

DIAGNÓSTICO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

Diagnóstico del clima organizacional de la E.S.E Hospital San Vicente de Paul

Alexander Saavedra Ayala, Diego Fernando Ángel Avendaño, Yuny Yulieth Rodríguez

Martínez

Universidad ECCI

Notas de Autor

Alexander Saavedra Ayala, Diego Fernando Ángel Avendaño, Yuny Yulieth Rodríguez

Martínez, Universidad ECCI.

La correspondencia relacionada con esta investigación debe ser dirigida a Alexander

Saavedra Ayala, Diego Fernando Ángel Avendaño, Yuny Yulieth Rodríguez

Universidad ECCI

Correo electrónico: asaavedra30@gmail.com - diegofa326@gmail.com -

yunyulieth@hotmail.com

DIAGNÓSTICO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

Diagnóstico del clima organizacional de la E.SE Hospital San Vicente de Paul

**Alexander Saavedra Ayala, Diego Fernando Ángel Avendaño, Yuny Yulieth Rodríguez
Martínez**

Docente:

Mg. Julietha Oviedo Correa

Universidad ECCI

Especialización en Gerencia de la seguridad y salud en el trabajo

Agosto 2020

DIAGNÓSTICO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

TABLA DE CONTENIDO

AGRADECIMIENTOS	8
INTRODUCCIÓN	9
RESUMEN	10
1. Título	11
2. Problema de investigación	11
2.1 Descripción y formulación del problema	11
3. Objetivos	12
3.1 Objetivo general	12
3.2 Objetivos específicos	12
4. Justificación y delimitación	13
4.1 Justificación	13
4.2 Delimitación y alcance	14
5. Marcos de referencia	14
5.1 Estado del arte	14
5.2 Marco teórico	20
5.3 Marco legal	27
5.4 Marco metodológico de la investigación	32
5.4.1 Fases	34
5.4.1.1 Fase 1: Identificación de la percepción que tienen los trabajadores en cuanto al clima laboral.	34
5.4.1.2 Fase 2: Identificación de las variables que afectan el clima laboral dentro de la institución	34
5.4.1.3 Fase 3: Formulación de las acciones de mejora para los resultados obtenidos a fin de mantener y/o mejorar el clima organizacional en la institución.	34
5.4.2 Instrumento	35
5.4.3 Consentimiento informado	36
5.4.4 Población y muestra	36
5.4.5 Criterios de inclusión	36
5.4.6 Criterios de exclusión	36
5.4.7 Fuentes de información	36

DIAGNÓSTICO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

5.4.8	Análisis de la información	37
5.4.9	Cronograma	37
6.	Resultados y discusión	37
6.2	Resultado de la caracterización de la población	38
7.	Análisis financiero costo – beneficio	50
7.1	Recursos humanos	50
7.2	Recursos físicos	51
8.	Conclusiones	51
9.	Recomendaciones	54
10.	Referencias bibliográficas	56
11.	Anexos	58
	<i>Anexos 1 Cuestionario de Litwing y Stringer para medición de clima laboral</i>	58
	<i>Anexos 2 Consentimiento informado</i>	62

DIAGNÓSTICO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

TABLA DE TABLAS

Tabla 1 Distribución de la muestra por sexo	39
<i>Tabla 2 Distribución por rango de edades</i>	39
Tabla 3 Distribución de la muestra por nivel académico	39
Tabla 4 Distribución por área a la que pertenece	39
Tabla 5 Descripción variable 1. Estructura	40
Tabla 6 Descripción variable 2. Responsabilidad	41
Tabla 7 Descripción variable 3. Recompensa	42
Tabla 8 Descripción variable 4. Desafíos	43
Tabla 9 Descripción variable 5. Relaciones	44
Tabla 10 Descripción variable 6. Cooperación	45
Tabla 11 Descripción variable 7. Estándares	46
Tabla 12 Descripción variable 8. Conflicto	47
Tabla 13 Descripción variable 9. Identidad	48
Tabla 14 Descripción recursos humanos-Diagnostico de clima organizacional Hospital San Vicente de Paul	49
Tabla 15 Descripción recursos físicos-Diagnostico de clima organizacional Hospital San Vicente de Paul	50

DIAGNÓSTICO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

ÍNDICE DE ANEXOS

<i>Anexos 1 Cuestionario de Litwing y Stringer para medición de clima laboral</i>	56
<i>Anexos 2 Consentimiento informado</i>	60

DIAGNÓSTICO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

DEDICATORIA

La presente investigación está dedicada principalmente a Dios por ser nuestro inspirador en este proceso de obtener uno de los anhelos más deseados, a nuestras familias quienes nos dieron la educación, apoyo y consejos, a nuestras parejas por brindarnos su respaldo incondicional en el desarrollo de este proyecto de vida, a nuestra tutora quien nos guio para realizar esta investigación, a todos ellos les agradecemos inmensamente.

DIAGNÓSTICO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

AGRADECIMIENTOS

Agradecemos a nuestros docentes de la Universidad ECCI, por habernos compartido sus conocimientos a lo largo de este proceso y de manera especial, a la Magister Julietha Oviedo Correa tutora y asesora en nuestro proyecto de investigación quien ha guiado con su rectitud como docente.

DIAGNÓSTICO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

INTRODUCCIÓN

La presente investigación es de tipo cuantitativa de tipo descriptivo, que busca medir el clima laboral en los funcionarios de la Empresa Social del Estado Hospital San Vicente de Paul, con una muestra del 100% de los funcionarios de la institución para un total de 150 personas, este estudio es de relevancia para la organización ya que permitirá conocer los niveles de percepción de los funcionarios con respecto a variables de clima laboral. Con esto resultados formular recomendaciones y/o estrategias encaminadas a mantener y/o mejorar niveles de clima laboral.

Para realizar el presente estudio se plantearon tres fases, la primera definir cuál método de recolección de información y de análisis, se utilizó el cuestionario de Litwing y Stringer que consta de nueve variables: estructura, responsabilidad, recompensa, desafíos, relaciones, cooperación, estándares, conflicto, identidad; la segunda fase fue la de aplicación del cuestionario a cada uno de los funcionarios de la institución , la tercera fase fue la tabulación y análisis por medio de tablas de Excel y por último el informe de los resultados y las recomendaciones propuestas.

Se utilizó una metodología de investigación de tipo cuantitativo descriptivo por la profundización que se requiere por el tipo de proceso que se evaluarán mediante la aplicación de cuestionario que consiste en la recopilación de datos que describen los acontecimientos y luego organiza, tabula, representa y describe la recopilación de datos.

Una vez terminada la investigación se evidencio que la institución en algunas variables evaluadas cuenta con un clima organizacional adecuado, pero que existen falencias en otras las cuales se deben de fortalecer con la implementación de una serie de recomendaciones que desde la academia y como investigadores planteamos.

DIAGNÓSTICO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

RESUMEN

El presente estudio evalúa el clima laboral en los funcionarios de la Empresa Social del Estado Hospital San Vicente de Paul del municipio de Remedios Antioquia, el estudio se realizó teniendo cuenta el personal que labora en la institución sin distinción alguna de su tipo de vinculación a la empresa, para un total de 150 funcionarios, de estos 41 tienen vinculación laboral con la empresa y 109 están contratados por orden de prestación de servicios.

La medición se realizó aplicando el cuestionario de Litwing y Stringer en el año 1.968 analizando las variables de estructura, responsabilidad, recompensa, desafíos, relaciones, cooperación, estándares, conflicto, identidad.

Palabras claves: clima laboral, medición, satisfacción laboral

Abstrac

The present study evaluates the work environment in the employees of the State Social Enterprise Hospital San Vicente de Paul of the municipality of Remedios Antioquia, the study was carried out taking into account the personnel who work in the institution without any distinction of their type of connection to the company, for a total of 150 employees, of these 41 have employment relationship with the company and 109 are hired by order of service provision.

The measurement was carried out by applying the Litwing and Stringer questionnaire in the year 1968, analyzing the variables of structure, responsibility, reward, challenges, reactions, cooperation, standards, conflict, identity.

Keywords: work environment, measurement, job satisfaction

DIAGNÓSTICO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

1. Título

Diagnóstico del clima organizacional en la Empresa Social del Estado Hospital San Vicente de Paul.

2. Problema de investigación

2.1 Descripción y formulación del problema

La Empresa Social del Estado Hospital San Vicente de Paul del municipio de Remedios Antioquia, es una institución prestadora de servicios de salud de primer nivel de complejidad, la institución ha sufrido transformaciones internas que han afectado directamente aspectos como la productividad, la satisfacción de los usuarios internos y por ende la calidad de los servicios prestado a la población que requiere; además de ello situaciones externas como la crisis del sector salud, el no pago de las empresas responsables de pago también han afectado el clima organizacional de la institución.

La institución cuenta con 150 funcionarias de los cuales 41 se encuentran vinculado con nombramiento en provisionalidad, mientras que los 109 funcionarios restantes son vinculados por medio de contratos de prestación de servicios, situación que ha generado descontento entre estos últimos por las pocas garantías laborales que existen por el tipo de vinculación.

Otra situación importante de resaltar y que afecta directamente el funcionamiento de la institución y del clima organizacional son los problemas interpersonales que se presentan entre los funcionarios, la inadecuada posición frente al cambio y el apoyar nuevos procesos de cambio en pro de la organización.

La gestión del talento humano en las organizaciones y en especial en las del sector salud busca generar que el recurso humano realicen cambios que determinen el desarrollo de habilidades y destrezas para el mejoramiento continuo de la organización; es por eso que basado en los programas de seguridad y salud en el trabajo existentes exigen que las entidades públicas y privadas dentro de sus acciones rutinarias realizar medición del clima organizacional a fin de que se puedan generar

DIAGNÓSTICO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

espacios y estrategias a fin de que la calidad de vida de los trabajadores sea las adecuadas, esto se fundamenta en el hecho de que hoy las instituciones no ven a los trabajadores como una herramienta más de trabajo sino que dicho visión se ha transformado a pensar en él, a permitir que participe en los diferentes espacios de la misma y a que reciba lo justo para sentirse satisfecho con su trabajo y así mejorar el compromiso y el rendimiento en su quehacer diaria.

De esta forma la institución comienza a dar cumplimiento a lo estipulado en los programas de seguridad y salud en trabajo, asunto que las empresas prestadoras de servicios de salud vienen incumpliendo, y reducir los niveles de ausentismo que se encuentran en el último año en 2.485 horas acumuladas divididas en varias causas, entre las más dominantes esta la enfermedad general con el 48%, 31% por citas médicas y diligencias personales, 21% ausentismos.

Igualmente, los niveles de accidentalidad en la organización se encuentran moderados, en el último año se presentaron 28 accidentes laborales, ninguno de estos fue grave, pero es preocupante que se presente una cifra de incidencia de 18.6 x 100 trabajadores, esto indica que existe una tasa de incidencia elevada, poniendo en riesgo la salud del personal de la institución.

3. Objetivos

3.1 Objetivo general

Diagnosticar el clima organizacional de la Empresa Social del Estado Hospital San Vicente de Paul del Municipio de Remedios, mediante instrumentos de medición para identificar variables y aspectos relevantes y generar acciones de mejora.

3.2 Objetivos específicos

Identificar la percepción que tienen los trabajadores de la Empresa Social del Estado Hospital San Vicente de Paul del municipio de Remedios en cuanto al clima laboral.

Identificar las variables que afectan el clima laboral dentro de Empresa Social del Estado Hospital San Vicente de Paul del municipio de Remedios

DIAGNÓSTICO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

Formular acciones de mejora para los resultados obtenidos a fin de mantener y/o mejorar el clima organizacional en la institución.

4. Justificación y delimitación

4.1 Justificación

El clima organizacional es un tema que en los últimos años ha adquirido un papel importante a la hora de definir el rumbo de una organización, puesto que el ambiente laboral influye en el estado de ánimo del ser humano, siendo la motivación el motor de cada proceso desarrollado por el personal. La motivación es definida como el conjunto de factores internos o externos que determinan en parte las acciones de una persona, este aspecto es de vital importancia para definir el resultado de un proceso, ya que el clima organizacional es determinante a la hora de desempeñar las labores y/o actividades asignadas en cualquier cargo laboral. En muchas empresas nacionales y multinacionales, los planes de bienestar se enfocan en brindar satisfacción a los colaboradores, entendiendo que la productividad se ve afectada directamente por la adaptación del personal, por esto es meritorio destacar que la alta dirección debe alinear todas las áreas y políticas, con el fin de mantener un clima laboral enfocada en el desarrollo y crecimiento de la organización.

El área de la salud en Colombia actualmente no se encuentra muy bien posicionada, debido al servicio ofrecido, los usuarios no están satisfechos con las garantías que brindan, sin embargo, uno de los aspectos de mayor impacto es la desmotivación de los prestadores del servicio, el liderazgo, la comunicación y el cumplimiento de las cláusulas contractuales, son algunos de los factores que más influyen a la hora de establecer el comportamiento y actitud frente a los usuarios, por esto es válido afirmar que diagnosticar el estado del clima organizacional en una entidad prestadora de servicio, puede cambiar la perspectiva de los stake-holder, y determinar de esta manera un valor agregado frente a los demás prestadores, de igual manera a la hora de evaluar el grado de competitividad es importante tener claro cada uno de los aspectos anteriormente mencionados. El diagnóstico del clima organizacional con relación a la motivación y la calidad de vida laboral que prevalece en la Empresa Social del Estado Hospital San Vicente de Paul del municipio de Remedios Antioquia surge de la necesidad de mejorar continuamente el servicio ofrecido al cliente externo, enfoque totalmente social, teniendo en cuenta que está en juego no solo la estabilidad de

DIAGNÓSTICO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

los trabajadores, sino que involucra de igual manera calidad de vida del usuario. Con este trabajo de investigación se busca transformar la actitud laboral en relación con el nivel de servicio y la atención prestada por cada área, buscando un mejoramiento continuo que genere una estabilidad y satisfacción social en los empleados con respecto a lo realizado dentro de la empresa. Esto con el fin de fortalecer las áreas de trabajo y el capital humano de la organización.

Así mismo la organización podrá diseñar y ejecutar estrategias a partir del diagnóstico que estén orientadas al fortalecimiento y/o establecimiento de estándares adecuados del clima organizacional como base fundamental el fortalecimiento del talento humano en salud que impactará indirectamente la productividad, el sentido de pertenencia y el compromiso por la organización.

4.2 Delimitación y alcance

La investigación se realizará en la Empresa Social del Estado Hospital San Vicente de Paul del municipio de Remedios Antioquia en un periodo de tres meses comprendidos entre los meses de agosto y octubre del 2.020, donde se encuestarán únicamente funcionarios de la institución sin distinguir su tipo de vinculación a la empresa, donde se analizará el clima laboral por medio de la motivación, liderazgo y satisfacción laboral.

5. Marcos de referencia

5.1 Estado del arte

Las empresas a nivel global anteriormente no tenían entre sus pilares la gestión del talento humano, por lo que el ausentismo e insatisfacción era un factor alejado de los procesos, sin embargo para las empresas de hoy es uno de los principales factores a tener en cuenta, ya que diferentes textos argumentan que la motivación y satisfacción son determinantes a la hora de evaluar resultados en este caso para las entidades prestadoras del servicio de salud, tal cual lo plasman los autores de la tesis “Clima organizacional con relación a la motivación y la calidad de vida en los empleados de la ESE Hospital Local Arjona; la Gestión del Talento Humano de las entidades prestadoras de servicio de salud, busca renovar el desarrollo del capital humano, por medio de nuevos procesos y cambios que determinan las habilidades y destrezas de los trabajadores” (Viloria, 2010) trabajo en el cual argumentan la importancia de mantener motivados los

DIAGNÓSTICO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

colaboradores, de igual manera se resalta la importancia del área de GTH, ya que es la principal fuente del recurso humano para el desarrollo de las actividades, de igual manera es el primer filtro, por ende es válido afirmar que cada área de las organizaciones debe estar enfocada en la mejora y mantenimiento del ambiente laboral, ya que en este país este aspecto es muy influyente a la hora de medir el nivel de servicio prestado por las Entidades de salud, por lo que entre las técnicas más utilizadas para el desarrollo de este tipo de investigación y diagnóstico se utilizan las de recolección de datos como encuestas y entrevistas, donde los resultados demuestran que el desarrollo de las competencias del ser y el saber, tales como comunicación asertiva, liderazgo e inteligencia emocional son variables determinantes a la hora de desarrollar las actividades laborales, así como lo destaca en la tesis “DIAGNÓSTICO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LA E.S.E HOSPITAL DE SANTA MÓNICA (Arellano, 2014); Se realizó el diagnóstico del clima organizacional de la E.S.E. Hospital Santa Mónica de Dosquebradas, por medio de la identificación de las variables representativas del mismo: condiciones de trabajo, actitud de la alta gerencia, trato del jefe, relaciones de trabajo, satisfacciones psicológicas, imagen de la empresa, salarios y beneficios. De esta manera se determinó la percepción de los trabajadores respecto del ambiente en que desarrollan sus actividades laborales”.

Con el fin de ser más productivos, la empresa debe generar espacios para los colaboradores según (Aguilar, 2006), “El psicólogo, como parte de equipos multidisciplinarios, debe procurar la adecuada interacción hombre-organización; es decir, la adecuación-adaptación del sujeto al puesto de trabajo”, una metodología que indudablemente se debe implementar en cada una de las áreas de la organización ya que esto permite interactuar con los compañeros de trabajo, así mismo participar activamente de las actividades empresariales y adoptar sentido de pertenencia por la compañía a la que se encuentren vinculados.

Esta adaptación y sentido de pertenencia de los trabajadores hacia la empresa está estrechamente relacionada con la satisfacción laboral, confirmado esto abordamos el estudio de “Clima organizacional y satisfacción laboral. Una comparación entre hospitales públicos de alta y baja complejidad”, realizado por (Chiang Vega, Salazar Botello, Martín Rodrigo, & Nuñez Partido, 2011) el cual “busca conocer diferencias entre los trabajadores de hospitales, respecto de las variables Clima Organizacional y Satisfacción Laboral, y la relación entre estos constructos, en hospitales chilenos (del estado), comparándolos según sean de alta o baja complejidad”.

DIAGNÓSTICO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

Los resultados más significativos de este estudio están que los factores del clima organizacional y de la satisfacción laboral, no hay diferencias importantes entre los hospitales públicos de alta y de baja complejidad. Referente al clima organizacional en los trabajadores del hospital de alta complejidad el nivel va de 65 a 80 y en los trabajadores de los hospitales de baja complejidad de 63 a 75 y ambos tienen al factor presión a un nivel medio (50 - 49), prácticamente la diferencia es mínima. En los factores de satisfacción laboral, en los trabajadores del hospital de alta complejidad el nivel va de 60 a 71 y en los trabajadores de los hospitales de baja complejidad va de 60 a 73 y ambos tienen al factor satisfacción con la remuneración a un nivel medio (49 - 51). (Chiang Vega, Salazar Botello, Martín Rodrigo, & Nuñez Partido, 2011)

Por su parte la universidad ICESI en uno de sus artículos: “El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: diseño de un modelo teórico”, en este se realiza una reflexión con base en la información expuesta, donde se deduce que el clima organizacional es un fenómeno que ejerce una fuerte presión en el rendimiento, los resultados, la calidad del trabajo y las percepciones que los miembros tienen de la institución donde laboran. (Sánchez, 2015)

Una de las principales causas de insatisfacción a parte de la remuneración económica hoy por hoy en Colombia es la antigüedad en las empresa ya que cuando un colaborador lleva más tiempo desarrollando algún actividad genera un lazo de mayor afinidad y con “más beneficios”, según el artículo publicado “Clima Laboral en las enfermeras de un Hospital; En las cuestiones referentes al turno de trabajo, la satisfacción con el mismo está muy relacionada con la antigüedad, de manera que los más veteranos están más satisfechos” (Adolfo Romero Ruiz, 2007).

Los proceso de medición de clima organizacional en el sector salud son transversales no solo al personal asistencial sino también al personal administrativo y de apoyo, referente a eso (Quecaño Condori, 2018) en su tesis de grados para optar el título profesional de Licenciada en Administración de la Universidad Andina de Cusco realizó el trabajo “clima laboral en la unidad administrativa del hospital de Quillabamba”, cuyo objetivo es conocer el clima laboral de la Unidad Administrativa del Hospital de Quillabamba 2018. Con dicha finalidad, se ha diseñado un estudio básico, cuantitativo, descriptivo y no experimental, basado en la aplicación de una encuesta a 43 trabajadores administrativos del hospital. Dicha encuesta fue diseñada y aplicada con base en 3 dimensiones, 6 subdimensiones y 24 ítems, cuyos datos fueron procesados y analizados siguiendo el método estadístico descriptivo.

DIAGNÓSTICO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

Dentro de los resultados se destaca que en la unidad administrativa del hospital de Quillabamba existe un mal clima laboral, esto se deduce del promedio alcanzado de manera general, donde de una escala de 1 a 5 se alcanza al promedio general de 2.58, lo que evidencia que los trabajadores de dicha unidad se encuentran desmotivados, con un comportamiento y dentro de un marco negativo de valoración del trabajo, evidenciando la necesidad de implementación de políticas y acciones de mejoramiento de mejoramiento del clima laboral.

En Colombia se han realizado diferentes estudios sobre la medición de clima laboral en entidades prestadoras de servicios de salud, uno de estos es el realizado por (Carvajal Prada & Romero Hernandez , 2011) sobre el clima organizacional en los empleados del E.S.E Hospital San Juan de Dios de Floridablanca, Santander, estudio descriptivo, la muestra utilizada fue 41 empleados de planta, las edades de los evaluados oscilan entre los 20 y 55 años y en promedio de antigüedad de 10 años, para la medición se utilizó la escala de clima organizacional (ECO), evaluando variables como apoyo del jefe y de la organización, recompensa, confort físico, control/presión y cohesión entre colegas, evidenciando en sus resultados más significativos es que el clima organizacional es variable, destacando los niveles más estables son los referentes las variables de apoyo del jefe y de la organización, confort físico y cohesión entre colegas y los niveles más bajo se reflejaron en lo concerniente a recompensa y control/presión.

Así mismo, Padilla y otros 2.006 desarrollaron una investigación en cuatro Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPS) de la Ciudad de Santa Marta: E.S.E. Hospital Central Julio Méndez Barreneche, Instituto de los Seguros Sociales, Clínica de la Mujer y Colsalud S.A. Todas estas IPS públicas o privadas. Al interpretar los datos obtenidos, encontraron que no existe un patrón de conducta que determine que el clima difiere entre las IPS del sector público con las del sector privado y que en su defecto, así como cada individuo tiene características especiales e individuales, dentro de un mismo sector también se presentan dichas diferencias de una organización a otra; por lo cual se infiere que el Clima Organizacional está influenciado más por los estilos de dirección que por cualquier otro factor; en las cuatro IPS objeto de estudio predomina un sistema organizacional autoritario, lo que se constituye como debilidad, ya que el proceso de toma de decisiones está concentrado en la alta gerencia. (Padilla García, Vila Sierra, & Ceballos, 2006)

DIAGNÓSTICO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

Por otro lado, está el trabajo realizado por Agudelo y otros en el año 2017, cuyo objetivo Caracterizar el clima organizacional percibido por funcionarios asistenciales y administrativos en un hospital público de Quindío-Colombia en 2015, este estudio es de corte cuantitativo de tipo correlacional, que mide el clima organizacional de un hospital de baja complejidad mediante la caracterización de doce dimensiones. La población estudio la conformaron 114 funcionarios asistenciales y administrativos dentro de los resultados más significativos esta que se evidencia la importancia que para el funcionario tiene, desde su punto de vista, la “interacción amigable” que se interpreta como la relación respetuosa y efectiva con sus compañeros de área, necesaria para un ambiente de trabajo en equipo. (Agudelo Loaiza, Echeverry Ríos, Echeverry Moreno, Beltrán Cárdenas, & Moreno, 2017)

Una tarea y responsabilidad que viene con la medición de clima organizacional en las instituciones es la implementación de estrategias para su conservación y mejoramiento, un caso específico es el estudio realizado por (Iriarte Jaraba, Guzmán & Martínez Patiño, 2012) Estudio de clima organizacional en el hospital Rafael Uribe Uribe con el objetivo de elaborar una propuesta para su mejoramiento. Los objetivos específicos estuvieron direccionados a medir el estado del clima, identificar los principales factores que están afectando el desarrollo de los procesos y proponer estrategias para su mejoramiento, las dimensiones evaluadas fueron: orientación a la organización, administración del talento humano, estilo de dirección, comunicación e integración, trabajo en grupo, capacidad profesional y medio ambiente físico.

En general la percepción de los trabajadores con respecto a las siete variables analizadas fue satisfactoria con un 82%, y la variable que evidencio mejor percepción es la capacidad profesional con 94%, en segundo lugar el trabajo en grupo con una calificación de 88% y la que arrojo el menor apreciación fue la de ambiente físico con un 66%, con estos resultados se generaron recomendaciones, resaltando la implementación de un programa de las 5S (clasificación, orden, limpieza, estandarización y autodisciplina) entre las áreas de recursos humanos y el área de mantenimiento.

Otro estudio realizado en Colombia, es “los factores del clima laboral predominante en organizaciones de salud privada del municipio de Montería (Colombia)”, elaborado por (Rojas Martínez, Martínez Bustos, & Niebles Nuñez , 2020) Se empleó la metodología cuantitativa, método descriptivo, con muestreo aleatorio simple, tamaño de 238 unidades Los resultados

DIAGNÓSTICO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

evidenciaron que los factores del clima laboral son percibidos en forma favorable por parte del talento humano que labora en la entidad estudiada, se evaluaron las variables de estructura de la tarea, responsabilidad, recompensa y reconocimiento, desafíos personales, relaciones, manejo de conflictos, identidad, liderazgo.

Algunas organizaciones han comprendido lo importante que es para estas la gestión del clima organizacional como factor determinante para mejorar la productividad y el crecimiento, en el sector salud no es la excepción y debe de ser primordial la gestión de la seguridad y salud en el trabajo debido a que la producción de estas instituciones son productos intangibles ligados al derecho a la vida.

Farfán González en el año 2017 realizó la investigación sobre los aspectos del clima laboral que inciden en la productividad y crecimiento organizacional en instituciones de salud en Bogotá D.C; Este estudio aborda variables que consideran universales de calidad laboral, compromiso emocional, estrés, comportamiento ético, liderazgo y que, por supuesto, deben gestionarse en una organización prestadora de servicios de salud que determinan la condición de un adecuado clima laboral y su impacto en la productividad y crecimiento organizacional, las principales conclusiones del estudio fueron que cuanto mejor es el clima laboral, mayores son los efectos positivos que se perciben desde el personal de salud hacia los pacientes, lo cual se traduce en atención idónea y de calidad hacia los pacientes impactando los niveles de satisfacción y de bienestar de los actores que intervienen en la cadena de valor en instituciones de salud y Un clima organizacional desfavorable incide de manera negativa en aspectos como: el bajo rendimiento laboral, alta rotación de personal, baja creatividad de los colaboradores, imagen negativa de la institución y poca efectividad en la consecución de los objetivos afectando directamente el bienestar de los usuarios del servicio de salud. (Farfán González, 2017)

En cuanto a la influencia que tiene el clima laboral sobre situaciones propias de las empresas prestadoras de servicios de salud como lo es la productividad laboral vista desde el punto de vista de la prestación de los servicios de salud, tenemos que según (Ortiz Campillo, Ortiz Ospino, Coronell Cuadrado, Hamburger Madrid, & Orozco Acosta, 2019) se “puede observar la relación que tiene el clima organizacional con la productividad laboral, lo cual nos da como resultado que cuando se pasa de un clima organizacional bajo a alto, la productividad laboral tiende a ser alta en mayor frecuencia”

DIAGNÓSTICO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

Igualmente es importante analizar la relación que existe entre el clima laboral al interior de las organizaciones del sector salud y la satisfacción de los usuarios externo de estas organizaciones, puesto que el clima organizacional con enfoque en salud pública contribuye al mejoramiento continuo de la organización de los establecimientos de salud, debido a que con su análisis se logran identificar aspectos que fortalecen la calidad de vida laboral al personal de salud, y con ello la calidad de los servicios de salud que se brindan a la población, esto debido a la influencia que tiene sobre la motivación y el desempeño de los trabajadores, lo cual influye notablemente en la productividad, satisfacción, compromiso y calidad del trabajo. (Fernández Oliva, y otros, 2017)

Por otra parte está la relación que existe entre clima organizacional y enfermedades de común general y laboral en los trabajadores de las organizaciones, (Ayala Duque, Caicedo Solarte, Ramos Gutiérrez, Rivera Londoño, & Serna Agudelo , 2019) realizaron el estudio “la relación entre la percepción de clima laboral y los desórdenes músculo-esqueléticos y respiratorios” para optar el título de especialistas en seguridad y salud en el trabajo de la Universidad Católica de Manizales; este estudio se realizó con personal asistencial en una clínica de la ciudad de Manizales, mediante la aplicación de una encuesta que determina el clima laboral y las posibles afecciones musculoesqueléticas y respiratorias que afectan a los empleados. Una vez realizado el análisis, se determinó que los niveles de estrés generan mayores afectaciones en el sistema musculoesquelético a nivel cervical y lumbar.

5.2 Marco teórico

En la actualidad las empresas se encuentran experimentando el impacto generado por diferentes factores que tienen relación directa con la productividad, entre estos se destaca el ambiente o clima organizacional, el cual se ha visto reflejado en la disminución de las ventas de muchos productos y PQR del servicio, ya que la desmotivación, acoso laboral y liderazgo se han convertido en las principales causas de insatisfacción laboral del ser humano.

Las áreas de Gestión Humana tienen un papel muy importante ya que son los responsables del proceso de selección del personal que prestara el servicio al usuario, por ende, deben tener en cuenta la relación que existe entre la motivación y el desarrollo de las actividades laborales, sin embargo, este aspecto no es primordial en muchas organizaciones, razón por la que existe ausentismo, rotación de personal y en muchas ocasiones deserción. La investigadora (Marianella

DIAGNÓSTICO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

Espinoza, 2008) relata en su investigación que “el área de recursos humanos está empezando a ser considerada como un socio estratégico de la alta dirección, debido a que no hay tecnología de punta, organización, ni procesos perfectos que puedan llevar a una empresa a cumplir exitosamente las estrategias si la voluntad humana no es parte del esquema, son las personas las encargadas de hacer realidad una estrategia. Por ende, la verdadera ventaja competitiva radica en el talento humano y en la correcta gestión de los mismos”, de acuerdo con la investigación anteriormente mencionada, se puede definir al personal como el motor de cada proceso, y por lo tanto merece las mejores condiciones laborales, lo que implica un puesto de trabajo ergonómico, motivación económica para desarrollar las actividades y desarrollo personal y profesional dentro de las organizaciones.

El concepto de Clima Organizacional se ha desarrollado recientemente, según (García Solarte, 2009) fue introducido por primera vez en psicología industrial/organizacional por Gellerman en 1960. Y es tal vez por esa juventud que de su estudio no existe una unificación de definiciones y metodologías que permitan elaborar una clara definición y distinción y nace de la idea de que el hombre vive en ambientes complejos y dinámicos, puesto que las organizaciones están compuestas de personas, grupos y colectividades que generan comportamientos diversos y que afectan ese ambiente.

El clima es el resultado de determinados elementos objetivos que caracterizan a una organización, como su diseño y estructura organizacional, los distintos procesos que funcionan en ella, e intervienen además los elementos psicológicos de los trabajadores. O sea, el clima organizacional es asociado a las percepciones que tenga el trabajador sobre el entorno laboral, las cuales se mantendrán o variarán en función de las interacciones entre los trabajadores y de estos con el medio ambiente. Unido a lo anteriormente planteado, inciden además en las percepciones los hechos sociales y/o políticos ocurridos en el entorno de la organización. (Valdés Herrera, 2020)

El Clima institucional está relacionado con la motivación de los integrantes de la empresa. Ahora bien, siendo la motivación una dimensión fundamental, muchos autores empezando por Maslow, considerada como la que origina a las demás categorías, además que proporciona relaciones con la satisfacción, animación, interés, y colaboración entre los integrantes. Por tanto, el clima organizacional se suele caracterizar por estados de desinterés, apatía, depresión e

DIAGNÓSTICO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

insatisfacción; puesto que para algunos casos se puede transformar en inconformidad, agresión e insubordinación (Universidad del Bio Concepción Chile;, 2007)

El clima organizacional hace énfasis a la “cualidad o propiedad del ambiente organizacional percibida o experimentada por los trabajadores de la organización, que influye en su comportamiento. Este término se refiere específicamente a las propiedades motivacionales del ambiente laboral, a los aspectos de la organización que provocan diversos tipos de motivación en sus miembros” (Chiavenato, 2000), como es evidente el autor en su afirmación manifiesta que es de vital importancia determinar la percepción que cada uno de los colaboradores tienen acerca del clima organizacional, por lo que se hace necesario establecer metodologías de evaluación y diagnóstico del tema anteriormente mencionado, lo cual permite tomar decisiones y acciones de mejora al respecto.

Con el fin de entender al detalle la importancia del clima organizacional, se debe referenciar los grandes autores y expertos en el tema;

Litwing y Stringer afirman que es un conjunto de propiedades del medio ambiente laboral que puede ser medido. Es una variable mediadora entre el sistema organizacional y la motivación. La efectividad de una organización depende del comportamiento de la gente dentro de la misma y del contexto organizacional que las personas creen. El clima organizacional percibido puede llevar a un incremento de la satisfacción, productividad y compromiso con la empresa.

De acuerdo con Litwing y Stringer proponen un modelo de clima organizacional tomando como punto de partida la teoría de motivación de McClelland, a fin de dar a entender la forma en que ellos interpretaban el comportamiento de las personas donde esquematiza que factores como liderazgo, prácticas de dirección, estructura organizacional y toma de decisiones, entre otros, originan las percepciones del clima organizacional y, a su vez, repercuten en aspectos como la productividad, la satisfacción, la rotación y la adaptación de los empleados. (Bernal González, Pedraza Melo, & Sánchez Limón , 2015)

Este modelo postula la existencia de 9 dimensiones relacionadas con ciertas propiedades de la institución, siendo estas:

Estructura: vinculada con las reglas, procedimientos, trámites, jerarquías y regulaciones a las que se enfrentan los miembros de la organización para realizar su trabajo.

DIAGNÓSTICO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

Responsabilidad: enfatiza en la percepción que tiene el empleado acerca de la autonomía que se le brinda para tomar sus propias decisiones.

Recompensa: evalúa en qué medida la organización recompensa a los empleados por el trabajo bien hecho.

Riesgo: corresponde al sentimiento que tienen las personas sobre los desafíos que impone la realización de sus actividades.

Calidez: enfatiza en la existencia de buenas relaciones sociales entre jefes y subordinados.
Apoyo: mide el nivel de ayuda mutua de directivos y compañeros ~ de trabajo para enfrentar los problemas.

Normas: se refiere a la importancia de recibir metas y normas de desempeño para el rendimiento laboral.

Conflicto: es el grado en que los directivos y miembros de la organización aceptan las opiniones de otros, aunque estas sean divergentes de su punto de vista.

Identidad: es el sentimiento de pertenencia de las personas hacia la organización

Taguiri menciona que es una cualidad perdurable del medio ambiente interno de una organización que es experimentado por sus miembros, influye en su comportamiento, y puede ser descrito en términos de los valores de un conjunto particular de características o atributos de la organización.

Campbell a su vez afirma que es un conjunto de atributos específicos a una organización en particular que puede ser inducido por la forma en que la organización trata con sus miembros y su medio ambiente.

Sell & James sostiene que es el ambiente de una organización donde diversos patrones de influencia en el comportamiento de los empleados son generados por las condiciones prevalecientes (A. Dávila, 2014)

Moran & Volkwein determinan que es una característica perdurable de una organización que la distingue de otras organizaciones, que incluye la percepción colectiva de sus miembros acerca de su autonomía, confianza, cohesión, apoyo, reconocimiento, innovación y justicia; es producido

DIAGNÓSTICO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

por la interacción de sus miembros; sirve como base para interpretar la situación; refleja las normas y las actitudes prevalecientes de la cultura organizacional y actúa como una fuente de influencia para desarrollar el comportamiento

Hall define “el clima organizacional como un conjunto de propiedades del ambiente laboral, percibidas directamente o indirectamente por los empleados que se supone son una fuerza que influye en la conducta del empleado”

Según Brunet, la manera que tiene un individuo de comportarse en el trabajo va a depender entre otras cosas de sus características personales, de la forma que tiene de percibir el clima de trabajo y de los componentes de la organización y se comienza a ver al individuo inmerso dentro de un clima determinado las condiciones de la organización, así mismo según (Roa Rojas , 2004) el clima organizacional puede ser sentido sin que esté consciente en el papel y de la existencia de los factores que lo componen. Es por ello que resulta difícil medir el mismo, puesto que nunca se sabe muy bien si el empleado lo evalúa en función de sus opiniones personales o de las características verdaderas de la organización

Como se puede observar entre los diferentes autores mencionados anteriormente, es válido afirmar que comparten la idea principal del concepto del clima organizacional, las actitudes y comportamientos de las personas son el principal factor que determina la eficiencia de un proceso, así mismo existe una relación directa entre la productividad y el clima organizacional, donde las principales variables que afectan el modelo son; insatisfacción, motivación e inconformidad laboral.

Motivación

Es el “*Conjunto de factores internos o externos que determinan en parte las acciones de una persona*”. Para ello tiene que haber un motivo o causa que también según la RAE es “*causa o razón que mueve para algo*”. Tener motivación es muy importante para nuestra salud mental e incluso para nuestra salud física. Si no tenemos motivaciones para levantarnos cada mañana, es muy probable que empecemos a caer en lo contrario a la motivación, la **desmotivación**: un **intenso desánimo provocado por experiencias negativas** que nos hace tener la sensación de que no seremos capaces de conseguir nada de lo que nos proponamos. Puede ser, incluso, el inicio de una depresión ((RAE) Real Academia Española).

DIAGNÓSTICO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

La motivación más básica para el ser humano es la necesidad: necesitamos algo y luchamos por ello hasta conseguirlo. Surge aquí la denominada jerarquía de necesidades de Maslow que explica muy bien cuáles son las necesidades fundamentales del ser humano:

- Necesidad fisiológica: todas aquellas necesidades referentes a nuestras más básicas necesidades (alimentación, descanso, vestido).
- Seguridad: tratar de mantener la estabilidad, la seguridad física, la de un empleo, la seguridad de procurar la mejor salud, etc.
- Afiliación: aquella relacionada con las relaciones personales (amigos, familiares, pareja). Ser aceptados o sentir que pertenecemos a un grupo.
- Reconocimiento: el propio reconocimiento de nuestras habilidades, así como el prestigio o el éxito que tenemos ante los demás.
- Autorrealización: nuestra capacidad para cumplir nuestros sueños, para luchar por aquellos que queremos, la capacidad que tenemos para resolver problemas, etc.

Dando continuidad a la teoría del autor Maslow, se puede determinar que cada una de estas necesidades son determinantes a la hora de definir el grado de motivación para este caso en el ámbito laboral, ya que el ser humano en su afán de sobrevivir y suplir su alimentación, vivienda y vestuario, busca desempeñarse en cualquier escenario laboral, de igual forma que este empleo le brinde seguridad y estabilidad tanto económica como emocional, lo que conlleva a mantener excelentes relaciones interpersonales e intrafamiliares, estos componentes dentro del desarrollo personal, sin embargo el segundo aspecto que determina el grado de motivación y satisfacción laboral, es el reconocimiento dentro de las organizaciones, lo que permite autorrealización y desarrollo profesional. Sin embargo, es utópico este escenario ya que en muchas organizaciones el tema es tratado con mucha más discreción.

Algunos autores definen la motivación de la siguiente manera

- Motivación es el proceso de estimular a un individuo para que se realice una acción que satisfaga alguna de sus necesidades y alcance alguna meta deseada para el motivador.” (Sexton, 1977:162).

DIAGNÓSTICO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

- La motivación es el deseo de hacer mucho esfuerzo por alcanzar las metas de la organización, condicionado por la necesidad de satisfacer alguna necesidad individual. Si bien la motivación general se refiere al esfuerzo por conseguir cualquier meta, nos concentramos en metas organizacionales a fin de reflejar nuestro interés primordial por el comportamiento conexo con la motivación y el sistema de valores que rige la organización. (Robbins, 1999:17).
- Según Stoner (1.996) define la motivación como “Una característica de la Psicología humana, incluye los factores que ocasionan, canalizan y sostienen la conducta humana. Lo que hace que las personas funcionen”

De acuerdo con los conceptos y teorías de los autores anteriormente mencionados, cabe resaltar que la motivación es uno de los aspectos más influyentes a la hora de determinar el clima organizacional, y es importante destacar la relación directa que existe entre la búsqueda de satisfacción de las necesidades con el desarrollo de las actividades, y el entorno laboral.

Teoría de los factores de Herzberg “Hay un conjunto de condiciones extrínsecas en el contexto laboral, que genera insatisfacción entre los empleados cuando no están presentes. Estas condiciones son los factores de satisfacción o factores de higiene, que se necesitan para mantener al menos un nivel de satisfacción” (Ivancevich et.al, 2006).

1. Salario
2. Seguridad en el trabajo
3. Condiciones de trabajo
4. Condición social
5. Procedimientos de la compañía
6. Calidad de la supervisión técnica

Calidad de las relaciones interpersonales entre los compañeros con los supervisores y con los subordinados.

Un conjunto de condiciones intrínsecas - el contenido del trabajo-, cuando está presente en el trabajo, crea niveles de motivación sólidos que pueden generar un buen desempeño laboral. Si estas

DIAGNÓSTICO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

condiciones no están presentes, los trabajos no resultan muy satisfactorios. A este conjunto de condiciones se denominan factores de satisfacción o factores motivacionales, e incluyen:

- 1 Logro
- 2 Reconocimiento
- 3 Responsabilidad
- 4 Progreso
- 5 El trabajo mismo
- 6 La posibilidad de crecimiento” (Ivancevich et.al, 2006: 144

5.3 Marco legal

Constitución Política de Colombia de 1.991

Bajo los mandatos de la Constitución política de Colombia 1991 el trabajo en condiciones dignas y justas no se circunscribe al reconocimiento del empleador de un salario, si no en permitir y brindar las condiciones necesarias para que este se pueda desarrollar, en debida forma la actividad que le ha sido encomendada, pero más que ello que el trabajo sea uno de los coasociados más importantes del trabajador para cumplir con su proyecto de vida, para tener un panorama más amplio del tema es importantes revisar los art;

Artículo 25. El trabajo es un derecho y una obligación social y goza, en todas sus modalidades, de la especial protección del Estado. Toda persona tiene derecho a un trabajo en condiciones dignas y justas.

Artículo 53. El Congreso expedirá el estatuto del trabajo. La ley correspondiente tendrá en cuenta por lo menos los siguientes principios mínimos fundamentales: igualdad de oportunidades para los trabajadores; remuneración mínima vital y móvil, proporcional a la cantidad y calidad de trabajo; estabilidad en el empleo; irrenunciabilidad a los beneficios mínimos establecidos en normas laborales.

Artículo 54. Es obligación del Estado y de los empleadores ofrecer formación y habilitación profesional y técnica a quienes lo requieran. El Estado debe propiciar la ubicación laboral de las

DIAGNÓSTICO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

personas en edad de trabajar y garantizar a los minusválidos el derecho a un trabajo acorde con sus condiciones de salud

Decreto 2663 de 1950: Código Sustantivo del Trabajo

CÓDIGO SUSTANTIVO DEL TRABAJO; Adoptado por el Decreto Ley 2663 del 5 de agosto de 1950 "Sobre Código Sustantivo del Trabajo", en virtud del Estado de Sitio promulgado por el Decreto Extraordinario No 3518 de 1949.

ARTICULO 10°. IGUALDAD DE LOS TRABAJADORES. Modificado por el art. 2, Ley 1496 de 2011. Todos los trabajadores son iguales ante la ley, tienen las mismas protecciones y garantías, y, en consecuencia, queda abolida toda distinción jurídica entre los trabajadores por razón del carácter intelectual o material de la labor, su forma o retribución, salvo las excepciones establecidas por la Ley

ARTICULO 13. MÍNIMO DE DERECHOS Y GARANTÍAS. Las disposiciones de este Código contienen el mínimo de derechos y garantías consagradas en favor de los trabajadores. No produce efecto alguno, cualquier estipulación que afecte o desconozca este mínimo

Y cada uno de los artículos que mencionen garantías y beneficios que afecten o beneficien al empleado.

Ley 1562 del 2012: por medio de la cual se modifica el sistema de riesgos laborales y se dictan otras disposiciones en materia de salud ocupacional Sistema General de Riesgos Laborales: “es el conjunto de entidades públicas y privadas, normas y procedimientos, destinados a prevenir, proteger y atender a los trabajadores de los efectos de las enfermedades y los accidentes que puedan ocurrirles con ocasión o como consecuencia del trabajo que desarrollan

Resolución 2404 del 2019: por medio de la cual se adopta la Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial, la Guía técnica para la promoción, prevención e intervención de los factores psicosociales y sus efectos en la población trabajadora.

Ley 1010 del 2006: Por medio de la cual se adoptan medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo

DIAGNÓSTICO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

Resolución 652 del 2012: Por la cual se establece la conformación y funcionamiento del Comité de Convivencia Laboral en entidades públicas y empresas privadas y se dictan otras disposiciones.

El objeto de la resolución es definir la conformación, y funcionamiento del Comité de Convivencia Laboral en entidades públicas y empresas privadas, así como establecer la responsabilidad que les asiste a los empleadores públicos y privados y a las Administradoras de Riesgos Profesionales frente al desarrollo de las medidas preventivas y correctivas del acoso laboral, contenidas en el artículo 14 de la Resolución número 2646 de 2008

Ley 1474 de 2011: en el plan de atención al ciudadano y anticorrupción, se garantizan los derechos de los diferentes grupos de interés, aplicando instrumentos para la recolección de información referente a percepción y a satisfacción

Ley 1616 de 2013: con el objeto de garantizar el Derecho a la Salud Mental de la población colombiana, que en su Artículo 9, hace énfasis en la “Promoción de la salud mental y prevención del trastorno mental en el ámbito laboral”.

La importancia de prevenir y conservar la salud y seguridad de los trabajadores de una organización en todos sus procesos y actividades que se desarrollan dentro de la misma está regida por una serie de normas reglamentadas dentro de la nacionalidad colombiana las cuales se describen en la tabla a continuación:

En la Ley 9 que fue expedida por el Congreso de Republica en 1979, en su Art 125 hace referencia a que “Todo empleador deberá responsabilizarse de los programas de medicina preventiva en los lugares de trabajo y cuyo objetivo sea la promoción, protección, recuperación y rehabilitación de la salud de los trabajadores de acuerdo a su condición fisiológica y psicológica”.

La Resolución 1016 que fue expedida por el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social en 1989, en su Art.10 Numeral 12 se reglamenta la organización, funcionamiento y forma del SGSST que deben desarrollar los patronos o empleadores en el país.

La Constitución Política de Colombia de 1.991 bajo los mandatos de la Constitución política de Colombia el trabajo en condiciones dignas y justas no se circunscribe al reconocimiento del empleador de un salario, si no en permitir y brindar las condiciones necesarias para que este se pueda desarrollar, en debida forma la actividad que le ha sido encomendada, pero más que ello que

DIAGNÓSTICO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

el trabajo sea uno de los coasociados más importantes del trabajador para cumplir con su proyecto de vida, para tener un panorama más amplio del tema es importantes revisar los Art 25, 53 y 54;

Art.25 “El trabajo es un derecho y una obligación social y goza, en todas sus modalidades, de la especial protección del Estado. Toda persona tiene derecho a un trabajo en condiciones dignas y justas”.

Art.53 “El Congreso expedirá el estatuto del trabajo. La ley correspondiente tendrá en cuenta por lo menos los siguientes principios mínimos fundamentales: igualdad de oportunidades para los trabajadores; remuneración mínima vital y móvil, proporcional a la cantidad y calidad de trabajo; estabilidad en el empleo; irrenunciabilidad a los beneficios mínimos establecidos en normas laborales”.

Art.54 “Es obligación del Estado y de los empleadores ofrecer formación y habilitación profesional y técnica a quienes lo requieran. El Estado debe propiciar la ubicación laboral de las personas en edad de trabajar y garantizar a los minusválidos el derecho a un trabajo acorde con sus condiciones de salud”

En el Decreto Ley 1295 expedida por Ministerio de Trabajo y Seguridad Social en 1994 reglamenta en su Art.1 “donde se reglamenta la organización, funcionamiento y forma del SGSST que deben desarrollar los patronos o empleadores en el país. Se determina la organización y administración del Sistema General de Riesgos Profesionales”.

La Ley 1010 de 2006 expedida por el Congreso de la República reglamenta “Por medio de la cual se adoptan medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo”.

La Resolución 2646 de 2008 expedida por el Ministerio de Protección Social reglamenta “Por la cual se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional”.

La Ley 1257 de 2008 expedida por el Congreso de la República y en su Art.12 en el Parágrafo reglamenta “Por la cual se dictan normas de sensibilización, prevención y sanción de

DIAGNÓSTICO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

formas de violencia y discriminación contra las mujeres, se reforman los Códigos Penal, de Procedimiento Penal, la Ley 294 de 1996 y se dictan otras disposiciones”.

La Ley 1414 de 2010 Congreso de la República y en su Art. 20 reglamenta “Por la cual se establecen medidas especiales de protección para las personas que padecen epilepsia, se dictan los principios y lineamientos para su atención integral”.

Ley 1257 de 2008 expedida por el Congreso de la República y en su Art.12 en el Parágrafo reglamenta “Por la cual se dictan normas de sensibilización, prevención y sanción de formas de violencia y discriminación contra las mujeres, se reforman los Códigos Penal, de Procedimiento Penal, la Ley 294 de 1996 y se dictan otras disposiciones”.

La Ley 1414 de 2010 expedida por el Congreso de la República en su Art.20 reglamenta “Por la cual se establecen medidas especiales de protección para las personas que padecen epilepsia, se dictan los principios y lineamientos para su atención integral”.

La Ley 1295 de 2012 expedida por el Congreso de la República en su Art.1 reglamenta “Tiene por objeto mejorar las condiciones y el medio ambiente de trabajo, así como la salud en el trabajo, que conlleva la promoción y el mantenimiento del bienestar físico, mental y social de los trabajadores en todas las ocupaciones”.

La Resolución 652 de 2012 expedida por el Ministerio de Trabajo reglamenta “Por la cual se establece la conformación y funcionamiento del Comité de Convivencia Laboral en entidades públicas y empresas privadas y se dictan otras disposiciones”.

La Resolución 1356 de 2012 expedida por el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social reglamenta “Por la cual se modifica parcialmente la Resolución 652 de 2012”.

La Ley 1616 de 2013 expedida por el Congreso de la República en su Art. 9 reglamenta “Exige a las Administradoras de Riesgos Laborales (ARL) acompañar a las empresas en “el monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo para proteger, mejorar y recuperar la salud mental de los trabajadores”

El Decreto 1447 de 2014 expedida por el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social en su Art.1 Anexo Técnico Numeral 4 de 2014 reglamenta “Regula, actualiza y expide la Tabla de Enfermedades Laborales, denotando la importancia de los riesgos laborales”

DIAGNÓSTICO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

El Decreto 1072 de 2015 expedido por el Ministerio de Trabajo en su Art. 2.2.4.6.2 Numeral 10, 12 reglamenta “Es por ello que la seguridad y salud en el trabajo es la disciplina que trata de la prevención de las lesiones y enfermedades causadas por las condiciones de trabajo, y de la protección y promoción de la salud de los trabajadores. Tiene por objeto mejorar las condiciones y el medio ambiente del trabajo, así como la salud en el trabajo, promoción y el mantenimiento del bienestar físico, mental y social de los trabajadores en todas las ocupaciones.” Art.2.2.4.6.15 Parágrafo 2 reglamenta “De acuerdo con la naturaleza de los peligros, la priorización realizada y la actividad económica de la empresa, el empleador o contratante utilizará metodologías adicionales para complementar la evaluación de los riesgos en seguridad y salud en el trabajo ante peligros de origen físicos, ergonómicos o biomecánicos, biológicos, químicos, de seguridad, público, psicosociales, entre otros”.

La Resolución 2404 de 2019 expedida por el Ministerio de Trabajo reglamenta “Por la cual se adopta la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, la guía técnica para la promoción, prevención e intervención de los factores psicosociales y sus efectos en la población trabajadora y sus protocolos específicos y se dictan otras disposiciones”.

5.4 Marco metodológico de la investigación

En esta investigación se determinó que el tipo de investigación que se debe implementar es descriptivo, ya que desde una metodológica cuantitativa por la profundización que se requiere por el tipo de proceso que se requiera ya que se van a realizar una preguntas a los trabajadores del Hospital San Vicente de Paul del municipio de Remedios Antioquia donde se tendrá que evaluar y analizar individualmente y grupal las respuestas que van a contestar los 150 trabajadores para determinar e identificar su clima organizacional.

Según Tamayo y Tamayo M. (Pág. 35), en su libro Proceso de Investigación Científica, la investigación descriptiva “comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, y la composición o proceso de los fenómenos. El enfoque se hace sobre conclusiones dominantes o sobre grupo de personas, grupo o cosas, se conduce o funciona en presente” (M., 2004). Tomando en cuenta lo citado por el autor, se identifica lo que se requiere para esta investigación donde se debe tener registros y realizar encuestas al grupo de trabajo.

DIAGNÓSTICO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

Según Sabino (1987) en el libro Metodología de la Investigación Social de en la (Pág. 153) nos indica “La investigación de tipo descriptiva trabaja sobre realidades de hechos, y su característica fundamental es la de presentar una interpretación correcta. Para la investigación descriptiva, su preocupación primordial radica en descubrir algunas características fundamentales de conjuntos homogéneos de fenómenos, utilizando criterios sistemáticos que permitan poner de manifiesto su estructura o comportamiento. De esta forma se pueden obtener las notas que caracterizan a la realidad estudiada” (Pinto, 2018). Tomando en cuenta lo citado por el autor nos dice que debemos tener en cuenta la interpretación de los resultados para poder realizar el plan intervención.

El libro Hipótesis, Método & Diseño de Investigación (Abreu, 2012), (Pág.192) “La investigación descriptiva encaja en las dos definiciones de las metodologías de investigación, cuantitativas y cualitativas, incluso dentro del mismo estudio. La investigación descriptiva se refiere al tipo de pregunta de investigación, diseño y análisis de datos que se aplica a un tema determinado. La estadística descriptiva responde a las preguntas quien, que, cuando, donde y como.

La investigación descriptiva puede ser cuantitativa o cualitativa, incluyendo las colecciones de información cuantitativa que pueden ser tabuladas a lo largo de un continuo en forma numérica, como las puntuaciones en una prueba o el número de veces que una persona elija usar un cierto rasgo de un programa multimedia, o puede describir categorías de información como el género o los patrones de interacción cuando se utiliza la tecnología en una situación de grupo.

La investigación descriptiva consiste en la recopilación de datos que describen los acontecimientos y luego organiza, tabula, representa y describe la recopilación de datos (Glass & Hopkins, 1984). A menudo utiliza ayudas visuales tales como gráficos y tablas para ayudar en la comprensión de la distribución de los datos. Debido a que la mente humana no puede extraer el significado completo de una gran masa de datos en bruto, las estadísticas descriptivas son muy importantes en la síntesis de los datos de una forma más manejable. Cuando en profundidad, las descripciones narrativas de un pequeño número de casos están involucradas, la investigación utiliza a la descripción como una herramienta para organizar los datos en patrones que surgen durante el análisis. Esos patrones ayudan a la mente en la comprensión del

DIAGNÓSTICO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

estudio cualitativo y sus implicaciones. Tomando en consideración las diferentes definiciones se identifica todo lo que se tiene que realizar para identificar y el tipo de investigación que se debe utilizar las encuestas donde se tendrán análisis cualitativos y cuantitativos para examinar los datos y así poder obtener las respuestas que se busca para poder plantear el plan de acción a los trabajadores del Hospital San Vicente de Paul del municipio de Remedios Antioquia, y la intervención que se llegue a necesitar para obtener el mejor clima laboral.

5.4.1 Fases

5.4.1.1 Fase 1: Identificación de la percepción que tienen los trabajadores en cuanto al clima laboral.

Se realizó la identificación de la percepción que tienen los trabajadores de la institución, con el fin de conocer el nivel de satisfacción laboral relacionada con el clima laboral, esta medición utilizo el método de recolección de información tipo cuestionario diseñado por Litwing y Stringer en el año 1968, el cual evalúa en los encuestados aspectos relacionados con nueve variables: estructura, responsabilidad, recompensa, desafíos, relaciones, cooperación, estándares, conflicto, identidad

5.4.1.2 Fase 2: Identificación de las variables que afectan el clima laboral dentro de la institución

Una vez aplicado el cuestionario de Litwing y Stringer a cada uno de los trabajadores de la Empresa Social de Estado Hospital San Vicente de Paul, se procede a realizar la tabulación y análisis de los resultados arrojadas y de esta manera poder identificar cuáles son las variables que según los trabajadores afectan en mayor proporción el clima laboral dentro de la institución y así mismo cuales de estas variables son de menor importancia y/o no afectan severamente el clima laboral.

5.4.1.3 Fase 3: Formulación de las acciones de mejora para los resultados obtenidos a fin de mantener y/o mejorar el clima organizacional en la institución.

DIAGNÓSTICO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

La última fase consta de diseñar una serie de recomendaciones y acciones de mejora que la Empresa Social del Estado Hospital San Vicente de Paul podría comenzar a ejecutar a corto, mediano y largo plazo; con el fin de impactar de manera positiva la percepción que tienen los trabajadores con respecto al clima laboral, ya sea para mantener las condiciones y aspectos actuales o para mejorar los existentes. Estas recomendaciones estarán plasmadas en un informe final que se presentara la institución donde se relacionarán no solo los resultados obtenidos sino también las recomendaciones por parte del equipo.

5.4.2 Instrumento

Para la recolección de la información se utilizó el cuestionario diseñado por Litwing y Stringer en el año 1968, el cual evalúa en los encuestados aspectos relacionados con nueve variables: estructura: está vinculada con las reglas, normas, procesos y procedimientos organizacionales, al igual que las políticas, jerarquías y regulaciones, responsabilidad: es la percepción del individuo sobre el compromiso que tiene con su trabajo, la facultad de tomar decisiones por sí solo, y realizar sus propias exigencias, recompensa: corresponde a los estímulos recibidos por el trabajo bien hecho. Es la medida cuando la organización utiliza más el premio que el castigo, desafíos: concierne al sentimiento que tienen los miembros de la organización acerca de los desafíos que impone el trabajo. Es la medida cuando la organización promueve retos calculados, a fin de lograr los objetivos propuestos, reacciones: es la percepción por parte de los miembros de la empresa acerca de la existencia de un ambiente de trabajo grato y de buenas relaciones sociales, tanto entre pares como entre jefes y subordinados, cooperación: es el sentimiento sobre la existencia de un espíritu de ayuda de parte de los directivos y de otros empleados del grupo, estándares: es el énfasis que pone la organización sobre las normas de rendimiento. Se refiere a la importancia de percibir metas implícitas y explícitas, así como normas de desempeño.

Igualmente se encuentra las variables de conflicto: es el grado con el que los miembros de la organización, tanto pares como superiores, aceptan las opiniones discrepantes, y no temen enfrentar y solucionar los problemas tan pronto surjan, identidad: es el sentimiento de pertenencia a la organización, elemento importante y valioso dentro del grupo de trabajo. En general, es la sensación de compartir los objetivos personales con los de la organización; el instrumento se encuentra en los anexos del presente trabajo; además de incluir variable como

DIAGNÓSTICO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

sexo, edad, nivel académico, tipo de función que realiza en la institución (asistencial, administrativo o de apoyo). (Hernández Gil, Agudelo Carvajal, & Valencia Trujillo, 2018)

5.4.3 Consentimiento informado

El formato de consentimiento informado se encuentra en los anexos del presente trabajo;

5.4.4 Población y muestra

Para la ejecución del presente trabajo de investigación se consideró contar con la participación de la totalidad de los trabajadores de la Empresa Social del Estado Hospital San Vicente de Paul sin discriminar el tipo de vinculación contractual con la institución, los cuales son 150 funcionarios.

5.4.5 Criterios de inclusión

El único criterio de inclusión para el desarrollo de la presente investigación es tener algún vínculo laboral con la Empresa Social del Estado Hospital San Vicente de Paul, sin discriminar su forma de contratación.

5.4.6 Criterios de exclusión

En la presente investigación no se permitirán que participen personas ajenas a la Empresa Social del Estado Hospital San Vicente de Paul, tampoco se permitirán la participación de aprendices que estén ejerciendo alguna actividad de prácticas en la institución.

5.4.7 Fuentes de información

5.4.7.1 Fuentes de información primaria

Se obtuvo la información por medio de la aplicación del cuestionario a cada uno de los funcionarios de la Empresa Social del estado Hospital San Vicente de Paul en reunión de personal, para las personas que no asistieron a dicha reunión de personal se realizó la aplicación del cuestionario en su lugar de trabajo, donde se les brindó la asesoría pertinente para su diligenciamiento; solo se presentan fuentes de información primaria debido a que

DIAGNÓSTICO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

la única manera de recopilar la información es con cada uno de los funcionarios y estos son los llamados a responder dicho cuestionario.

5.4.8 Análisis de la información

Para realizar el análisis de la información se utilizarán tablas dinámicas de Excel donde se tabulará la información obtenida en cada uno de los cuestionarios aplicados a los funcionarios de la Empresa Social del Estado Hospital San Vicente de Paul y para su interpretación y divulgación de los resultados se utilizarán gráficos de barras, gráficos de línea o tablas de frecuencia según sea el más adecuado para su comprensión.

5.4.9 Cronograma

ACTIVIDAD	MESES																			
	I				II				III				IV				V			
Selección del tema de investigación	X																			
Consulta bibliográfica		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X								
Formulación de la propuesta inicial de investigación		X	X	X																
Acercamiento y presentación de la propuesta a la empresa		X			X															
Formulación del proyecto		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X				
Aplicación de los cuestionarios a los participantes										X	X	X								
Tabulación de los resultados													X	X						
Análisis de los resultados															X	X				
Elaboración de las recomendaciones y conclusiones															X	X				
Presentación de los resultados																		X		

Autoría propia

6. Resultados y discusión

6.1 Discusión

DIAGNÓSTICO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

El clima laboral dentro de las organizaciones es un asunto de gran importancia no solo para los directivos y áreas afines a la gestión humana sino también para cada uno de los funcionarios de las instituciones, puesto que esto es una radiografía de las condiciones no solo laborales sino también psicosociales, de convivencia, de recompensa e incentivos sino también de aspectos como el sentido de pertenencia hacia la organización.

Partiendo de la importancia descrita en el párrafo anterior se pudo desarrollar la medición de clima laboral en la Empresa Social del Estado Hospital San Vicente de Paul realizada a 150 funcionarios de la institución, dando cumplimiento al primer y segundo objetivo específico del presente proyecto que apoyados en el cuestionario de Litwing y Stringer para evaluar las variables referente a estructura, responsabilidad, recompensa, desafíos, reacciones, cooperación, estándares, conflicto, identidad se pudo conocer la percepción que tienen los trabajadores e Identificar las variables que afectan el clima laboral en la institución.

Y teniendo como base los resultados que se describen en este apartado se realizaron las conclusiones y recomendaciones que se consideran deben implementar con el fin de mejorar y /o mantener los niveles de clima organizacional, dando respuesta al tercer objetivo específicos de la presente investigación.

Otro aspecto a resaltar y que concuerdan con otros estudios realizados y que se referencias en los antecedentes del presente trabajo es que una de las principales insatisfacción laboral en las empresas del sector salud y específicamente en la Empresa Social del Estado Hospital San Vicente de Paul es la variable que tiene que ver con la remuneración, debido ha que estos al no sentirse valorados desde el punto de vista salarial los funcionarios no generan vínculos afectivos y de motivación que permitan mejorar el ambiente laboral en la empresa y sumado a eso el retraso en el pago de los salarios, situación que es muy común en la instituciones prestadoras de servicios de salud en Colombia.

6.2 Resultado de la caracterización de la población

La muestra del presente estudio estuvo conformada por 150 funcionario de la Empresa Social del Estado Hospital San Vicente de Paul, de los cuales el 62.7% fueron del género femenino y 37.3

DIAGNÓSTICO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

fueron del género masculino (Véase tabla 1), en cuanto al rango de edad el 29% de los encuestados se encuentra en un rango de edad de 18 a 27 años y el 7% tiene 56 años o más (Véase tabla 2), el nivel académico de los encuestados de mayor predominancia fue el nivel técnico con un 48% y el de menor prevalencia el nivel de posgrado de especialización con 1% (Véase tabla 3) y lo referente a la distribución de la muestra por área a la que pertenece el 55% pertenece al área asistencial, el 33% al área administrativa y el 12% al área de apoyo.

Los funcionarios de la Empresa Social del Estado Hospital San Vicente de Paul son trabajadores menores de 30 años, la mayoría de género femenino y el nivel de escolaridad con el que cuenta más el personal es un nivel técnico lo que relaciona que es evidenciable.

Tabla 1 Distribución de la muestra por sexo

Género	Frecuencia	Porcentaje
Hombres	56	37,3%
Mujeres	94	62,7%
Total	150	100,0%

Autoría propia

Tabla 2 Distribución por rango de edades

Grupos	Grupo	Rango	Porcentaje
De 18 a 27	27	43	29%
De 28 a 37	37	38	25%
De 38 a 47	47	33	22%
De 48 a 57	57	26	17%
58 o más	65	10	7%
Total		150	100%

Autoría propia

Tabla 3 Distribución de la muestra por nivel académico

Nivel Académico	Frecuencia	Porcentaje
Primaria	2	1%
Secundaria	5	3%
Técnico	72	48%
Tecnológico	28	19%
Universitario	41	27%
Especialista	2	1%

DIAGNÓSTICO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

Magister	0	0%
Doctorado	0	0%
Total	150	100%

Autoría propia

Tabla 4 Distribución por área a la que pertenece

Área a la que pertenece	Frecuencia	Porcentaje
Asistencial	83	55%
Administrativo	49	33%
Apoyo	18	12%
Total	150	100%

Autoría propia

6.3 Resultados de las variables con respecto al clima organizacional

A continuación se describirán los resultados más significativos de la población evaluada con respecto a las nueve variables (estructura, responsabilidad, recompensa, desafíos, relaciones, cooperación, estándares, conflicto e identidad) que se evaluaron mediante el cuestionario propuesto por Litwing y Stringer

Tabla 5 Descripción variable 1. Estructura

Variable de Estructura	Muy en Desacuerdo		En Desacuerdo		De Acuerdo		Muy de Acuerdo	
	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%
En esta organización las tareas están claramente definidas	0	0%	68	45%	50	33%	32	21%
En esta organización las tareas están lógicamente estructuradas	0	0%	70	47%	69	46%	11	7%
En esta organización se tiene claro quién manda y toma las decisiones	0	0%	14	9%	90	60%	46	31%
Conozco claramente las políticas de esta organización	49	33%	30	20%	47	31%	24	16%

DIAGNÓSTICO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

En esta organización no existen muchos papeleos para hacer las cosas	15	10%	86	57%	39	26%	10	7%
El exceso de reglas, detalles administrativos y tramites impiden que las nuevas ideas sean evaluadas (tomadas en cuenta)	0	0%	34	23%	76	51%	40	27%
Aquí la productividad se ve afectada por la falta de organización y planificación	0	0%	58	39%	40	27%	52	35%
En esta organización a veces no se tiene claro a quien reportar	24	16%	84	56%	26	17%	16	11%
Nuestros jefes muestran interés por que las normas, métodos y procedimientos estén claros y se cumplan	0	0%	48	32%	74	49%	28	19%

Autoría propia

La tabla 5 describe la variable estructura y relaciona aspectos como la planeación y organización de tareas, aspectos como la toma de decisiones, el conocimiento y aplicación de políticas, normas y procedimientos de la empresa; en cuanto a esta variable el 54% de los funcionarios están de acuerdo en que en la organización se encuentran claramente definidas las tareas, así mismo el 53% están de acuerdo con la afirmación de que las tareas están lógicamente organizadas; con respecto a los procesos de organización y planeación el 57% consideran que la productividad se ve afectada por la falta de estos y en cuanto a que en la organización se sabe quién manda y quien toma las decisiones el 91% expresa estar de acuerdo con dicha afirmación.

En cuanto al conocimiento de las políticas el 53% de los funcionarios manifiesta que no conoce dichas políticas y con respecto a las normas, reglas, detalles administrativos y trámites el 78% consideran que el exceso de estos impide que las nuevas ideas sean tomadas en cuenta. Otro resultado importante de resaltar es que el 68% de los encuestados expresan que los jefes de la institución no muestran interés por que las normas, métodos y procedimientos estén claros y se cumplan y el 72% de los funcionarios manifiestan que no tienen claro en ocasiones a quien reportar.

Tabla 6 Descripción variable 2. Responsabilidad

Variable Responsabilidad	Muy en Desacuerdo	En Desacuerdo	De Acuerdo	Muy de Acuerdo
--------------------------	-------------------	---------------	------------	----------------

DIAGNÓSTICO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%
No nos confiamos mucho en juicios individuales en esta organización, casi todo se verifica dos veces.	0	0%	25	17%	94	63%	31	20%
A mi jefe le gusta que haga bien mi trabajo sin estar verificándolo con él.	0	0%	24	16%	103	69%	23	15%
Mis superiores solo trazan Planes generales de lo que debo hacer, del resto yo soy responsable por el trabajo realizado.	17	11%	99	66%	34	23%	0	0%
En esta organización salgo adelante cuando tomo la iniciativa y trato de hacer las cosas por sí mismo.	0	0%	27	18%	80	53%	43	29%
Nuestra filosofía enfatiza que las personas deben resolver los problemas por sí mismas.	19	13%	54	36%	77	51%	0	0%
En esta organización cuando alguien comete un error siempre hay una cantidad de excusas.	0	0%	46	31%	81	54%	23	15%
En esta organización uno de los problemas es que los individuos no toman responsabilidades.	0	0%	20	13%	95	63%	35	23%

Autoría propia

En la tabla 6 se describen los resultados obtenidos de la variable responsabilidad, donde se indago acerca de la percepción del individuo sobre el compromiso que tiene con su trabajo, la facultad de tomar decisiones por sí solo y realizar sus propias exigencias; con respecto a esta variable el 84% de los encuestados consideran que el jefe le gusta que haga bien el trabajo sin estar verificándolo con él mismo, igualmente el 77% de las personas consideran que los superiores solo trazan Planes generales de lo que deben hacer y el resto los funcionarios son responsables del trabajo realizado.

Por otro lado el 51% de los funcionarios expresaron estar de acuerdo en que filosofía de la organización enfatiza en que las personas deben resolver los problemas por sí mismas, el 86%

DIAGNÓSTICO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

consideran en la empresa uno de los problemas es que las personas no asumen responsabilidades de sus actos y por último el 69% estar de acuerdo que cuando alguien comete un error siempre hay excusas para ello.

Tabla 7 Descripción variable 3. Recompensa

Variable Recompensa	Muy en Desacuerdo		En Desacuerdo		De Acuerdo		Muy de Acuerdo	
	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%
En esta organización existe un buen sistema de promoción que ayuda a que el mejor ascienda	41	27%	89	59%	20	13%	0	0%
Las recompensas e incentivos que se reciben en esta organización son mejores que las amenazas críticas	46	31%	92	61%	12	8%	0	0%
Aquí las personas son recompensadas según su desempeño en el trabajo	56	37%	94	63%	0	0%	0	0%
En esta organización hay muchísima crítica	0	0%	25	17%	124	83%	1	1%
En esta organización no existe suficiente recompensa y reconocimiento por hacer bien su trabajo	0	0%	10	7%	136	91%	4	3%
Cuando cometo un error me sancionan	0	0%	75	50%	69	46%	6	4%

Autoría propia

La tabla 7 describe los resultados obtenidos de la variable recompensa y refleja según los encuestados como se encuentra la organización con respecto a los incentivos, las recompensas, la promoción y reconocimientos que reciben por su desempeño, el 86% considera que en la organización no existe un buen sistema de promoción que ayuda a que el mejor ascienda, el 92%

DIAGNÓSTICO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

manifiesta que no existen recompensas e incentivos que se reciban por parte de la organización y que por el contrario existen más amenazas que recompensas, así mismo el 100% de los evaluados expresaron que no son recompensados según el desempeño en el trabajo; así mismo el 50% declararon que cuando cometen un error son sancionados y ultimo tenemos que el 84% de los funcionarios enunciaron que en la organización existe mucha critica.

Tabla 8 Descripción variable 4. Desafíos

Variable Desafíos	Muy en Desacuerdo		En Desacuerdo		De Acuerdo		Muy de Acuerdo	
	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%
La filosofía de esta organización es que a largo plazo progresaremos más si hacemos las cosas lentas, pero correctamente	0	0%	50	33%	84	56%	16	11%
Esta organización ha tomado riesgos en el momento oportunos	44	29%	79	53%	24	16%	3	2%
En esta organización tenemos que tomar riesgos grandes ocasionalmente para estar adelante	4	3%	96	64%	38	25%	12	8%
La toma de decisiones en esta organización se hace con demasiada precaución para lograr la máxima efectividad	76	51%	37	25%	29	19%	8	5%
Aquí la organización se arriesga por una buena idea	18	12%	81	54%	37	25%	14	9%

Autoría propia

La tabla 8 describe los resultados de la evaluación de la variable desafíos, en esta variable hace referencia al sentimiento que tienen los miembros de la organización acerca de los desafíos que impone el trabajo. Es la medida cuando la organización promueve retos calculados, a fin de lograr los objetivos propuestos; el 82% de los encuestados expresaron que la organización no ha tomado los riesgos en el momento oportuno, el 76% manifiestan que la toma de decisiones en la empresa no se hace con demasiada precaución con el fin de lograr la máxima efectividad y por último el 66% de los funcionarios manifestaron que la organización no se arriesga por una buena idea.

DIAGNÓSTICO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

Tabla 9 Descripción variable 5. Relaciones

Variable Relaciones	Muy en Desacuerdo		En Desacuerdo		De Acuerdo		Muy de Acuerdo	
	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%
Entre la gente de esta organización prevalece una atmosfera amistosa	0	0%	21	14%	109	73%	20	13%
Esta organización se caracteriza por tener un clima de trabajo agradable y sin tensiones	5	3%	104	69%	27	18%	14	9%
Es bastante difícil llegar a conocer a las personas en esta organización	54	36%	96	64%	0	0%	0	0%
Las personas en esta organización tienden a ser frías y reservadas entre si	35	23%	83	55%	32	21%	0	0%
Las relaciones jefe - trabajador tienden a ser agradables	0	0%	69	46%	75	50%	6	4%

Autoría propia

La tabla 9 describe los resultados de la evaluación de la variable relaciones donde se indaga a los participantes acerca de la percepción por parte de los miembros de la empresa acerca de la existencia de un ambiente de trabajo grato y de buenas relaciones sociales, tanto entre pares como entre jefes y subordinados; con respecto a esta variable el 86% de los funcionarios expresaron que en la organización prevalece una atmosfera amistosa entre ellos, pero por el contrario manifiestan el 72% estar en desacuerdo en que la empresa se caracteriza por tener un clima de trabajo agradable y sin tensiones y por otra parte el 54% de los encuestados indicaron que las relaciones entre jefe – trabajador tienden a ser agradables.

DIAGNÓSTICO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

Tabla 10 Descripción variable 6. Cooperación

Variable Cooperación	Muy en Desacuerdo		En Desacuerdo		De Acuerdo		Muy de Acuerdo	
	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%
En esta organización se exige un rendimiento bastante alto	8	5%	46	31%	81	54%	15	10%
La dirección piensa que todo trabajo se puede mejorar	7	5%	20	13%	96	64%	27	18%
En esta organización siempre presionan para mejorar continuamente mi rendimiento personal y grupal	1	1%	37	25%	101	67%	11	7%
La dirección piensa que si todas las personas están conectadas con la productividad marcará bien	0	0%	14	9%	114	76%	22	15%
Aquí es más importante llevarse bien con los demás que tener un buen desempeño	28	19%	66	44%	52	35%	4	3%
Me siento orgulloso de mi desempeño	0	0%	0	0%	138	92%	12	8%

Autoría propia

La tabla 10 describe los resultados de la evaluación de la variable cooperación, analiza el sentimiento de los participantes sobre la existencia de un espíritu de ayuda de parte de los directivos y de otros empleados del grupo. Con relación a esta variable, el 64% consideran que en la organización se exige un rendimiento bastante alto, igualmente el 92% de los trabajadores manifestaron estar orgullosos del desempeño de cada uno de ellos, así mismo el 63% enunció que en esta empresa es más importante llevarse bien con los demás que tener un buen desempeño y el 74% dijeron que en la organización los presionan para que mejoren el rendimiento personal y grupal.

DIAGNÓSTICO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

Tabla 11 Descripción variable 7. Estándares

Variable Estándares	Muy en Desacuerdo		En Desacuerdo		De Acuerdo		Muy de Acuerdo	
	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%
Si me equivoco, las cosas las ven mal mis superiores	5	3%	20	13%	116	77%	9	6%
Los jefes hablan acerca de mis aspiraciones dentro de la organización	46	31%	93	62%	11	7%	0	0%
Las personas dentro de esta organización no confían verdaderamente una en la otra	75	50%	38	25%	27	18%	10	7%
Mi jefe y mis compañeros me ayudan cuando tengo una labor difícil	69	46%	54	36%	17	11%	10	7%
La filosofía de nuestros jefes enfatiza el factor humano, como se sienten las personas, etc.	85	57%	39	26%	15	10%	11	7%

Autoría propia

La tabla 11 describe los resultados de la evaluación de la variable estándares, se indaga sobre el énfasis que pone la organización sobre las normas de rendimiento. Se refiere a la importancia de percibir metas implícitas y explícitas, así como normas de desempeño, de esta variable podemos destacar que el 83% de los funcionarios consideran que cuando se equivocan los superiores lo ven mal, otro aspecto relacionado con las aspiraciones que tienen los empleados de la organización el 93% consideran que los jefes no indagan ni les interesa dicha situación, así mismo el 82% expresaron que los jefes y compañeros no ayudan cuando alguien tiene una labor difícil.

DIAGNÓSTICO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

Tabla 12 Descripción variable 8. Conflicto

Variable Conflicto	Muy en Desacuerdo		En Desacuerdo		De Acuerdo		Muy de Acuerdo	
	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%
En esta organización se causa buena impresión si uno se mantiene callado para evitar desacuerdos	14	9%	33	22%	76	51%	27	18%
La actitud de nuestros jefes es que el conflicto entre unidades y departamentos puede ser bastante saludable	29	19%	77	51%	18	12%	26	17%
Los jefes siempre buscan estimular las discusiones abiertas entre individuos	3	2%	51	34%	65	43%	31	21%
Siempre puedo decir lo que pienso, aunque no esté de acuerdo con mis jefes	32	21%	46	31%	72	48%	0	0%
Lo más importante en la organización, es tomar decisiones de la manera más fácil y rápida posible	4	3%	46	31%	96	64%	4	3%

Autoría propia

La tabla 12 describe los resultados de la evaluación de la variable conflicto, se inquita por buscar respuesta al grado con el que los miembros de la organización, tanto pares como superiores, aceptan las opiniones discrepantes, y no temen enfrentar y solucionar los problemas tan pronto surjan, en cuanto a la variable conflicto, el 70% de los encuestados consideran no estar de acuerdo en que la actitud de nuestros jefes es que el conflicto entre unidades y departamentos puede ser bastante saludable, el **52% del personal expresaron no** siempre pueden decir lo que piensan, porque los jefes no estarían de acuerdo con ello.

DIAGNÓSTICO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

Tabla 13 Descripción variable 9. Identidad

Variable Identidad	Muy en Desacuerdo		En Desacuerdo		De Acuerdo		Muy de Acuerdo	
	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%
Las personas se sienten orgullosas de pertenecer a esta organización	0	0%	0	0%	124	83%	26	17%
Me siento que soy miembro de un equipo que funciona bien	10	7%	15	10%	100	67%	25	17%
Siento que no hay mucha lealtad por parte del personal hacia la organización	0	0%	34	23%	79	53%	37	25%
En esta organización cada cual se preocupa por sus propios intereses	7	5%	43	29%	88	59%	12	8%

Autoría propia

La tabla 13 describe los resultados de la evaluación de la variable identidad, evalúa el sentimiento de pertenencia a la organización, elemento importante y valioso dentro del grupo de trabajo. En general, es la sensación de compartir los objetivos personales con los de la organización; en esta variable el 100% de los funcionarios se siente orgullosos de pertenecer a la institución, el 84 de los participantes se siente parte de un equipo que funciona adecuadamente y por el contrario el 78% de los funcionarios manifiestan que no existe mucha lealtad por parte del personal hacia la institución, así como 67% expresan que cada quien se preocupa por sus propios intereses.

Una vez conociendo los resultados es importante formular una serie de recomendaciones que son importantes ejecutarlas en la organización a fin de mejorar dicha percepción de acuerdo a las variables evaluados en el presente trabajo; socializar e implementar acciones correctivas que permitan la sensibilización y retroalimentación de los funcionarios cuando por alguna causa realicen actos que vayan en contra de las normas de la empresa, desarrollar un programa de recompensas, desempeño y promoción, ejecutar estrategias que impacten la satisfacción laboral no solo desde el punto de vista económico sino también en aspectos como la satisfacción de sus necesidades y deseos propios del ser humano o lo denominado salario emocional, desarrollar plan

DIAGNÓSTICO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

de trabajo alineado a fortalecer el empoderamiento de cada uno de los funcionarios de la institución, así como el de los directivos, realizar campañas donde se involucren a todos los colaboradores en un proyecto de su vida, se incentive a que el colaborador se comprometa con lo que está realizando y vean que la organización valora el esfuerzo que está realizando y generar espacios de participación y diálogo de todos los empleados de la institución.

7. Análisis financiero costo – beneficio

La Empresa Social del Estado Hospital San Vicente de Paul con la medición del clima laboral que se realizó en el presente proyecto de investigación contará con un diagnóstico de la situación actual, la cual podrá servir como insumo base para el diseño de programas, planes, proyectos y estrategias que permitirán mejorar el desempeño laboral de los funcionarios, la productividad en la empresa, el sentido de pertenencia por parte de los funcionarios hacia la empresa, promover el liderazgo y lo más importante contar con un ambiente laboral adecuado y una convivencia sana en todos los niveles, para esta medición se requirieron recursos financieros, humanos y recursos logísticos

7.1 Recursos humanos

Los recursos humanos que intervinieron en la presente investigación estuvieron inmersos en aspectos de capacitación y funciones del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo del Hospital San Vicente de Paul del municipio de Remedios Antioquia, recurso necesario para la recopilación de la información necesaria para su posterior análisis y presentación de resultados

Tabla 14 Descripción recursos humanos-Diagnostico de clima organizacional Hospital San Vicente de Paul

No	Nombres y Apellidos	Profesión	Postgrado	Cargo dentro de la investigación	Duración horas 3 meses de proceso	Costo por hora	Costo total (miles)
1	Alexander Saavedra Ayala	Ingeniero Industrial	En proceso de desarrollo	Investigador dentro de la presente monografía	300	\$30.000	\$9.000.000
2	Diego Fernando	Administrador en	En proceso	Investigador dentro de la	300	\$30.000	\$9.000.000

DIAGNÓSTICO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

	Ángel Avendaño	servicios de salud	de desarrollo	presente monografía			
3	Yuny Yulieth Rodríguez Martínez	Ingeniero Industrial	En proceso de desarrollo	Investigador dentro de la presente monografía	300	\$30.000	\$9'000.000
Total Recursos Humanos					900		\$27.000.000

Autoría propia

7.2 Recursos físicos

Para el desarrollo de la presente investigación se requirieron los siguientes recursos físicos:

Tabla 15 Descripción recursos físicos-Diagnostico de clima organizacional Hospital San Vicente de Paul

Equipo utilizado	Actividades en la que se utilizaba	Propio	Total
Computador Portátil	Elaboración de investigación	1'200.000	1'200.000
Impresora	Impresión de documentación	500.000	500.000
Cámara fotográfica	Toma de registro fotográfico para evidencias	150.000	150.000
Papel	Formatos de encuestas	50.000	50.000
Total Recursos Físicos		1'900.000	1'900.000

Autoría propia

8. Conclusiones

De acuerdo a los análisis de la información recopilada en el cuestionario que respondieron los colaboradores, se concluye que se logró diagnosticar el clima organizacional de la Empresa Social del Estado Hospital San Vicente de Paul del municipio de Remedios Antioquia durante las siguientes tres fases: la primera definir cuál método de recolección de información y de análisis, se utilizó el cuestionario de Litwing y Stringer que consta de nueve variables: estructura, responsabilidad, recompensa, desafíos, reacciones, cooperación, estándares, conflicto, identidad; la segunda fase fue la de aplicación del cuestionario a cada uno de los funcionarios de la institución, la tercera fase fue la tabulación y análisis por medio de tablas de Excel y por último el informe de los resultados y las recomendaciones propuestas.

DIAGNÓSTICO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

La intervención para los colaboradores se efectuará mediante diferentes estrategias y actividades, que incluyan acciones desde la gestión administrativa y acciones a través de programas de capacitación, desde los cuales se pueden derivar intervenciones grupales o individuales las cuales deben contemplar la modificación del comportamiento, de tal manera que se favorezca la autogestión del riesgo.

Tomando en consideración que el SVE de Factores Psicosocial está concebido bajo un enfoque integral y sistémico, es importante proponer acciones de intervención integradas en el marco del SG-SST del Hospital San Vicente de Paul. Para el efecto es conveniente que las acciones de intervención respondan a una adecuada priorización de las necesidades, para la cual se tendrá en cuenta los riesgos identificados en el cuestionario que se aplicó a todos los colaboradores.

La intervención se deberá planear teniendo en cuenta los siguientes criterios:

Intervención en la fuente: Directamente donde se origina el riesgo, si se modifica puede eliminarse la fuente del riesgo. Ejemplo, procesos de selección, manuales de funciones y perfiles de cargo.

Intervención en el medio: Cuando las medidas de control se establecen entre la fuente y las personas. Aunque no eliminan la fuente, pueden actuar como moderadores del riesgo. Ejemplo, Inducción, reinducción, capacitaciones técnicas.

Intervención en el individuo: Cuando las medidas de control van dirigidas a las personas, en el caso psicosocial son para el desarrollo de competencias para afrontar las demandas, fortalecer control y brindar herramientas para manejo del estrés.

Se busca que por medio de sensibilización y/o formación, exista un cambio de actitud y el desarrollo de competencias, definidas como habilidades y posibilidades de actuación en un contexto. Las actividades constituyen talleres continuados basados en apoyo social; con metodología de aprendizaje experiencial y significativo que incorpore procesos vivenciales, cuyo fin último es favorecer el desarrollo y/o fortalecimiento de aprendizaje en los colaboradores.

La intervención de los hallazgos en la encuesta de riesgo psicosocial debe promover conductas de autogestión del riesgo, para el efecto en el análisis de resultados y la formulación e implementación de los planes de intervención se contará con asesoría de expertos en riesgo psicosocial

DIAGNÓSTICO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

Es importante tener presente que las acciones sobre los colaboradores, las cuales están enfocadas a la promoción de estilos de vida y trabajo saludables, así como la vigilancia y control de la salud individual, no tendrán efectos a mediano y largo plazo, si no se trabaja simultáneamente en aquellos procesos administrativos que requieren intervención.

Las intervenciones deben realizarse por diferentes grupos de intervención para lograr una aceptación en los diferentes grupos que se tienen que intervenir.

Para ellos se identificó lo siguiente:

Se identificó que los trabajadores del Hospital San Vicente de Paul del municipio de Remedios Antioquia consideran que la productividad se ve afectada por la falta de organización y planificación la cual se evidencio por medio de la valoración de la variable estructura.

Es importante resaltar que los colaboradores del Hospital San Vicente de Paul son responsables con su trabajo ya que el jefe confía en el buen trabajo que realizan y lo aprueba sin necesidad de revisarlo.

En la variable recompensa implementada en el desarrollo de la encuesta los trabajadores evalúan que la organización no tiene un buen sistema de promoción que ayude al ascenso por ende es un factor muy importante que involucra el estado de ambiente en cuanto al clima organizacional.

Se identifica que no hay una buena comunicación interna entre los diferentes niveles de la organización, se deben generar espacios que permitan no solo el conocimiento y socialización de normas, procesos, procedimientos, políticas sino también oportunidades para escuchar los niveles bajos y medio a fin de conocer aspectos importantes para las áreas y la dirección no solo de la empresa sino específicamente del talento humano y de esta manera mejoraría la imagen que tienen los funcionarios en cuanto al interés por parte de los jefes hacia los subalternos.

En cuanto al comunicación interna entre los diferentes niveles de la organización, se deben generar espacios que permitan no solo el conocimiento y socialización de normas, procesos, procedimientos, políticas sino también oportunidades para escuchar los niveles bajos y medio a fin de conocer aspectos importantes para las áreas y la dirección no solo de la empresa sino específicamente del talento humano y de esta manera mejoraría la imagen que tienen los funcionarios en cuanto al interés por parte de los jefes hacia los subalternos.

DIAGNÓSTICO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

Es importante implementar estrategias que permitan a los colaboradores del Hospital San Vicente de Paul conozcan las políticas, para que tengas claras las normas, en caso de reportar alguna acción se tenga claro con quien se puede reportar ya que no se tiene claro entre los colaboradores de la organización para que no realicen actividades que van en contra de las normas que hay en el Hospital.

Para fortalecer los procesos de la dirección de la organización es importante diseñar un plan de capacitación que incluya el empoderamiento del rol de líder, para que estos líderes cuenten con las capacidades para actuar y apoyar a los colaboradores que están a mi cargo y no hacerlos sentir que no están comprometidos con su trabajo.

Es necesario dar cumplimiento a lo estipulado en el Decreto 1567 de 1998 por medio del cual se crea el sistema nacional de capacitación y el sistema de estímulos para los empleados del Estado, todo esto teniendo en cuenta que la Empresa Social del Estado Hospital San Vicente de Paul es una empresa descentralizada del orden municipal.

Se identificó la falta de un plan de trabajo alineado a fortalecer el empoderamiento, fortalecer la comunicación efectiva y la solución asertiva de conflicto.

9. Recomendaciones

De acuerdo a lo identificado se propone al Hospital San Vicente de Paul que se debe realizar las siguientes actividades para mejorar el clima laboral en la Institución:

- Se deben de socializar e implementar acciones correctivas que permitan la sensibilización y retroalimentación de los funcionarios cuando por alguna causa realicen actos que vayan en contra de las normas de la empresa y del clima laboral, ya que de esta manera se generaría un fortalecimiento a las competencias comportamentales como es la responsabilidad de los actos.
- El Hospital San Vicente de Paul debe desarrolle un programa de recompensas, desempeño y promoción, esto permitiría no solo contar con funcionarios comprometidos por buscar una recompensa, sino que también mejoraría el clima laboral y la productividad y desempeño de cada uno de ellos.

DIAGNÓSTICO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

- El área de recursos humanos debe diseñar estrategias que impacten la satisfacción laboral no solo desde el punto de vista económico sino también en aspectos como la satisfacción de sus necesidades y deseos propios del ser humano o lo denominado salario emocional.
- El Hospital San Vicente de Paul debe diseñar un plan de trabajo alineado a fortalecer el empoderamiento de cada uno de los funcionarios de la institución, así como el de los directivos, de manera que estos estén orientados no solo hacia la orientación al resultado sino también para fortalecer comunicación efectiva y solución asertiva de conflicto
- Se debe iniciar campañas donde se involucren a todos los colaboradores en un proyecto de su vida, se incentive a que el colaborador se comprometa con lo que está realizando y vean que la organización valora el esfuerzo que está realizando
- El Hospital San Vicente de Paul debe de realizar la socialización e implementar acciones correctivas que permitan la sensibilización y retroalimentación de los funcionarios cuando por alguna causa realicen actos que vayan en contra de las normas de la empresa y del clima laboral, ya que de esta manera se generaría un fortalecimiento a las competencias comportamentales como es la responsabilidad de los actos.
- El Hospital San Vicente de Paul debe de diseñar una mejor inducción donde los colaboradores que ingresen al Hospital conozcan los procedimientos, procesos y documentos que se tienen para mejorar su desempeño y que no cometan errores por desconocimiento de estos.
- El Hospital San Vicente de Paul debe desarrollar una plataforma que genere alertas cada vez que se regeneré nuevos procesos, procedimientos, formatos y políticas y que sirva para que se pueda consultar todos los documentos que tiene el Hospital.
- El Hospital San Vicente de Paul debe garantizar que todos los colaboradores se capaciten de acuerdo al plan de capacitaciones que se programen cada año para que se pueda mejorar las relaciones laborales y que estén actualizados en cualquier cambio que pueda tener el Hospital.

10. Referencias bibliográficas

(s.f.).

(RAE) Real Academia Española . (s.f.). *Real Academia Española* .

A. Dávila, D. G. (2014). *Diagnóstico del clima organizacional de la E.S.E Hospital de Santa PEREIRA*.

Abreu, J. L. (2012). *Hipótesis, Método & Diseño de Investigación*.

Adolfo Romero Ruiz, I. B. (2007). *Clima laboral en las enfermeras de un hospital*. Obtenido de www.juntadeandalucia.es:
<http://www.juntadeandalucia.es/servicioandaluzdesalud/huvvsites/def>

Agudelo Loaiza, R. D., Echeverry Ríos, C., Echeverry Moreno, C. L., Beltrán Cárdenas, W., & Moreno, M. A. (2017). Clima organizacional en un hospital público de Quindío Colombia. *Cuadernos brasileiros de terapia ocupacional* , 461-467.

Aguilar, D. V.–A.–J.–M. (2006). <https://revistas.usantotomas.edu.co>. Obtenido de [Revistas.usantotomas.edu.co](https://revistas.usantotomas.edu.co):
<https://revistas.usantotomas.edu.co/index.php/diversitas/article/view/242/402>

Ayala Duque, C. C., Caicedo Solarte, E. G., Ramos Gutiérrez, A. A., Rivera Londoño, L. M., & Serna Agudelo, L. F. (2019). Relación entre la percepción de clima laboral y los desordenes músculo-esqueléticos y respiratorios . *Universidad Católica de Manizales* .

Bernal Gonzalez, I., Pedraza Melo, N. A., & Sánchez Limón, M. L. (2015). El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: diseño de un. *Estudios Gerenciales*, 8-19.

Carvajal Prada, L. M., & Romero Hernandez, M. A. (2011). Clima organizacional en los empleados del E.S.E Hospital San Juan de Dios de Floridablanca, Santander. *Universidad Pontificia Bolivariana*.

Chiang Vega, M. M., Salazar Botello, M., Martín Rodrigo, M. J., & Nuñez Partido, A. (2011). Clima organizacional y satisfacción laboral. Una comparación entre hospitales públicos de alta y baja complejidad. *Universidad del Bio-Bio*.

Chiavenato. (2000). *Administración de los Recursos Humanos*. McGraw Hill.

Farfán González, N. (2017). Aspectos del clima laboral que inciden en la productividad y crecimiento organizacional en instituciones de salud. *Universidad Militar Nueva Granada*.

Fernández Oliva, D., Revilla Vásquez, M., Kolevic Roca, L., Cabrejos Castilla, I., Muchaypiña Gallegos, I., Sayas Avilés, I., . . . Mamani Urrutia, V. (2017). Clima organizacional y satisfacción del usuario externo en los servicios. *An Fac Med*, 188-192.

DIAGNÓSTICO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

- García Solarte, M. (2009). Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una aproximación Conceptual. *Cuadernos de administración*, 43-61.
- Hernández Gil, C., Agudelo Carvajal, D. J., & Valencia Trujillo, A. (2018). Estudio de clima organizacional en una pyme de telecomunicaciones de Florencia, Caquetá, Colombia: aproximación al modelo Litwin y Stringer. *Revista criterios*, 39-59.
- Iriarte Jaraba, M. T., Guzmán , L. V., & Martínez Patiño, A. F. (2012). Estudio de clima organizacional en el hospital Rafael Uribe Uribe . *Universidad Jorge Tadeo Lozano* .
- Jímenez Gallego, M. D., Moreno Lugo, S., & Sánchez Quiñones, M. Á. (2020). Revisión sobre estudios de Clima Organizacional en el sector salud. *Universidad Cooperativa de Colombia*.
- M., T. y. (2004). *Procesos de investigación Científica*. México: Limusa .
- Marianella Espinoza. (2008). *Para atraer y retener al talento humano*.
- Ortiz Campillo, L., Ortiz Ospino, L. E., Coronell Cuadrado, R. D., Hamburger Madrid , K., & Orozco Acosta , E. (2019). Incidencia del clima organizacional en la productividad laboral en instituciones prestadoras de servicios de salud (IPS): un estudio correlacional. *Revista latinoamericana de hipertensión*.
- Padilla García, I., Vila Sierra, L. A., & Ceballos , G. A. (2006). Análisis y medición del clima organizacional en ips públicas y privadas de Santa Marta (Colombia). *Duazary*.
- Pinto, J. E. (2018). *Metodología de la Investigación Social* . Bogotá .
- Quecaño Condori, y. (2018). Clima laboral en la unidad administrativa del hospital de Quillabamba . *Universidad Antina del Cusco*.
- Roa Rojas , Y. T. (2004). Diagnóstico del clima organizacional en el departamento de operaciones de una empresa trasnacional . *Universidad Católica Andres Bello* .
- Rojas Martínez, C. P., Martínez Bustos, P. S., & Niebles Nuñez , W. A. (2020). Factores del clima laboral predominantes en organizaciones de salud privada del municipio Montería (Colombia). *Revista Espacios* , 25-384.
- Sánchez, I. B.-N.-M. (2015). *sciencedirect*. Obtenido de <https://www.sciencedirect.com:https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0123592314001624>
- Universidad del Bio Concepción Chile;. (2007). *Ciencias empresariales*.
- Valdés Herrera, C. (09 de 27 de 2020). *Gestiopolis*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/clima-organizacional/>

DIAGNÓSTICO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

11. Anexos

Anexos 1 Cuestionario de Litwing y Stringer para medición de clima laboral

Nombres y apellidos	
Sexo	
Edad	
Área a la que pertenece	Asistencial () Administrativo () Apoyo ()
Nivel Académico	Primaria () Secundaria () Técnico () Tecnológico () Universitario () Especialista () Magister () Doctorado ()

ESTRUCTURA	MUY EN DESACUERD O	EN DESACUERD O	DE ACUERD O	MUY DE ACUERD O
En esta organización las tareas están claramente definidas				
En esta organización las tareas esta lógicamente estructuradas				
En esta organización se tiene claro quien manda y toma las decisiones				
Conozco claramente las políticas de esta organización				
En esta organización no existen muchos papeleos para hacer las cosas				
El exceso de reglas, detalles administrativos y tramites impiden que las nuevas ideas sean evaluadas (tomadas en cuenta)				
Aquí la productividad se ve afectada por la falta de organización y planificación				
En esta organización a veces no se tiene claro a quien reportar				
Nuestros jefes muestran interés por que las normas, métodos y procedimientos estén claros y se cumplan				
RESPONSABILIDAD	MUY EN DESACUERD O	EN DESACUERD O	DE ACUERD O	MUY DE ACUERD O
No nos confiamos mucho en juicios individuales en esta organización, casi todo se verifica dos veces				
A mi jefe le gusta que haga bien mi trabajo sin estar verificándolo con él.				

DIAGNÓSTICO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

Mis superiores solo trazan Planes generales de lo que debo hacer, del resto yo soy responsable por el trabajo realizado.				
En esta organización salgo adelante cuando tomo la iniciativa y trato de hacer las cosas por si mismo				
Nuestra filosofía enfatiza que las personas deben resolver los problemas por si mismas				
En esta organización cuando alguien comete un error siempre hay una cantidad de excusas				
En esta organización uno de los problemas es que los individuos no toman responsabilidades				
RECOMPENSA	MUY EN DESACUERD O	EN DESACUERD O	DE ACUERD O	MUY DE ACUERD O
En esta organización existe un buen sistema de promoción que ayuda a que el mejor ascienda				
Las recompensas e incentivos que se reciben en esta organización son mejores que las amenazas críticas				
Aquí las personas son recompensadas según su desempeño en el trabajo				
En esta organización hay muchísima crítica				
En esta organización no existe suficiente recompensa y reconocimiento por hacer bien su trabajo				
Cuando cometo un error me sancionan				
DESAFÍOS	MUY EN DESACUERD O	EN DESACUERD O	DE ACUERD O	MUY DE ACUERD O
La filosofía de esta organización es que a largo plazo progresaremos mas si hacemos las cosas lentas, pero correctamente				
Esta organización ha tomado riesgos en el momento oportunos				
En esta organización tenemos que tomar riesgos grandes ocasionalmente para estar adelante				
La toma de decisiones en esta organización se hace con demasiada precaución para lograr la máxima efectividad				
Aquí la organización se arriesga por una buena idea				

DIAGNÓSTICO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

RELACIONES	MUY EN DESACUERD O	EN DESACUERD O	DE ACUERD O	MUY DE ACUERD O
Entre la gente de esta organización prevalece una atmosfera amistosa				
Esta organización se caracteriza por tener un clima de trabajo agradable y sin tensiones				
Es bastante difícil llegar a conocer a las personas en esta organización				
Las personas en esta organización tienden a ser frías y reservadas entre si				
Las relaciones jefe - trabajador tienden a ser agradables				
COOPERACIÓN	MUY EN DESACUERD O	EN DESACUERD O	DE ACUERD O	MUY DE ACUERD O
En esta organización se exige un rendimiento bastante algo				
La dirección piensa que todo trabajo se puede mejorar				
En esta organización siempre presionan para mejorar continuamente mi rendimiento personal y grupal				
La dirección piensa que si todas las personas están conectadas con la productividad marcará bien				
Aquí es mas importante llevarse bien con los demás que tener un buen desempeño				
Me siento orgulloso de mi desempeño				
ESTÁNDARES	MUY EN DESACUERD O	EN DESACUERD O	DE ACUERD O	MUY DE ACUERD O
Si me equivoco, las cosas las ven mal mis superiores				
Los jefes hablan acerca de mis aspiraciones dentro de la organización				
Las personas dentro de esta organización no confían verdaderamente una en la otra				
Mi jefe y mis compañeros me ayudan cuando tengo una labor difícil				
La filosofía de nuestros jefes enfatiza el factor humano, como se sienten las personas, etc				
CONFLICTO	MUY EN DESACUERD O	EN DESACUERD O	DE ACUERD O	MUY DE ACUERD O

DIAGNÓSTICO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

En esta organización se causa buena impresión si uno se mantiene callado para evitar desacuerdos				
La actitud de nuestros jefes es que el conflicto entre unidades y departamentos puede ser bastante saludable				
Los jefes siempre buscan estimular las discusiones abiertas entre individuos				
Siempre puedo decir lo que pienso, aunque no esté de acuerdo con mis jefes				
Lo más importante en la organización, es tomar decisiones de la manera más fácil y rápida posible				
IDENTIDAD	MUY EN DESACUERD O	EN DESACUERD O	DE ACUERD O	MUY DE ACUERD O
Las personas se sienten orgullosas de pertenecer a esta organización				
Me siento que soy miembro de un equipo que funciona bien				
Siento que no hay mucha lealtad por parte del personal hacia la organización				
En esta organización cada cual se preocupa por sus propios intereses				

DIAGNÓSTICO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

Anexos 2 Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo _____, funcionario de la Empresa Social del Estado Hospital San Vicente de Paul, acepto de manera voluntaria que se me incluya como sujeto en el estudio denominado “**Diagnóstico del clima organizacional de la E.S.E Hospital San Vicente de Paul**”, el cual tiene como objetivo medir el clima organizacional de la institución, luego de haber conocido y comprendido en su totalidad, la información sobre dicho proyecto, riesgos si los hubiera y beneficios directos e indirectos de mi participación en el estudio, y en el entendido de que:

1. Mi participación es voluntaria.
2. Dicha investigación es para fines académicos y sin fines de ánimo de lucro
3. Acepto dar respuesta adecuada y basada en mi percepción de cada una de las preguntas realizadas
4. No haré ningún gasto, ni recibiré remuneración alguna por la participación en el estudio.
5. No habrá ninguna sanción para mí en caso de no aceptar la invitación y por las respuestas dadas.
6. Se guardará estricta confidencialidad sobre los datos obtenidos producto de mi participación, con un número de clave que ocultará mi identidad
7. Puedo solicitar, en el transcurso del estudio información actualizada sobre el mismo, a los investigadores responsables

Lugar y fecha: _____

Nombres y apellidos del participante		Nombres y apellidos del responsable de la investigación	
Firma		Firma	