lograr los objetivos propuestos. No obstante, la preocupación por parte de la gerencia normalmente se direcciona al cumplimiento de metas que garanticen la estabilidad y rentabilidad de la organización, o visto de otra manera, dirigen sus esfuerzos a la obtención de resultados tangibles (Alvarado, s.f.). En la práctica, esta forma de ver a la organización sin considerar el cómo se hacen las cosas, los roles del personal, las normas que se deben cumplir, originan muchas veces trastornos que pueden ir de una simple falla hasta un caos total en la institución, porque las organizaciones constituyen estructuras y procesos necesarios e importantes, debido a que de sus fines y adecuado funcionamiento depende que se obtengan los resultados deseados. (Álvarez y Chica, 2008)

Uno de los grandes errores que cometen la mayoría de las instituciones prestadoras de servicios de salud IPS tienen su origen

en el ámbito organizacional, siendo la distribución de cargos, el factor que impide que exista un desempeño laboral adecuado, se afecte la prestación de los servicios y el incumplimiento de los estándares de calidad y eficiencia que demandan la entidad, los usuarios y la comunidad en general. Sacramento (2019), destaca la importancia de observar e identificar las competencias y habilidades con que cuenta el empleado con el fin de potencializarlas para aumentar su desempeño dentro de la organización.

Así mismo, la cantidad de irregularidades en los recursos humanos, económicos e institucionales que inciden directamente en las malas prácticas gestionadas por el personal de trabajo y el bajo nivel de productividad, debido a la falta de información y conocimiento de la estructura organizacional. (Bernal Rodríguez, 2018)

La siguiente investigación tuvo como propósito fundamental identificar como inciden en la atención al usuario la distribución de cargos y el desempeño laboral de la IPS Divina Misericordia de

la Ciudad de Sincelejo, esto a través de la caracterización de los cargos y funciones de la IPS, el análisis de la prestación del servicio al usuario, al igual que el diseño de estrategias para el mejoramiento en la distribución de cargos, asignación de funciones y la atención al usuario.

## **2. Planteamiento del Problema**

### **2.1 Descripción del Problema**

Una organización es un sistema social con unos límites relativamente definidos, creado deliberadamente con carácter permanente para el logro de una finalidad, que combina recursos humanos y materiales, cuya esencia es la división del trabajo y la coordinación, y que implica unos procesos organizativos e Inter organizativos y unos valores” (Morales Gutiérrez, 2000). Cabe decir que, en toda organización es importante y esencial contar con procesos administrativos de orden organizacional donde se establezcan las responsabilidades y funciones laborales que permitan alcanzar los objetivos deseados.

De esta manera, se sostiene que el rol que cumple el personal puede estar asociado en base a las tareas o funciones asignadas, siendo su participación relevante para su

continuidad y crecimiento, sobre todo para su buen desempeño y el desarrollo eficiente y eficaz de las actividades que se gestionan dentro sus responsabilidades.

Chiavenato (2000) define “un puesto” como una unidad de la organización, cuyo conjunto de deberes y responsabilidades lo distinguen de los demás cargos. Los deberes y las responsabilidades de un cargo, que corresponde al empleado que lo que desempeña, proporcionan los medios para que los empleados contribuyan al logro de los objetivos de la organización. En efecto, el diseño organizacional permite establecer jerarquías, distribución de cargos, tareas específicas, responsabilidades y crear mecanismos de coordinación que faciliten la implementación de estrategias y procesos, así como la interacción entre las personas y la organización, permitiendo establecer el control con el fin de lograr calidad, productividad y competitividad.

La falta o deficiencia en la estructura organizacional en cuanto al manual de funciones y distribución de cargos, limita al talento humano y el entorno laboral en la ejecución de sus labores, generando un ambiente laboral inadecuado e

insuficiente para cumplir con los objetivos deseados, además de problemas organizacionales que van desde la duplicidad de funciones, desconocimiento de actividades, funciones laborales no establecidas, hasta la ausencia de descripción de cargos.

Igualmente, cuando el trabajador no cumple con sus responsabilidades de manera eficaz el rendimiento laboral no es el mejor, este decrece notablemente y a su vez genera inconformidad y descontento al cliente externo. Sobre todo, en el sector salud donde los resultados se observan en una oportuna, eficiente, y adecuada prestación del servicio.

Según Kellog (2009) el manual presenta sistemas y técnicas específicas que señalan el procedimiento a seguir para lograr el trabajo de todo el personal de oficina o de cualquier otro grupo de trabajo, que desempeña responsabilidades específicas. No es más decir que esta herramienta proporciona un sistema de control interno, que facilita el aprendizaje al personal respecto a sus funciones y cumplimiento de sus actividades.

De esta manera se destaca la importancia de realizar un estudio organizacional, teniendo en cuenta que se requiere una

estructura organizacional, un manual de organización idóneo, así como también un manual de procesos que garantice el cumplimiento efectivo y eficaz de las actividades que se desarrollan dentro de la organización.

La IPS Divina Misericordia, brinda un servicio de medicina especializada a través de un amplio portafolio de servicios que ha permitido el crecimiento acelerado de la organización a lo largo del tiempo, igualmente esta entidad considera que su recurso humano es sumamente importante para lidiar con los desafíos que genera la atención en la prestación de los servicios, los usuarios y la comunidad.

Actualmente, cuenta con una nómina de 27 trabajadores, profesionales en distintas áreas del sector salud que dan respuesta a la demanda de la atención prestada en esta institución y que además trabajan para el crecimiento de la misma, sobre todo para alcanzar las metas y objetivos institucionales planteados en un principio. Sin embargo, se observa con relación al cumplimiento de tareas y responsabilidades de la IPS Divina Misericordia, que los trabajadores no tienen un buen desempeño laboral, no

existe organización ni coordinación de tareas, y sobre todo un modelo de comunicación organizacional oportuno y eficiente que dé respuesta a las necesidades de los usuarios, y que incida en la correcta prestación del servicio por parte de la institución.

Cabe mencionar, que también se evidencia un número significativo de las PQR (Peticiónes, Quejas y Reclamos), cuales tiene un rango semanal de 6; en ellos se evidencia quejas respecto al estado actual de la entidad y los servicios que ofrece que además no son oportunos y eficiente. Por consiguiente, ante este grupo de inquietudes, surge la pregunta sobre la oferta de los servicios de salud que conllevan a una serie de problemas frecuentes, como: la falta de conocimientos sobre organización de los administradores de la institución, personal que cumplen funciones no relevantes, falta de comunicación entre las áreas, desconocimiento de las actividades y de las relaciones entre los miembros de la institución.

Es decir, que con el propósito de identificar los aspectos organizacionales y los procesos de descripción y análisis de cargo que aplican, se busca solucionar

problemáticas organizacionales y a su vez incrementar la productividad y competitividad de la IPS Divina Misericordia, para así generar compromiso de todo el equipo y poder brindarles una buena información al usuario y la comunidad.

## **2.2 Pregunta problema**

¿Cómo se lleva a cabo la distribución de cargos y asignación de funciones en la IPS DIVINA MISERICORDIA de la ciudad de Sincelejo?

## **3. Justificación**

Hoy día de acuerdo a Sustentarse ( 2021), las organizaciones enfocadas al éxito deben innovar continuamente y modificar sus sistemas administrativos, así como el direccionamiento de sus recursos para adecuarse a nuevas circunstancias en el mercado actual, debido a los constantes cambios que se experimentan a nivel social, económico, político y cultural. Según (Rodriguez et al., 2012) los sistemas enfocados hacia el capital humano se han vuelto vitales en las distintas organizaciones, ya que junto a una adecuada estructuración donde el empleado conozca muy bien su función y



responsabilidad, se logra maximizar el valor de la empresa y su productividad.

Para Bastidas (2018), se considera necesario que cada una de las organizaciones establecidas cuente con una estructura organizacional que le permita distribuir adecuadamente sus recursos (Humanos, Financieros, Materiales e informativos), considerando que el control de todos estos recursos es algo decisivo en la formación de toda la institución.

Esta investigación, se desarrolla con el fin de fortalecer la estructura organizacional y administrativa en la IPS Divina Misericordia , a través de estrategias que contribuyan a minimizar o erradicar todas esas dificultades observadas a causa de este proceso, tales como: incumplimientos de normas que están creadas en el vacío, oportunidad para cometer fraudes por la debilidad del control interno, entre otras situaciones; para esto se va a realizar un análisis determinando cuáles son los problemas más relevantes que actualmente se presentan en el área organizacional y administrativa, de tal forma que a futuro pueda mejorar y guiar a sus acciones a la consecución de las metas fijadas; al mismo tiempo controlar estrictamente las

actividades que cada colaborador desempeñe en la organización.

A través de esta investigación se logra una mejora en la estructura organizacional de la IPS Divina Misericordia; Hill (2022) sostiene que es probable que la institución crezca aún más y sea rentable, pues al tener una planificación de recursos, responsabilidades claramente definidas acorde a una posición específica dentro de un organigrama establecido se va a poder dar cumplimiento a todos los objetivos planteados.

Lo que significa que los usuarios de la IPS se verán beneficiados a la hora de acceder a los servicios prestados en lo que respecta a calidad, oportunidad, agilidad entre otros aspectos que posiblemente antes no se evidenciaban al momento de asistir a la institución; así mismo los miembros de la organización harán parte de este logro y avance adquirido por la entidad, puesto que sus funciones serán estipuladas adecuadamente, evitando que se presenten sobrecargas laborales.

Según (RR.HH., 2022) los beneficios a obtener a razón de una estructura organizacional bien diseñada son muchos, aun a pesar de que cada organización es

diferente, pero entre ellos se pueden encontrar los siguientes: mayor productividad para la IPS, mejor comunicación interna y externa, no habrá exceso o sobrecarga laboral, así como un mejor clima laboral, etc., lo significa que esta mejora para la IPS Divina Misericordia, sería la opción ideal para erradicar con todas las dificultades que allí se presentan.

#### **4. Objetivos**

##### **4.1 Objetivo General**

Identificar como se lleva a cabo la distribución de cargos y asignación de funciones de la IPS Divina Misericordia de la Ciudad de Sincelejo

##### **4.2. Objetivos específicos**

- Caracterizar la distribución de cargos y asignación de funciones en la IPS Divina Misericordia
- Analizar la manera como se lleva a cabo la prestación del servicio al usuario en la IPS Divina Misericordia
- Diseñar estrategias para el mejoramiento en la distribución de cargos, asignación de funciones y la atención al usuario de la IPS Divina Misericordia.

#### **5. MARCO TEORICO**

##### **5.1. Aspectos organizacionales**

Para Chong González (s.f.), es importante considerar aspectos organizacionales de la empresa con la finalidad de que los negocios sean eficientes y duraderos, pues las instituciones para poder desarrollar cada una de las actividades que son necesarias para brindar el servicio que ofrecen de manera óptima, requieren de cierta cantidad de recursos humanos, además de delegar claramente a cada uno de estos las funciones que le correspondan. RR.HH. (2022) plantea que se deben asignar las responsabilidades de acuerdo a determinada estructura u organigrama realizado por las entidades o en su defecto existente que se asemeje a su razón de ser, donde es certero decir que es más probable que las entidades que disponen de una adecuada estructura organizacional, una buena distribución de cargos pueda obtener mejores resultados o lograr el éxito, es por eso que muchas de estas instituciones se cuestionan acerca del organigrama

que utilizan y buscan mejorar este. Incluso Koontz & Weihrich (1999) citado por Rojas L. (2018), define a la organización precisamente como la identificación y clasificación de todas esas actividades requeridas, así como su distribución, asignación, coordinación y estructura organizacional para alcanzar objetivos planteados.

Ahora bien, de acuerdo con los razonamientos que se han venido realizando se considera que los aspectos organizacionales son parte fundamental de cada entidad debido a que involucran una serie de componentes de esencial importancia pues conllevan a un cambio planificado y participativo en busca de un mejor desempeño de la institución.

## **5.2. Estructura Organizacional**

Según Robbins (2005) citado por Rojas (2018) la estructura organizacional no es más que la asignación organizada de las funciones a realizar en la institución, que involucra una serie de decisiones que les permita

tener control y estar mucho más centralizados como organización. De la misma forma Henao (2018) desde su punto de vista la define como relaciones formales que se establecen según jerarquía (directivos, gerentes, supervisores, entre otros) y sus niveles (área, departamento, rol, tareas, responsabilidades, etc.). Permitiendo tener mayor control en este proceso, pues acoge todos los aspectos a tener en cuenta dentro de esa distribución de funciones, lo que implica y requiere para estar en cualquiera de los cargos establecidos dentro del organigrama planteado por la entidad.

Por otro lado Acosta (18) menciona que la estructura organizacional ha buscado comprenderse desde diferentes teorías, las cuales son una explicación generalizada de cómo se trabaja en una empresa, siendo estas tres, la teoría organizacional clásica, centrada en conceptos formales relacionados con la gestión y la eficiencia laboral, la teoría organizacional neoclásica

basada en la importancia de las personas dentro de la entidad, el comportamiento individual y grupal en el entorno laboral y por último la teoría organizacional moderna que refleja o muestra un ambiente organizacional cambiante. Independientemente de la teoría que se escoja se necesita de una adecuada organización que permita lograr que las actividades a desarrollar por cada persona se puedan cumplir eficientemente, de esta manera alcanzar los objetivos organizacionales propuestos.

### **5.3. Modelos de Estructura Organizacional**

Los modelos organizacionales hacen énfasis a la forma en la que las organizaciones manejan aspectos de su área de trabajo, tales como responsabilidades y su asignación, autoridad, comunicación, entre otros, que surge a través de ideas relacionadas con el hombre, la organización y el ambiente, plasmadas en un organigrama, todo esto según (euroinnova.edu.es, s.f.). Entonces, En este mismo orden y

dirección es necesario hablar sobre los organigramas que para Ferrel et al. (2007) son una representación visual estructurada de la institución, donde se atribuye de forma jerárquica las responsabilidades de cada uno de los miembros de la entidad, para obtener mejores resultados, donde además para este tiempo es posible encontrar que existen diferentes modelos o tipos de organigrama, siendo ya la entidad la encargada de realizar la elección que más convenga según su actividad.

Para (blogs.udima, s.f.) existen modelos estructurales lineales, funcionales, adhocrático, lineal-funcional, divisional, matricial, colegial, federal, trébol, en red, cada uno de estos dependiendo de el tipo de forma que se requiera, los cuales contribuyen a que exista una mayor organización dentro de toda institución.

### **5.4. Diseño de la Estructura Organizacional**

Para hablar del Diseño organizacional es pertinente estudiar inicialmente la estructura organizacional, o la forma de organización que tiene una empresa de acuerdo a sus necesidades, su tamaño, actividad económica, entre otros, y en donde se pueden ordenar actividades, procesos, procedimientos y demás. Por ello Toro Dupouy ( 2017) menciona que este consiste en el proceso de formar y ajustar la estructura de cada institución con el propósito de lograr los objetivos propuestos, sirviendo además como base para definir a cada miembro de la institución sus responsabilidades, a través de niveles, donde además es considerado como una actividad crítica a través del cual la empresa servirá a sus clientes y se interrelacionará con el mercado.

Por otro lado, Canabal Marrugo & Reed Barragan (2011) define el diseño organizacional como el desarrollo o modificación de la estructura organizacional, producto de las exigencias de la

sociedad como consumidor, a raíz de las distintas tendencias, sociales, económicas, demográficas que provocan cambios en las instituciones. De esta misma manera Chiavenato (2002) citado por Suarez (2017) afirma que este consiste en la determinación de una estructura organizacional que se ajuste a la organización.

## **5.6. Desempeño laboral**

Cuando se habla de desempeño laboral según Palaci (2005) citado por Pedraza, Amaya, & Conde ( 2010) este no es más que ese valor que se espera aportar a una institución a través de las distintas conductas que tiene un individuo en un determinado periodo de tiempo, donde este concepto es argumentado por Chiavenato (2004) quien plantea que el desempeño laboral constituye la estrategia individual de cada una de las personas para lograr esos objetivos deseados por la institución, definiciones que si bien expresan la importancia de mantener un buen desempeño laboral por parte de cada miembro

de la organización, para que esta pueda lograr mantenerse en el mercado, a través de esos aportes individuales de cada persona. Es decir el desempeño laboral, se constituye en una estrategia individual para la búsqueda y el logro de los objetivos a nivel organizacional (Chiavenato, 2011)

Asimismo, es fundamental para alcanzar el éxito a nivel organizacional, velar por la satisfacción de los usuarios, a través de una adecuada prestación de servicios, garantizando una comunicación clara, humana, empática, y proactiva con los usuarios, todo esto según menciona Díaz Torres (s.f.). Agregando a lo anterior Rojas K (2022), que el trato al usuario es considerado incluso más importante que el precio del producto o servicio ofrecido por las organizaciones, donde además evidencia que está comprobado que el 86% de las personas es capaz de pagar más por la prestación del servicio si así lo requieren si eso significa contar con una adecuada atención al

usuario, apto para atender sus solicitudes.

Por último Díaz Torres (s.f.), indica que ofrecer un buen servicio trae múltiples beneficios para la institución, pues no solo conserva al usuario tradicional sino que también, estará en la capacidad de atraer nuevos clientes, por tanto la actitud de quien brinda un servicio es primordial, debido a que este logra tener influencia sobre sus usuarios, al momento de que refleja su propia satisfacción por el trabajo realizado, pues ellos también crean una imagen del orientador.

## **6. Metodología**

### **6.1 Enfoque metodológico**

Las investigaciones de métodos mixtos son delineadas considerando los puntos fuertes de cada uno de los enfoques, cuantitativo y cualitativo, por lo tanto, consiste en una innovación metodológica de uso creciente para abordar preguntas contemporáneas en servicios de salud. Lorenzin (2017).

El tema que se aborda en la siguiente investigación, comprende un enfoque mixto en el que se pueden examinar y detallar las características de la situación de la ips divina misericordia en cuanto a los aspectos organizacionales y a partir de esta recolectar datos que permitan interpretar de manera clara y precisa toda la información recopilada.

## **6.2 Diseño**

Este tipo de investigación es no experimental, debido a que no se construye ninguna situación, las variables son examinadas en su ambiente natural, en su realidad y se fundamentan en la observación e interpretación del análisis en un contexto directo en el que se obtienen datos de la variable distribución de cargos en un entorno real, y bajo el análisis que parte de la información recolectada en su momento. Como señala, Hernández et al. (2011) la investigación no experimental, se realiza sin manipular y controlar variables, se basa en la observación de los fenómenos y como estos se dan en su contexto natural, para después ser analizados

## **6.3 Población y Muestra**

La población de estudio de esta investigación está conformada por una muestra de 11 empleados de las diferentes áreas (gerencia, facturación y admisión), de la IPS DIVINA MISERICORDIA de Sincelejo.

## **6.4 Instrumento de recolección de datos**

Se aplicó una encuesta y entrevista estructurada basada en la medición de la variable Distribución de cargo. Así mismo, se pudo realizar una observación estructurada para evaluar el problema objeto de investigación en un entorno directa y cercana.

## **6.5 Validación del instrumento**

Anexo # 1

## **6.6 Fases de la Investigación**

En la primera fase, se estableció un acercamiento en la institución donde se pudo evidenciar la problemática relacionada con la distribución de cargos y asignación de funciones de la organización, esto a partir de un amplio análisis del proceso gerencial y organizacional que comprende acciones administrativas encaminadas a reunir y ordenar toda la información derivada de

la actuación de los trabajadores y empleados en las labores que desempeñan.

Además de conocer el organigrama, manual de funciones y factores con los que se valoran los cargos de la entidad, como determinantes para evidenciar las deficiencias gerenciales, que exponen una estructura organizacional inadecuada e inapropiada y que no da respuesta a las necesidades de la organización y, por ende, no ofrece un servicio integral al usuario de manera eficiente, oportuna y de calidad.

En la segunda fase, se elaboró, validó y aplicó una entrevista y una encuesta y entrevista para ser aplicada a la población objeto de estudio. Gracias a la entrevista podemos describir e interpretar aspectos de la realidad que no son directamente observables: sentimientos, impresiones, emociones, intenciones o pensamientos, así como acontecimientos que ya ocurrieron con anterioridad" (Del Rincón, 1995). Igualmente, Travers (1971), señala que la encuesta representa una serie de entrevistas personales breves pero estandarizadas, en las cuales los

entrevistadores formulan siempre las mismas preguntas y las respuestas de los entrevistados se limitan a unas pocas categorías.

Gracias a la entrevista podemos describir e interpretar aspectos de la realidad que no son directamente observables: sentimientos, impresiones, emociones, intenciones o pensamientos, así como acontecimientos que ya ocurrieron con anterioridad" (Del Rincón, 1995).

En la tercera fase se realizó la tabulación, análisis y discusión de los resultados, para finalmente llegar a las conclusiones de la investigación.



## 6.7 Operacionalización de variables

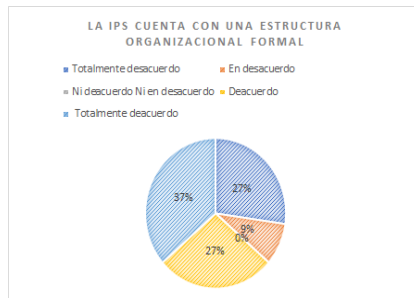
VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSION	INDICADOR	INSTRUMENTO
Distribución de Cargos	La distribución de cargos, se relaciona con los requisitos que debe tener un trabajador para el cumplimiento de las tareas o responsabilidades le imponen (Chiavenato, 2011).	Distribución y Coordinación de Funciones	Se identifican, clasifican y Agrupación de funciones de acuerdo a las áreas	Entrevista y encuestas.
		Asignación de Funciones	Ordenar, supervisar y tomar decisiones	
		Canales de Comunicación	Manejo y Transmisión de la información	
		Desempeño Laboral	Desarrollo de funciones	
		Calidad del Servicio	Atención al usuario	
		Eficacia en el desempeño	Resultado alcanzado de acuerdo a las funciones asignadas	
		Calidad del Servicio	Atención al usuario	

## 7. Recolección y Tabulación de Resultados

### Variable: Distribución de Cargos

1. La IPS cuenta con una estructura organizacional formal

Grafica 1:



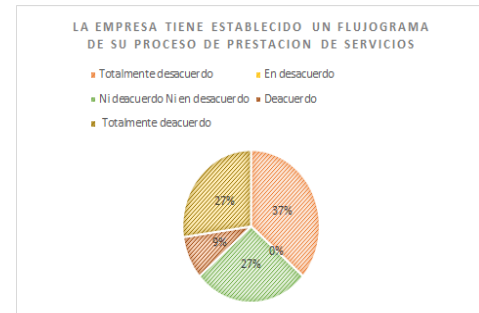
*Fuente de elaboración propia 2022*

Al observar la gráfica 1 se puede ver que el 64% de las personas encuestadas, si consideran que la IPS DIVINA MISERICORDIA cuenta con una estructura organizacional formal, es decir que el 37% de los trabajadores están totalmente de acuerdo con la afirmación, al igual que el 27% que precisa solo estar de acuerdo con ello; sin embargo, el 36% de trabajadores restantes dicen no

contar con una estructura organizacional formal dentro de la institución.

2. La empresa tiene establecido un Flujograma de su proceso de prestación de servicios

Grafica 2:



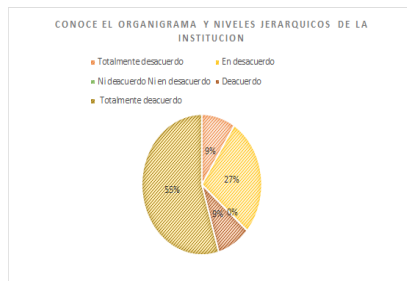
*Fuente de elaboración propia 2022*

La grafica 2 determina si la empresa tiene establecido un flujograma de su proceso de prestación de servicios, a continuación, los siguientes resultados: el 27% de las personas encuestadas están completamente de acuerdo con esta afirmación, el 9% esta solo de acuerdo, el 27% ni de acuerdo ni en desacuerdo, pero el 37% está totalmente en desacuerdo, lo que significa que el 64% de los trabajadores

encuestados desconoce el flujograma de procesos de la IPS.

### 3. Conoce el organigrama y niveles jerárquicos de la institución

Grafica 3:

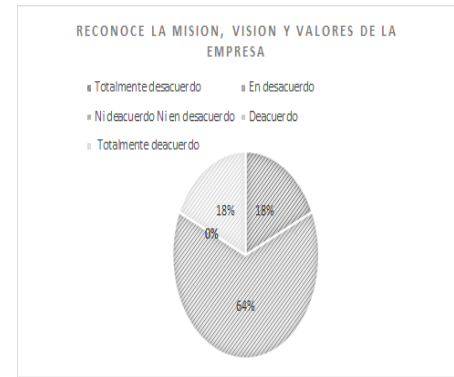


Fuente de elaboración propia 2022

La grafica 3 refleja que el 55% de los trabajadores de la ips divina misericordia que fueron encuestados, están totalmente de acuerdo en que conocen el organigrama y niveles jerárquicos de dicha institución, el otro 9% manifiesta solo estar de acuerdo con la afirmación, mientras que el 36% restante desconocen de dicho organigrama y niveles jerárquicos de la entidad.

### 4. Reconoce la misión, visión y valores de la institución

Grafica 4:

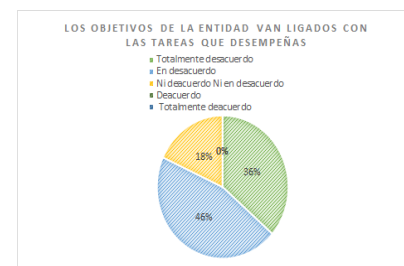


Fuente de elaboración propia 2022

La grafica 4 refleja que el 82% de los encuestados manifiestan no reconocer la misión, visión y valores de la institución, sin embargo, el 18% de los trabajadores restantes si consideran reconocer lo anteriormente dicho.

### 5. Los objetivos de la entidad van ligados con las tareas que desempeñas

Grafica 5:

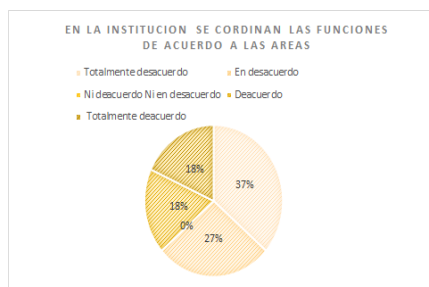


En la gráfica 5 observamos que el 100% de la población encuestada considera que los objetivos de la entidad no están ligados con las tareas

que desempeñan dentro de la institución, lo que refleja que el 46% están en desacuerdo con la afirmación, el 36% totalmente en desacuerdo, y el 18% ni de acuerdo ni en desacuerdo.

6. En la institución se coordinan las funciones de acuerdo a las áreas

Grafica 6:

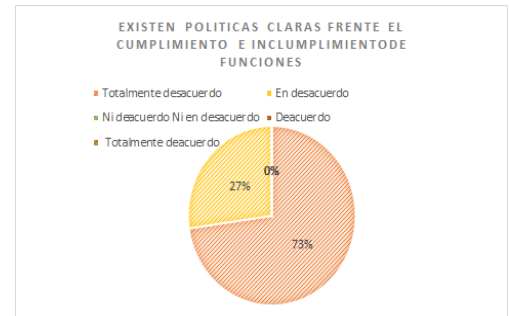


La grafica 6 demuestra que el 36% de las personas encuestadas están a favor de que la institución si coordina las funciones con las áreas de la organización, mientras que el otro 64% restante manifiesta lo contrario es decir que no se coordina las funciones con las áreas de la entidad.

La grafica 6 refleja

7. Existen políticas claras frente el cumplimiento e incumplimiento de funciones

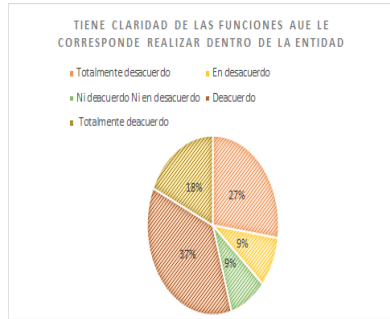
Grafica 7:



Según La grafica 7, en la IPS Divina Misericordia no existen políticas claras frente al cumplimiento e incumplimiento de las funciones, debido a que el 73% de los trabajadores encuestados manifiestan que están totalmente en desacuerdo con la afirmación anterior, y el 27% de la población restante también se encuentra en desacuerdo.

8. Tiene claridad de las funciones que le corresponde realizar dentro de la entidad

Grafica 8:



Fuente de elaboración propia 2022

En la gráfica 8 se observa que el 55% de las personas encuestadas tienen claridad sobre las funciones que desempeñan dentro de la entidad, es decir que el otro 45% de trabajadores restantes tienen dudas e inquietudes con las funciones que les corresponde realizar dentro de la IPS.

- Se cuenta con un sistema de ordenamiento, control y evaluación de las funciones asignadas

Gráfica 9:

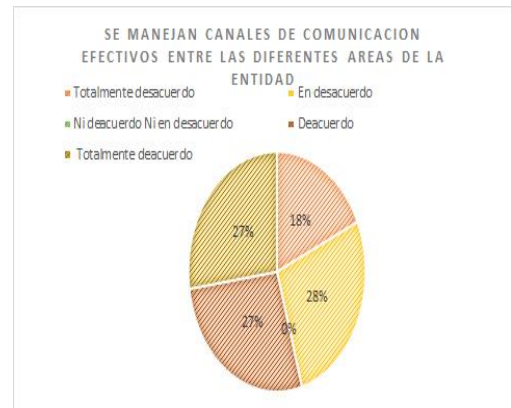


Fuente de elaboración propia 2022

En la gráfica 9 se puede notar que el 54% de los trabajadores encuestados consideran que la entidad no cuenta con un sistema de ordenamiento, control y evaluación de las funciones asignadas, sin embargo, el 46% de los trabajadores restantes manifiestan los contrarios, es decir que si se cuenta con dicho sistema pero que no ha sido totalmente generalizado dentro la institución.

- Se manejan canales de comunicación efectivos entre las diferentes áreas de la entidad.

Gráfica 10:

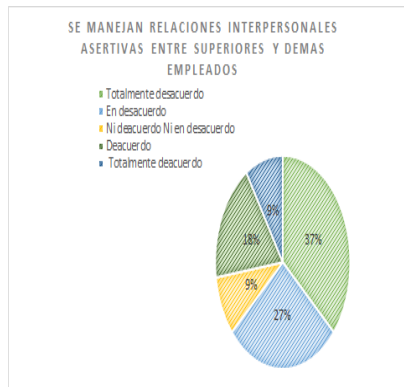


En la gráfica 10 se observa que el 27% de las personas encuestadas respecto a la afirmación si se manejan canales de comunicación efectivos entre las diferentes áreas de la entidad

manifestaron estar totalmente de acuerdo en que si , el 27% de acuerdo, el 28% en desacuerdo y el porcentaje restante que corresponde al 18% se encuentra completamente desacuerdo con la afirmación.

11. Se manejan relaciones interpersonales asertivas entre superiores y demás empleados

Grafica 11



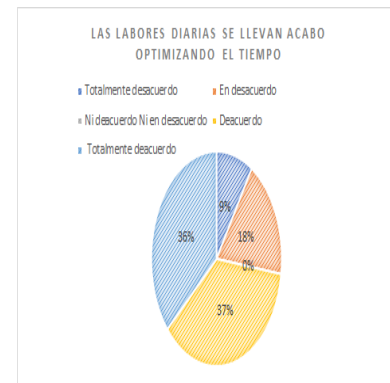
Fuente de elaboración propia 2022

La grafica 11 refiere con un porcentaje mayor equivalente al 64% que los trabajadores no manejan relaciones interpersonales asertivas entre supervisores y compañeros, el 27% considera que, si se manejan estas relaciones asertivas dentro de la institución, y el otro 9% restante no está de acuerdo ni

en desacuerdo con la afirmación.

12. Las labores diarias se llevan a cabo optimizando el tiempo

Grafica 12

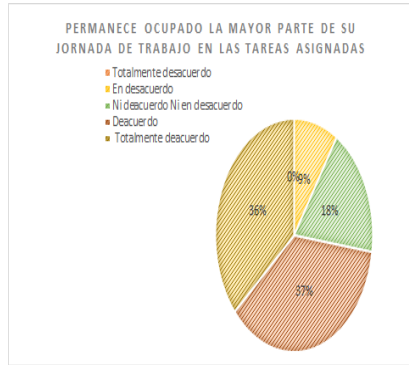


Fuente de elaboración propia 2022

La grafica 12 nos da a entender que el 73% de los trabajadores encuestados si consideran que las labores y actividades diarias se realizan optimizando el tiempo, el otro 27% manifiesta lo contrario, considerando que no se optimiza el tiempo con las labores.

13. Permanece ocupado la mayor parte de su jornada de trabajo en las tareas asignadas.

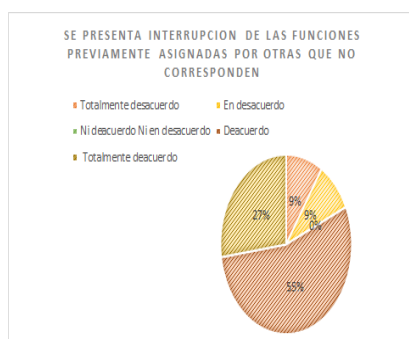
Grafica 13



Del 100% de las personas encuestadas en la gráfica 13, el 73% de estos trabajadores si ocupan la mayor parte de su jornada con sus actividades asignadas, el 18% lo pone en duda, no tienen un criterio definido es decir que no están ni de acuerdo ni en desacuerdo, mientras que el 9% manifiesta si tener tiempo libre en su jornada laboral.

14. Se presenta interrupción de las funciones previamente asignadas por otras que no corresponden

Grafica 14:

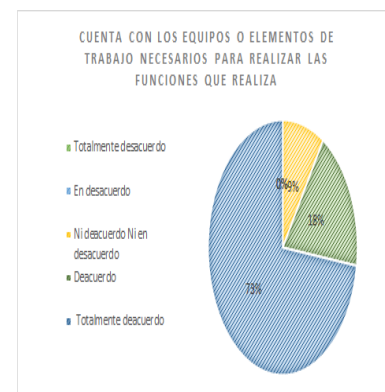


Fuente de elaboración propia 2022

En la gráfica 14, el 82% de los trabajadores coinciden en que sus funciones labores muchas veces son interrumpidas para hacer apoyo a otras actividades que no corresponden a las asignadas, siendo el 18% restante quienes manifiestan lo contrario de la afirmación.

15. Cuenta con los Equipos o elementos de trabajo necesarios para realizar las funciones que realiza.

Grafica 15:



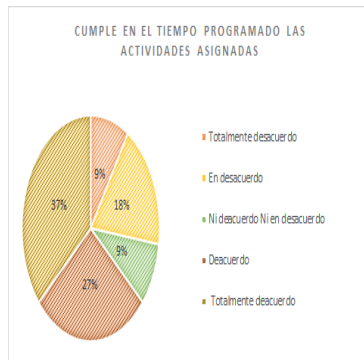
Fuente de elaboración propia 2022

La grafica 15 da a entender que la institución cuenta con los equipos y elementos de trabajo necesarios para realizar las funciones laborales, lo que equivale a un 91% de los

encuestados. El otro 9% no define a manera cierto si la empresa cuenta o no cuenta con estos equipos.

16. Cumple en el tiempo programado las actividades asignadas

Grafica 16:

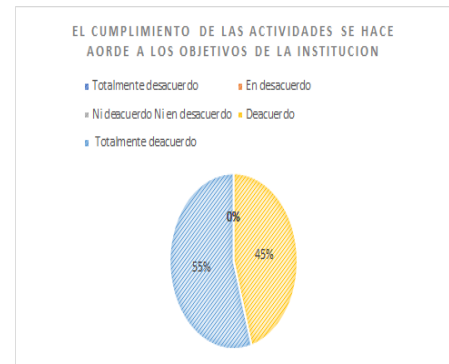


Fuente de elaboración propia 2022

La Grafica 16 representa con un porcentaje mayor del 64% de los trabajadores encuestados, que estos si cumplen con las actividades asignadas en los tiempos programados, mientras que el otro 27% consideran no realizar sus funciones en el tiempo establecido, y el otro 9% no afirma ni desafirma lo contrario.

17. El cumplimiento de las actividades se hace acorde a los objetivos de la institución.

Grafica 17:

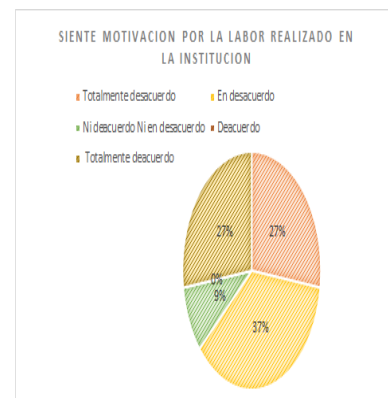


Fuente de elaboración propia 2022

La grafica 17 demuestra que el 100% de los trabajadores encuestados si consideran que las actividades se cumplen acorde a los objetivos de la institución.

18. Siente motivación por la labor realizada en la institución

Grafica 18:



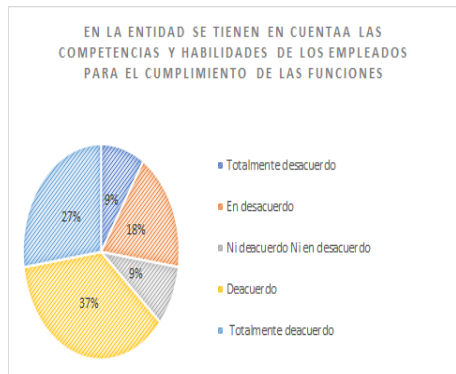
Fuente de elaboración propia 2022



En la gráfica 18, el 64% de los trabajadores encuestados manifiestan no tener motivación por las labores asignadas en la institución, el otro 27% afirma si sentir esta motivación por sus labores, mientras que el 9% restante no define su criterio motivacional.

19. En la entidad se tienen en cuenta las competencias y habilidades de los empleados para el cumplimiento de las funciones

Grafica 19:



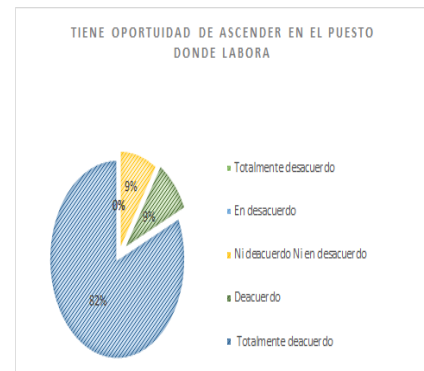
Fuente de elaboración propia 2022

La grafica 19 evidencia que el 64% de los trabajadores consideran que la institución si tienen en cuenta sus competencias y habilidades

para el cumplimiento de sus funciones, sin embargo, el 27% opina lo contrario de la afirmación, y el 9% restante no tiene una respuesta objetiva.

20. Tiene oportunidad de ascender en el puesto donde labora

Grafica 20:

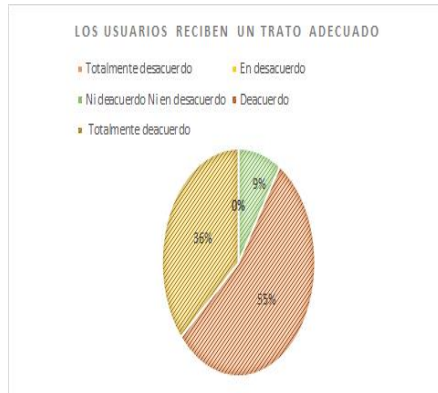


Fuente de elaboración propia 2022

La grafica 20 plasma que el 91% de los encuestados si consideran que tienen oportunidad de ascenso dentro de la entidad, mientras que el 9% restante no sabe a ciencia cierta si hay esta oportunidad o no en su puesto de labor.

21. Los usuarios reciben un trato adecuado

Grafica 21:

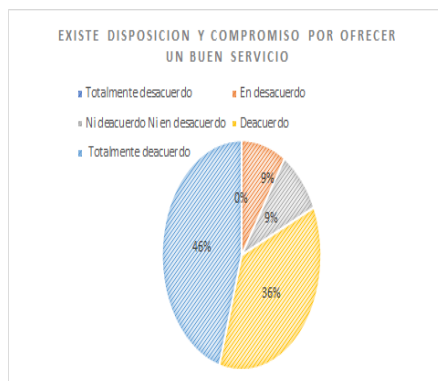


Fuente de elaboración propia 2022

La grafica 21 da a entender que el 91% de los trabajadores encuestados manifiestan que los usuarios si reciben por parte de ellos un trato a adecuado, mientras que el 9% no dan seguridad de esto.

22. Existe disposición y compromiso por ofrecer un buen servicio

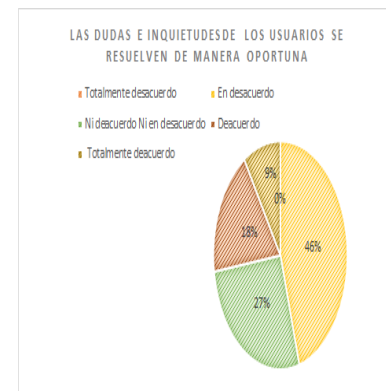
Grafica 22:



La grafica 22 demuestra que la mayoría de los trabajadores tienen disposición y compromiso para ofrecer un buen servicio, lo que equivale a un 82% de los encuestados, el 9% de los trabajadores manifiesta lo contrario, y el otro 9% restante no tiene claridad para responder a dicha afirmación.

23. Las dudas e inquietudes de los usuarios se resuelven de manera oportuna.

Grafica 23:



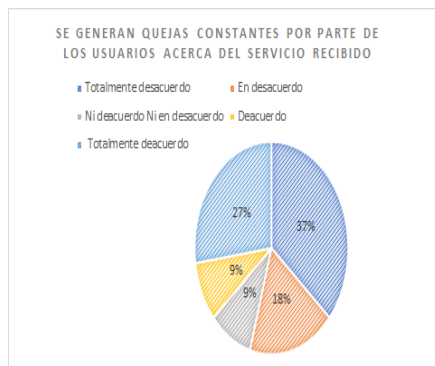
Fuente de elaboración propia 2022

En la gráfica 23, el 27% de los trabajadores encuestados manifiestan que, si son resueltas las dudas e inquietudes de los usuarios de

manera oportuna, mientras que el otro 46% consideran lo contrario, y el otro 27% restante no tiene claridad de ello.

24. Se generan quejas constantes por parte de los usuarios acerca del servicio recibido

Grafica 24:



Fuente de elaboración propia 2022

En la gráfica 24 se evidencia que la mayoría de los encuestados consideran que no se generan quejas constantes por parte de los usuarios acerca del servicio recibido, lo que equivale a un 55% de los trabajadores, el 36% no lo considera de esta manera, por lo que, si se generan quejas constantes por el servicio demandado, y el otro 9%

restante no define su criterio ante la situación.

De esta manera, la tabla..., evidencia los destacados dentro los resultados obtenidos con relación a la estructura organizacional y desempeño laboral de la IPS Divina Misericordia.

Aspectos destacados dentro los resultados obtenidos Estructura Organizacional / Desempeño Laboral
La IPS no cuenta con una estructura organizacional definida y su manual de funciones no ha sido socializado y no es manejado dentro el total de su población
El desempeño laboral de los empleados se ve afectado por no tener claridad de las funciones que debe cumplir dentro de su área de trabajo
La sobrecarga de tareas genera en los empleados estrés laboral y deficiente atención en el servicio prestado.
Se evidencia problema en cuanto al manejo de la información y comunicación, además la falta de motivación para el desempeño de las funciones.

## 8. Discusión

En el presente trabajo se realizó la investigación titulada Distribución de cargos y asignación de funciones de la IPS Divina Misericordia para mejorar el desempeño laboral, fortalecer aspectos organizacionales y a su vez aumentar la

productividad y competitividad de la institución en busca de cumplir con los objetivos organizacionales.

En cuanto a la hipótesis general se encontró que elaborar e implementar un manual de funciones, ayudara en la distribución de actividades diarias para incrementar el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa.

Evidentemente la falta de un manual de funciones afecta el desarrollo diario de las actividades y esto repercute en el crecimiento de la misma, puesto que el personal en muchos casos no se hace responsable de ciertas actividades, porque nunca le han asignado esa tarea o porque desconoce sus responsabilidades en el entorno laboral. De esta manera, para desempeñar actividades, el trabajador debe tener un cargo definido en el organigrama; el cargo definido en el organigrama define su nivel jerárquico, la subordinación (a quién corresponde), los subordinados (sobre quien ejerce autoridad) y el departamento o división en que está situado (Acuña y González, 2017).

La preparación de los empleados de la organización, en su gran mayoría son acordes para el cargo que se encuentran

desempeñando, en algunos casos se evidencia la falta de preparación para realizar ciertas funciones.

Existen muchas actividades o funciones a las cuales se les debe hacer seguimiento, pero en algunos procesos no está definido quien lo debería hacer, perdiendo así la oportunidad de mejorar.

Para Fernández (2009), la evaluación en el trabajo se refiere a un sistema formal completamente estructurado para medir el desempeño laboral del empleado, y su importancia radica en documentar en qué área de desempeño se podría mejorar. Lo que nos lleva a afirmar que un manual de organización y funciones no sólo es un documento para organizar las áreas y establecer responsabilidades a través de funciones. Es una herramienta que se utiliza para evaluar y potencializar el desempeño laboral de los empleados.

Las fallas y deficiencias organizacionales de la IPS en cuanto a la falta de un manual de organización y funciones tienen relación directa con el rendimiento laboral, esto se explica porque en él se detallan las funciones y características de cada puesto laboral, las responsabilidades, aptitudes y

competencias que debe tener el empleado, su desempeño depende del desarrollo de las actividades que realiza este dentro de sus responsabilidades.

En efecto, el diseño de puestos de trabajo en la organización en la IPS Divina Misericordia es un precedente importante para ayudar en gran parte a mejorar la estructura organizacional de la institución y su desempeño en la región.

## 9. Estrategias de mejoramiento

Estrategias	por qué	responsables	plazo de ejecución
Implementar correctamente las tareas dentro del manual de funciones	Porque es necesario aumentar la competitividad y productividad de la organización.	Gerente y administrador de la IPS	De inmediato
Capacitar continuamente al personal de la IPS	Porque de esta manera se logra que las actividades se realicen con la eficiencia y eficacia que amerita las tareas designadas.	Gerente y administrador de la IPS	La implementación de esta estrategia debe ser a partir del mes junio 2022
Incluir diseño o cronograma de actividades para cada empleado	Porque facilita la organización y coordinación de funciones, así mismo el cumplimiento oportuno de las actividades.	Gerente y administrador de la IPS	De inmediato
Llevar un control de las tareas a cumplir por cada área	Porque de esta forma se evalúa constantemente el rendimiento laboral de cada empleado.	Gerente y administrador de la IPS	De inmediato
Aumentar las oportunidades de ascensos	Porque esta actividad aumenta la motivación de los trabajadores y los impulsa a mejorar continuamente en su desempeño.	Gerente y administrador de la IPS	La implementación de esta estrategia debe ser a partir del mes junio 2022
Mejorar la comunicación que se da entre los trabajadores y los altos mandos	Porque es un factor clave para promover un clima laboral positivo y adecuado que ayudará a los empleados a laborar de una forma más amena	Gerente y administrador de la IPS	De inmediato

## 10. Conclusiones

Por medio de la investigación se llegó a la conclusión que en la IPS Divina Misericordia en la actualidad no maneja las técnicas apropiadas que permitan la correcta distribución de cargos y asignación de funciones que posibilite una estructura que aumente el desempeño laboral, obteniendo como resultado en algunos casos la falta de motivación por parte de los empleados y una desorientada organización de actividades en la en la institución.

Un aspecto fundamental de este estudio fue analizar la manera tan diferente en que las personas perciben una misma realidad, y al no darse cuenta de este hecho, dar paso a cometer errores en los procesos de asignación de funciones. También Se logró apreciar que hubo consenso en mencionar la relevancia de su trabajo y que se sienten apoyados laboralmente, pero que hace falta más organización.

Se debe tener presente, que el recurso humano es el factor más importante con que deben contar las organizaciones y se debe aprovechar, además, para las entidades de salud establecer una distribución de cargos y asignación de

forma adecuada promueve la productividad, eficiencia, calidad etc.

## Referencias

- Acosta, N. (11 de 12 de 18). *cuidatudinerero*. Obtenido de cuidatudinerero: <https://www.cuidatudinerero.com/13176735/tipos-de-teoria-organizacional>
- Acuña ,G y Gonzalez , I. ( 2017). DISEÑO DE PUESTOS DE TRABAJO EN LA EMPRESA “SOLUCIONESAGROPECUARIAS LA GRANJA S.A.S”. [Tesis de Posgrado]. UNIVERSIDAD PEDAGOGICA Y TECNOLOGICA DE COLOMBIA. <https://repositorio.uptc.edu.co/bitstream/001/2472/1/TGT-1060.pdf>
- Alejandro Alonso Martínez, V. G. (29 de junio de 2018). *Scielo*. Obtenido de Scielo: [http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1851-75872018000100001&lng=es&nrm=iso&tlng=es](http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1851-75872018000100001&lng=es&nrm=iso&tlng=es)
- Alpuche de la Cruz, E., & Bernal López, J. (3 de febrero de 2015). *Scielo*. Obtenido de Scielo: [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2007-49642015000200002](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-49642015000200002)
- Alvarez collazos, a., & chica vélez, s. (enero de 2008). *esap.edu.co*. Obtenido de [esap.edu.co: https://www.esap.edu.co/portal/wp-content/uploads/2017/10/3-Gestion-de-las-Organizaciones-publicas.pdf](https://www.esap.edu.co/portal/wp-content/uploads/2017/10/3-Gestion-de-las-Organizaciones-publicas.pdf)
- Arato, F., & Abdon, M. (s.f.). *rdu.iua.edu.ar*. Obtenido de [rdu.iua.edu.ar: https://rdu.iua.edu.ar/bitstream/123456789/588/1/PROYECTO%20DE%20GRADO%20ABDON%20-%20ARATO.pdf](https://rdu.iua.edu.ar/bitstream/123456789/588/1/PROYECTO%20DE%20GRADO%20ABDON%20-%20ARATO.pdf)
- Bastidas, V. E. (2018). *repositorio.uasb.edu.ec*. Obtenido de [repositorio.uasb.edu.ec: https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6233/1/T2664-MAE-Bastidas-La%20estructura.pdf](https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6233/1/T2664-MAE-Bastidas-La%20estructura.pdf)
- Bernal Rodríguez, O. (2018). *repositorio.unillanos.edu.co*. Obtenido de [repositorio.unillanos.edu.co: https://repositorio.unillanos.edu.co/bitstream/handle/001/923/runillanos%20ade%200319%20aspectos%20organizacionales%20y%20descripcion%20y%20analisis%20de%20cargo%20en%20las%20instituciones%20prestadoras%20de%2](https://repositorio.unillanos.edu.co/bitstream/handle/001/923/runillanos%20ade%200319%20aspectos%20organizacionales%20y%20descripcion%20y%20analisis%20de%20cargo%20en%20las%20instituciones%20prestadoras%20de%2)



- 0servicios%20de%20salud%20ips  
%20(clinicas)%20d  
*blogs.udima.* (s.f.). Obtenido de  
<https://blogs.udima.es/administracion-y-direccion-de-empresas/libros/introduccion-a-la-organizacion-de-empresas-2/unidad-didactica-2-el-sistema-de-direccion-y-organizacion-principios-y-modelos-organizativos/5-modelos-basicos-de-organizacion/>
- Canabal Marrugo, V., & Reed Barragan, G. (2011).  
*repositorio.unicartagena.edu.co.* Obtenido de  
[repositorio.unicartagena.edu.co: https://repositorio.unicartagena.edu.co/handle/11227/474](https://repositorio.unicartagena.edu.co/handle/11227/474)
- Chiavenato, I. (2002). Gestión del Talento Humano.  
<http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/bitstream/54000/1143/1/ChiavenatoTalento%20humano%203ra%20ed.pdf>
- Chiavenato, I. (2004). *Empreendedorismo: Dando alas al espíritu emprendedor.* Editora Manole.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos El capital humano de las organizaciones.* McGRAW-Hill/Interamericana Editores S, A, de C.V..
- Chong González, E. G. (s.f.). *Revista Iberoamericana de Producción Académica y Gestión Educativa.* Obtenido de *Revista Iberoamericana de Producción Académica y Gestión Educativa:*  
<file:///C:/Users/Calixto/Downloads/11-Texto%20del%20art%C3%ADculo-55-1-10-20140705.pdf>
- Díaz Torres, A. (s.f.). *usmp.edu.* Obtenido de [usmp.edu: https://www.usmp.edu.pe/recursos-humanos/concurso2011/pdf/Separata\\_usuario.pdf](https://www.usmp.edu.pe/recursos-humanos/concurso2011/pdf/Separata_usuario.pdf)
- euroinnova.edu.es.* (s.f.). Obtenido de [euroinnova.edu.es: https://www.euroinnova.edu.es/blog/que-son-los-modelos-organizacionales](https://www.euroinnova.edu.es/blog/que-son-los-modelos-organizacionales)
- Ferrel, Hirt, Adriaenséns, Flores , & Ramos. (2007). *introduccion a los negocios en un mundo cambiante.* McGraw-Hill. Obtenido de

- organigramas:  
<https://www.promonegocios.net/organigramas/definicion-organigramas.html>
- Gutierrez Fierro, M. (2013). *repository.unimilitar.edu.co*.  
 Obtenido de [repository.unimilitar.edu.co: https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/10669/GutierrezFierroMelissa2013.pdf;jsessionid=6141AACFC7059224691806DCA9AF92CE?sequence=1](https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/10669/GutierrezFierroMelissa2013.pdf;jsessionid=6141AACFC7059224691806DCA9AF92CE?sequence=1)
- Henao, J. A. (2018). *bibliotecadigital.univalle.edu.co*.  
 Obtenido de [bibliotecadigital.univalle.edu.co: https://bibliotecadigital.univalle.edu.co/bitstream/handle/10893/14104/CB0592776.pdf?sequence=1](https://bibliotecadigital.univalle.edu.co/bitstream/handle/10893/14104/CB0592776.pdf?sequence=1)
- Hill, B. (2022). *pyme.lavoztx.com*.  
 Obtenido de [pyme.lavoztx.com: https://pyme.lavoztx.com/importancia-de-una-buena-estructura-organizacional-4887.html](https://pyme.lavoztx.com/importancia-de-una-buena-estructura-organizacional-4887.html)
- Koontz , & Weihrich. (1999). Obtenido de [http://repobib.ubiobio.cl/jspui/bitstream/123456789/2723/1/Rojas\\_Luis\\_Jos%C3%A9.pdf](http://repobib.ubiobio.cl/jspui/bitstream/123456789/2723/1/Rojas_Luis_Jos%C3%A9.pdf)
- Lorenzin, E. (Agosto de 2017). *Scielo*.  
 Obtenido de Scielo: [http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S2216-09732017000201549&script=sci\\_arttext&tlng=es](http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S2216-09732017000201549&script=sci_arttext&tlng=es)
- Minsal Perez, D., & Perez Rodriguez, Y. (2007). *scielo*. Obtenido de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1024-94352007001000010](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352007001000010)
- palaci. (2005). Obtenido de [http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1315-95182010000300010#:~:text=Asi mismo%2C%20se%20puede%20decir%2C%20el,contexto%20sea%20id%C3%B3neo%20para%20alcanzarlas](http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-95182010000300010#:~:text=Asi mismo%2C%20se%20puede%20decir%2C%20el,contexto%20sea%20id%C3%B3neo%20para%20alcanzarlas).
- pedraza, e., amaya, g., & conde, m. (2010). desempeño laboral. *scielo*.
- Robbins. (2005). *catarina.udlap.mx*.  
 Obtenido de [catarina.udlap.mx: http://catarina.udlap.mx/u\\_dl\\_a/tales/documentos/lad/martinez\\_s\\_s/capitulo2.pdf](http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lad/martinez_s_s/capitulo2.pdf)
- Rodrigo alvarado, H. (s.f.). *ehu.eus*.  
 Obtenido de [ehu.eus: http://www.ehu.eus/lia/lia99/video2/OYM2LIA.pdf](http://www.ehu.eus/lia/lia99/video2/OYM2LIA.pdf)

- Rodriguez P., M., & Mendoza A., H. (2007). *scielo*. Obtenido de [http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1315-85972007000200004](http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-85972007000200004)
- Rodriguez, I. G., Gonzales, A. G., Noy, P. V., & Perez, S. S. (2012). *scielo*. Obtenido de [scielo](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-59362012000200010): [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1815-59362012000200010](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-59362012000200010)
- Rojas, L. (2018). *catarina.udlap.mx*. Obtenido de [catarina.udlap.mx](http://repositorio.udlap.mx/bitstream/handle/123456789/2723/1/Rojas_Luis_Jos%C3%A9.pdf): [http://repositorio.udlap.mx/bitstream/handle/123456789/2723/1/Rojas\\_Luis\\_Jos%C3%A9.pdf](http://repositorio.udlap.mx/bitstream/handle/123456789/2723/1/Rojas_Luis_Jos%C3%A9.pdf)
- Rojas, K. (2022). Obtenido de <https://www.tiendanube.com/blog/que-es-servicio-atencion-cliente/#:~:text=La%20atenci%C3%B3n%20al%20cliente%20consiste,y%20proactiva%20con%20los%20clientes.>
- Rojas, L. (2018). Obtenido de [http://repositorio.udlap.mx/bitstream/handle/123456789/2723/1/Rojas\\_Luis\\_Jos%C3%A9.pdf](http://repositorio.udlap.mx/bitstream/handle/123456789/2723/1/Rojas_Luis_Jos%C3%A9.pdf)
- RR.HH., U. D.-L. (2022). *gestiopolis.com*. Obtenido de [gestiopolis.com](https://www.gestiopolis.com/la-estructura-organizacional/): <https://www.gestiopolis.com/la-estructura-organizacional/>
- Sanchez, S. M., Trillo, M. A., Mora, C. M., & Miguel, A. A. (28 de 09 de 2006). *Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 24. Obtenido de [journals.copmadrid.org](https://journals.copmadrid.org/jwop/files/101846.pdf): <https://journals.copmadrid.org/jwop/files/101846.pdf>
- Sacramento, R. (2019). *Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores del Banco Azteca*. Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica
- Suarez, S. A. (2017). *Propuesta de diseño organizacional en las áreas funcionales administrativa y comercial para la empresa de servicios públicos del municipio de Cuitiva - Emcuitiva S.A. ESP.* [tesis de pregrado] Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia <https://repositorio.uptc.edu.co/bitstream/001/1922/1/TGT-644.pdf>

Sustentarse. (31 de 10 de 2021).

Innovación y cambio diseño  
organizacional de empresas.

Edit Cayab.

<https://sustentarse.com.mx/innovacion-y-cambio-diseno-organizacional-de-empresas/>

Toro Dupouy, L. (2017). *harvard-deusto.com*. Obtenido de *harvard-*

*deusto.com*: <https://www.harvard-deusto.com/la-importancia-de-la-estructura-y-el-diseno-organizacional-como-fuentes-de-competitividad#:~:text=EL%20DISE%C3%91O%20ORGANIZACIONAL%20El%20dise%C3%B1o,de%20los%20puestos%20de%20trabajo.>

## ANEXOS

### ANEXO #1 CONSTANCIA VALIDACION DOCUMENTO

#### Constancia de Validación

Yo, LILIANA PATRICIA ESCOBAR SOTO, portador del documento de identidad N° 64.564.815, Profesora activa ADMINISTRACION DE EMPRESAS, adscrito a la catedra de CONTADURIA PUBLICA, por medio de la presente hago constar que, el instrumento de recolección de información (Cuestionario), que presentan **ADRIANA MARCELA ALVAREZ PACHON, DAYANA PEÑA BERTEL y LUCY CORDERO CARMONA**, estudiantes del programa de Administración de la Seguridad Social de la Corporación Unificada Nacional de Educación Superior CUN, Regional Sucre, cumple con los requisitos exigidos como instrumentos para ser aplicados, con la finalidad de elaborar su tesis de grado, con el tema:

#### **DISTRIBUCIÓN DE CARGOS Y ASIGNACIÓN DE FUNCIONES DE LA IPS DIVINA MISERICORDIA**

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Parámetros	Deficiente	Aceptable	Bueno	Excelente
Congruencia de Ítems				X
Amplitud de contenido				X
Redacción de los Ítems				X
Claridad y precisión				X
Pertinencia				X

Condición de validación	
Aplicable	SI
Aplicable atendiendo las observaciones	
No aplicable	

**Dado en la ciudad de Sincelajo a los 10 días del mes de abril del año 2022.**

Aprobado por:



## ANEXO #2 INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS (ENCUESTA)



### DISTRIBUCIÓN DE CARGOS Y ASIGNACIÓN DE FUNCIONES DE LA IPS DIVINA MISERICORDIA

**Formulario de encuesta a los trabajadores de la IPS DIVINA MISERICORDIA de Sucelejo.**

**Objetivo General Del Proyecto:** Identificar como inciden en la atención al usuario la distribución de cargos y asignación de funciones de la IPS DIVINA MISERICORDIA de la Ciudad de Sucelejo

#### 1. Información General

Nombre del encuestado	
Nivel Educativo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Primaria ( <input type="checkbox"/> )</li> <li>• Secundaria ( <input type="checkbox"/> )</li> <li>• Universitario ( <input type="checkbox"/> )</li> <li>• Especialista ( <input type="checkbox"/> )</li> </ul>
Dirección:	
Correo electrónico:	
Teléfono:	

#### 2. Información Específica

Responda cada uno de los siguientes enunciados y evalúe el nivel de acuerdo o desacuerdo, en relación a la prestación del servicio en la IPS DIVINA MISERICORDIA. El cuestionario está conformado por afirmaciones. Cada afirmación tiene un cuadro para ser marcado con una equis (X) con la que debe seleccionar la opción que considere conveniente de acuerdo a la escala que se muestra a continuación:

1	2	3	4	5
Totamente Desacuerdo	En Desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totamente de Acuerdo

Estructura Organizacional							
No.	Afirmaciones	1	2	3	4	5	Observaciones
1	La empresa cuenta con una estructura organizacional formal.						
2	La empresa tiene establecido un Flujo grama de su proceso de prestación de servicios.						
3	Conoce el organigrama y niveles jerárquicos de la institución						
4	Reconoce la misión, visión y valores de la institución						
5	Los objetivos de la entidad van ligados con las tareas que desempeñas						
6	En la institución se coordinan las funciones de acuerdo a las áreas						
7	Existen políticas claras frente el cumplimiento e incumplimiento de funciones						
8	Tiene claridad de las funciones que le corresponde realizar dentro de la entidad						

9	Se cuenta con un sistema de ordenamiento, control y evaluación de las funciones asignadas						
10	Se manejan canales de comunicación efectivos entre las diferentes áreas de la entidad.						
11	Se manejan relaciones interpersonales asertivas entre superiores y demás empleados.						

Desempeño Laboral							
No.	Afirmaciones	1	2	3	4	5	Observaciones
11	Las labores diarias se llevan a cabo optimizando el tiempo						
12	Permanece ocupado la mayor parte de su jornada de trabajo en las tareas asignadas						
13	Se presenta interrupción de las funciones previamente asignadas por otras que no corresponden						
13	Cuenta con los Equipos o elementos de trabajo necesarios para realizar las funciones que realiza.						
14	Cumple en el tiempo programado las actividades asignadas						
15	El cumplimiento de las actividades se hace acorde a los objetivos de la institución .						
10	Siente motivación por la labor realizada en la institución						
11	En la entidad se tienen en cuenta las competencias y habilidades de los empleados para el cumplimiento de las funciones						
11	Tiene oportunidad de ascender en el puesto donde labora						
12	Los usuarios reciben un trato adecuado						
13	Existe disposición y compromiso por ofrecer un buen servicio						
14	Las dudas e inquietudes de los usuarios se resuelven de manera oportuna						
15	Se generan quejas constante por parte de los usuarios acerca del servicio recibido						

**Gracias por su Colaboración**

## ANEXO #3 INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS (ENTREVISTA)



### Entrevista semiestructurada

#### DISTRIBUCION DE CARGOS Y ASIGNACIÓN DE FUNCIONES DE LA IPS

#### DIVINAMISERICORDIA

Fecha: \_\_\_\_\_

Nombre del entrevistado: \_\_\_\_\_

Empresa: \_\_\_\_\_

1. Que servicios presta la IPS...
2. ¿Tienen definida una estructura organizacional, es decir cuentan con un organigrama dentro de la institución?
3. ¿Cómo están organizadas las actividades y responsabilidades de la empresa y a cargo de quién?
4. ¿La empresa cuenta con un diseño de puestos de trabajo?
5. ¿Actualmente que puestos de trabajos tienen definidos?
6. ¿Cuenta la empresa con un manual de funciones?
7. Si en la pregunta anterior respondió si ¿considera que este manual de funciones está bien diseñado y se ajusta a las necesidades de la empresa?
8. ¿Tienen claramente definido el perfil de cada uno de los puestos de trabajos?
9. ¿Indique cuál es el tiempo de cumplimiento de las actividades y responsabilidades que se gestionan en la empresa?
10. ¿Considera usted que los usuarios se sienten satisfechos con la atención que se les brinda?
11. ¿Qué aspectos consideran deben cambiarse para mejorar la atención al cliente?
12. ¿Cuáles aspectos considera se deben mejorar para aumentar la productividad de la empresa?

## APLICACIÓN DE INSTRUMENTOS

