



ACUERDO NO. _____ CON FECHA DEL _____ DEL INSTITUTO DE EDUCACIÓN DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES

**"FACTORES QUE INFLUYEN EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN
UNA INSTITUCION DE SALUD EN MEDELLIN ABRIL-JULIO DEL AÑO
2022"**

**TESIS PARA: MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE HOSPITALES Y
SERVICIOS DE SALUD**

PRESENTA: ALEJANDRA GALLEGO PINEDA

DIRECTORA DE TESIS: NANTLI ASHIMA RODRÍGUEZ MURGUÍA

Medellín, Colombia

Julio 2022

ASUNTO: Carta de liberación de tesis.

Aguascalientes, Ags., 4 de octubre de 2022.

LIC. ROGELIO MARTÍNEZ BRIONES
UNIVERSIDAD CUAUHTÉMOC PLANTEL AGUASCALIENTES
RECTOR GENERAL

P R E S E N T E

Por medio de la presente, me permito informar a Usted que he asesorado y revisado el trabajo de tesis titulado:

“Factores que influyen en el clima organizacional en una institución de salud en Medellín abril-julio del año 2022”

Elaborado por **Alejandra Gallego Pineda**, considerando que cubre los requisitos para poder ser presentado como trabajo recepcional para obtener el grado de **Maestra en Administración de Hospitales y servicios de salud**.

Agradeciendo de antemano la atención que se sirva a dar la presente, quedo a sus apreciables órdenes.

ATENTAMENTE



Dra. Nantli Ashima Rodríguez Murguía
Directora de tesis



A Quien Corresponda
Presente

Asunto: Responsiva de integridad académica

Yo, Alejandra Gallego Pineda, con matrícula 000001329, egresado del programa Maestría en Administración de Hospitales, de la Universidad Cuauhtémoc, plantel Aguascalientes, identificado con IFE-INE o CC, N°1152444006 de Medellín, Colombia, pretendo titularme con el trabajo de tesis titulado: "Factores que influyen en el clima organizacional en una institución de salud en Medellín abril-julio del año 2022".

Por la presente Declaro que:

- 1.- Este trabajo de tesis, es de mi autoría.
- 2.- He respetado el Manual de Publicación APA para las citas, referencias de las fuentes consultadas. Por tanto, sus contenidos no han sido plagiados, ni ha sido publicado total ni parcialmente en fuente alguna. Además, las referencias utilizadas para el análisis de la información de este Trabajo de titulación están disponibles para su revisión en caso de que se requiera.
- 3.- El Trabajo de tesis, no ha sido auto-plagiado, es decir, no ha sido publicado ni presentado anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4.- Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presentan en el trabajo de tesis, constituirán aporte a la realidad investigada.
- 5.- De identificarse fraude, datos falsos, plagio información sin citar autores, autoplagio, piratería o falsificación, asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Cuauhtémoc, plantel Aguascalientes, Instituto de Educación de Aguascalientes, la Secretaría de Educación Pública, Ministerio de Educación Nacional y/o las autoridades legales correspondientes.
6. Autorizo publicar mi tesis en el repositorio de Educación a Distancia de la Universidad Cuauhtémoc, plantel Aguascalientes.

Alejandra Gallego Pineda. Alejandra Gallego.
(alejagallegop@hotmail.com, +57 301 631 1411)

ÍNDICE GENERAL

AGRADECIMIENTO.....	IV
DEDICATORIA	V
RESUMEN.....	VI
ABSTRACT	VII
INTRODUCCION	IX
CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.1. Formulación del problema	2
1.1 Planteamiento del problema	2
1.1.1 Contextualización	3
1.2. Pregunta de Investigación.....	12
1.3. Justificación.....	12
1.3.1. Conveniencia	12
1.3.2. Relevancia social.....	15
1.3.3. Implicaciones prácticas	17
1.3.4. Utilidad metodológica	17
1.3.5. Utilidad teórica.....	17
CAPÍTULO II MARCO TEORICO.....	22
CAPÍTULO III MÉTODO	43
3.1. Objetivo.....	44
3.1.1. General.....	44
3.1.2. Específicos	44
3.2. Participantes	45
3.3. Escenario	46
3.4. Instrumentos de recolección de información.....	46
3.5 Procedimiento	47
3.6. Diseño del método	47
3.6.1. Diseño:.....	47
3.6.3. Alcance del estudio:.....	48
3.8. Análisis de datos.....	52

3.9. Consideraciones éticas	52
CAPÍTULO V DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES.....	85
REFERENCIAS.....	102
ANEXOS.....	116

Índice de tablas

Tabla 1 Operacionalizacion de variables	48
Tabla 2 Resultados variables sociodemograficas.....	54
Tabla 3 Resultados variable estructura	60
Tabla 4 Resultados variable responsabilidad.....	62
Tabla 5 Resultados variable recompensa	64
Tabla 6 Resultados variable desafio.....	67
Tabla 7 Resultados variable relaciones	68
Tabla 8 Resultados variable cooperacion.....	70
Tabla 9 Resultados variable normas	72
Tabla 10 Resultados variable conflicto	74
Tabla 11 Resultados variable identidad	76
Tabla 12 Estadistica inferencial clima organizacional con los factores internos..	80
Tabla 13 Estadistica inferencial clima organizacionla con las dimensiones.....	80
Tabla 14 Estadistica inferencial satisfaccion clima organizacional con los factores internos y externos	82

Índice de figuras

Figura 1 Variable sexo	55
Figura 2 Variable edad	56
Figura 3 Variable profesión	57
Figura 4 Variable antigüedad laboral.....	57
Figura 5 Variable tipo de contrato laboral.....	58
Figura 6 Variable servicio.....	58
Figura 7 Variable turno	59
Figura 8 Dimensión estructura.....	62
Figura 9 Dimensión responsabilidad.....	64
Figura 10 Dimensión recompensa.....	66
Figura 11 Dimensión desafíos	68
Figura 12 Dimensión relación	70
Figura 13 Dimensión cooperación.....	72
Figura 14 Dimensión normas	74
Figura 15 Dimensión conflicto	76
Figura 16 Dimensión identidad	78
Figura 17 Clima organizacional.....	79

AGRADECIMIENTO

Agradezco a la institución donde se realizó el estudio por darme la oportunidad de cumplir mis retos profesionales y personales al realizar la investigación.

Agradezco a mi asesora de tesis Nantli Rodríguez por guiarme en este proceso profesional para culminar mis estudios.

DEDICATORIA

A mis padres por darme la motivación para generarme retos profesionales para avanzar en el ámbito laboral y personal.

RESUMEN

El clima organizacional es el conjunto de las percepciones sean positivas o negativas sobre el estilo de liderazgo, capacitaciones, recompensa, relaciones laborales, políticas institucionales y plataformas estratégicas de una organización además se han documentado que existen factores externos o internos que lo influyen. Se vio la necesidad de realizar un estudio de tipo cuantitativo, no experimental, transversal y correlacional con una muestra de 109 participantes, cuyo objetivo general fue identificar cuáles eran los factores internos y externos que influían en el clima organizacional del personal de enfermería en una institución de salud de la ciudad de Medellín por medio del cuestionario de Litwin y Stringer entre los periodos Abril- Junio del año 2022.

Se obtuvieron como resultados que el 71% de la muestra está de acuerdo con el clima organizacional, desglosando el cuestionario se tiene que en todas las dimensiones prevaleció la respuesta de acuerdo en las dimensiones estructura, responsabilidad, recompensa, desafíos, relación, cooperación, normas en un porcentaje menor al 50% y en las dimensiones conflicto e identidad con un porcentaje mayor al 60%. También que la satisfacción del clima organizacional en relación con los factores internos y externos; el género, horario y el servicio donde se labora no genera satisfacción con el clima organizacional. Factores como la edad y la antigüedad laboral generaron una correlación negativa débil siendo inversamente proporcional igual que la profesión, pero en un grado más alto. Y el tipo de contrato si generó una correlación positiva débil con la satisfacción del clima organizacional.

Palabras Claves: Clima organizacional, Litwin y Stringer, factores internos, factores

externos, organizaciones de salud

ABSTRACT

The organizational climate is the set of positive or negative perceptions about the style of leadership, training, reward, labor relations, institutional policies and strategic platforms of an organization. It has also been documented that there are external or internal factors that influence it. The need to carry out a quantitative, non-experimental study was seen. cross-sectional and correlational with a sample of 109 participants, whose general objective was to identify which are the internal and external factors that influence the organizational climate of the nursing staff in a health institution in the city of Medellín through the Litwin and Stringer questionnaire between the periods April-June of the year 2022.

The results were obtained that 71% of the sample agrees with the organizational climate, breaking down the questionnaire shows that in all dimensions the answer prevailed according to the dimensions structure, responsibility, reward, challenges, relationship, cooperation, norms. in a percentage less than 50% and in the conflict and identity dimensions with a percentage greater than 60%. Also that the satisfaction of the organizational climate in relation to internal and external factors; the gender, schedule and the service where one works does not generate a satisfaction of the organizational climate. Factors such as age and work seniority generated a weak negative correlation, being inversely proportional to the same as profession but to a higher degree. And the type of contract did generate a weak positive correlation with the satisfaction of the organizational climate.

Keywords: Organizational climate, Litwin and Stringer, internal factors, external factors, health organizations

INTRODUCCION

Conforme van pasando los años se van reestructurando las organizaciones laborales con el fin de incorporar la humanización y las relaciones laborales para lograr un bienestar personal y por ende un bienestar colectivo y alcanzar la productividad en la empresa, por lo tanto los colaboradores ahora piensan más en los estilos de liderazgo, crecimiento personal y laboral, motivación, políticas institucionales y plataformas estratégicas de una organización los cuales son características del ambiente laboral. Pero estos son factores que pueden ser positivos o negativos de acuerdo a la perspectiva de cada persona dando a considerar un clima laboral sano o un clima laboral insano.

El generar un clima laboral insano puede aumentar estrés, enfermedades crónicas no contagiosas, accidentes y/o enfermedades laborales, insatisfacción laboral lo que genera un incremento de costos, bajo rendimiento y productividad laboral logrando afectar la calidad del servicio prestado. Por lo que organizaciones mundiales como la Organización Mundial de la Salud (2020) hacen un llamado para garantizar la seguridad de los trabajadores y preservar la salud de los pacientes dado que es una cadena donde el pilar es el clima laboral si este es considerado insano puede llevar a deteriorar la calidad del servicio prestado afectando la población en general dado que las organizaciones en salud su misión es atender y/o mejorar la calidad de la salud de las personas.

Además, organizaciones en todo el mundo y gobiernos han generado políticas nacionales, municipales e institucionales con el fin de mejorar el clima laboral por ejemplo en Colombia el Ministerio de Salud (2018) por medio de la política nacional de

talento humano en salud destaca los factores que pueden llegar a alterar el clima laboral como la inequidad al momento de la contratación laboral, sobrecarga de trabajo, ausencia de descansos, tareas rutinarias sin mayor significado, nula participación para la toma de decisiones, exceso de responsabilidad, inseguridad laboral, ausencias de oportunidades de promoción profesional y condiciones ergonómicas y físicas. Al reconocerlos se pueden generar planes de acción para modificarlos y evitar consecuencias a largo plazo.

La presente investigación nace de la preocupación a nivel mundial de lograr la promoción y el mantenimiento físico, mental y social de los trabajadores ya que el aumento de los factores de riesgo psicosociales tiende a disminuir la calidad de la vida y a un aumento de costos en los sistemas de seguridad social y de las organizaciones afectando la productividad. También existe un aumento de la tasa de enfermedades y accidentes laborales y se reporta que los factores causales aparte de ser riesgos físicos, ergonómicos, mecánicos son también la violencia social, el estrés y el síndrome de Burnout por lo que se han detectando nuevos factores en los que se pueden enfocar y buscar nuevas herramientas para mejorar el clima organizacional.

Para diagnosticar el clima organizacional se pueden utilizar herramientas como la observación, la entrevista y la encuesta, esta última es la más utilizada, para esta investigación se utilizó la encuesta realizada por Litwin y Stringer tomada de García (2009) la cual está basada en la teoría de la motivación de McClellan y en la premisa de que el clima laboral y sus factores pueden ser medidos e influyen de alguna manera en el comportamiento y motivación del trabajador y trabajan en las siguientes dimensiones: estructura, responsabilidad, recompensa, riesgo, calidez, apoyo,

conflicto, estándares de desempeño e identidad.

La investigación tuvo como escenario una institución de salud del área de Medellín, sin ánimo de lucro que se dedica a prestar servicio integral del área de salud específicamente neurología y neurocirugía, fundada desde el año 1972, actualmente cuenta con tres sedes, una sede en el municipio de Apartado y dos sedes en Medellín de las cuales una presta servicios de neuropsicología y la sede Centro los servicios asistenciales de consulta externa, unidades de cuidado intensivo y especiales, urgencias, hospitalización, cirugía y administrativos la cual fue la sede de la investigación.

Por último, la investigación está dividida en capítulos, en el primer capítulo se aborda el planteamiento del problema donde se realizó una contextualización del problema a nivel internacional, nacional y municipal, además de explicar la justificación a nivel de conveniencia, relevancia social, utilidad metodológica y utilidad teórica. En el segundo capítulo se evidencia las teorías principales del clima organizacional como la teoría científica de la administración y la teoría de las relaciones humanas y las herramientas para diagnosticar el clima organizacional como el cuestionario que se utilizó el de Litwin y Stringer. El tercer capítulo hace referencia al método que se utilizó y se explicó por qué fue un estudio de diseño no experimental de tipo transversal y correlacional y posteriormente en el capítulo cuatro se evidencian los resultados de la investigación y en el capítulo cinco se discutieron los resultados con otras investigaciones.

CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Las organizaciones laborales han ido evolucionando de acuerdo a los cambios de la sociedad y al nivel de conciencia de cada persona, evoluciona positiva o negativamente de acuerdo al comportamiento, percepciones y/o adaptabilidad de las personas que se encuentran en ella, por eso se hace necesario detectar y evaluar constantemente los factores internos y externos que influyen en el clima organizacional para reorientar la organización para así lograr sus objetivos y que no se vea afectada la calidad del servicio. En el siguiente capítulo se explicará la estructura organizacional de las instituciones de salud en Colombia, la importancia del clima organizacional, estudios a nivel internacional, nacional y local donde se evidencia que hay factores que afectan el clima organizacional y el resultado al verse afectado y la necesidad del por qué se debe de realizar en la institución de salud elegida.

1.1. Formulación del problema

1.1 Planteamiento del problema

Para dar definición al problema, se debe de iniciar con la definición del tema clima organizacional término que surge desde el año 1960 que se ha ido transformando pero siempre dando el mismo significado, García (2019) define en su estudio Clima organizacional y su diagnóstico: una aproximación conceptual el clima organizacional como un constructo multidimensional que representa el conjunto de las percepciones de los trabajadores en un ambiente laboral acerca del estilo de supervisión, calidad de la capacitación, relaciones laborales y políticas institucionales las cuales surgen de sus experiencias laborales y que influyen en la motivación y en el comportamiento de la persona en el área de trabajo. Si el resultado es positivo genera satisfacción general, comunicación asertiva, facilita la planeación y detección de necesidades y si es

negativo genera ausentismo, accidentes de trabajo, quejas, mayor rotación del personal, incremento de gastos y esto repercute en la productividad que conlleva a la calidad de un servicio prestado como lo expreso Turizo (2020) en su estudio Análisis del clima organizacional en la prestación de servicios de salud y cómo influye en la calidad de la atención.

1.1.1 Contextualización

Burgos (2018) expresa en su escrito Motivación y rendimiento laboral en instituciones del sector salud en Colombia, que con el paso del tiempo las organizaciones laborales se han centrado más en las personas que en las máquinas y más con las teorías de las relaciones humanas, ya que la persona es un eje primordial para alcanzar la productividad de la organización. Por lo que se hace necesario el rendimiento y la motivación del trabajador en ella, pero para el trabajador influyen factores que pueden ser internos o externos que afectan su proceso en la organización y a su vez afectan el resultado en general de la empresa. Por lo que se ha visto la necesidad de estudiarlos, de identificarlos y de generar herramientas para mejorar las condiciones laborales.

La Organización Mundial de la Salud (2010) en su libro Fundamento de la OMS para entornos laborales saludables, refiere que desde que existe la sociedad se ha implementado un código moral donde su principio fundamental es no hacer daño a los otros, cuando varias personas se juntan con el fin de realizar una tarea específica se considera una organización donde es importante velar que ese principio no se vulnere dado que se puede entrar en conflicto las actitudes y las aptitudes de cada persona que lo integran si son negativas y deteriorar la organización. Además para lograr la misión

institucional propuesta debe de haber una base y ese es el espacio laboral sano si se encuentra insano se pueden ocasionar dos consecuencias una es el estrés asociado al trabajo que ocasiona prácticas de salud inadecuadas y generar enfermedades crónicas no contagiosas y la otra consecuencia son accidentes y enfermedades laborales, insatisfacción laboral, violencia laboral entre otras generando un incremento de costos, decremento de la productividad y falla la organización.

A nivel internacional la Organización Mundial de la Salud (2010) en el año 2009 realizó un seminario internacional con la participación de personas de 52 países con el fin de elaborar entornos laborales saludables, fundamentada en la alta tasa de mortalidad, el costo emocional y económico de las personas como consecuencia de los ambientes laborales no saludables desarrollando prácticas específicas para el sector laboral. En base también al plan Global de Acción propuesto por la Asamblea Mundial de la Salud la cual tiene el objetivo de implementar políticas de salud de los trabajadores con el fin de proteger la salud en el ambiente laborar, la cual se puede intervenir por medio de salud ocupacional.

Esto se respalda por la publicación realizada por la Organización Mundial de la Salud (2020) denominada garantizar la seguridad de los trabajadores de la salud para preservar la de los pacientes donde realiza un llamado a todas las organizaciones de salud con el fin de velar por que los trabajadores del área de la salud tengan las condiciones seguras, la capacitación y la remuneración que se merecen. Además de que se adopten medidas como proteger a los trabajadores de la salud de la violencia, mejorar la salud mental, protegerlos de los peligros físicos y biológicos, promover los programas y políticas de seguridad de los trabajadores y así velar por que el ambiente

laboral sea agradable y con un adecuado funcionamiento de los procesos institucionales.

A nivel nacional, el Gobierno de Colombia específicamente el Ministerio de Salud (2018) realizó la política nacional de talento humano en salud, en ella profundiza sobre factores que pueden afectar el clima organizacional y como resultado afectar el mercado laboral y las necesidades de la salud de la población éstos son el proceso de formación y la vinculación laboral que influyen en el desempeño y autonomía del profesional de salud. Además de que si se encuentra baja su capacidad resolutive produce efectos negativos en la calidad de los servicios brindados, también si hay relaciones laborales inestables no se genera un progreso en todos los procesos sean asistenciales o administrativos ya que se crean diferencias entre trabajadores que realizan la misma función pero no se realiza efectivamente dado el ambiente laboral creando escaso compromiso del trabajador con la institución, desmotivación personal y profesional, impacto en la calidad del servicio, inequidad del personal y otras actitudes negativas.

En complemento con lo anterior el Ministerio de Salud en conjunto con la dirección de desarrollo y talento humano en salud, ha visto la necesidad de intervenir en el clima organizacional implementado las estrategias de entorno saludable propuestas por Urrego (2016) las cuales constan de un plan de inducción, formación y capacitación a los líderes, fortalecimiento de la comunicación en los canales institucionales, creando comités de seguridad e higiene ocupacional, con el objetivo de sensibilizar a las organizaciones en salud para generar incentivos que mejoren el entorno laboral. Ya que hay condiciones que desmotivan al trabajador como, inequidad al momento de la

contratación laboral, sobrecarga de trabajo, ausencia de descansos, tareas rutinarias sin mayor significado, nula participación para la toma de decisiones, exceso de responsabilidad, inseguridad laboral, ausencias de oportunidades de promoción profesional y condiciones ergonómicas y físicas y por ende el proceso organizacional se ve afectado.

También se han realizado varios decretos uno de ellos realizado por el Ministerio del trabajo (2014) Decreto 1443 del 2014 donde se dictan las disposiciones para la implementación del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo, el Ministerio del trabajo y seguridad social (1989) crearon la Resolución 1016 de 1989 donde se reglamentan los programas de salud ocupacional; el Ministerio de protección social (2008) reglamentó la Resolución 2646 de 2008 la cual define las responsabilidades en cuanto a los factores de riesgo psicosocial en el trabajo. Todas las anteriores deben de trabajar en conjunto con la ley propuesta por el Congreso de la república de Colombia (1993) la Ley 100 de 1993 del sistema general de salud y el decreto 1011 de 2006 realizado por el Ministerio de la protección social (2006) donde se establece el sistema obligatorio de garantía de calidad de la atención en salud ya que al unirse deben efectuar un ambiente laboral efectivo y por ende una atención con calidad en las organizaciones de salud.

Ademas, el Ministerio de Protección Social de Colombia (2010) en su escrito Los recursos humanos de la salud en Colombia, refiere que existen conflictos en los recursos humanos en el sector salud desde el mercado educativo con una desregularización y desinformación ocasionando excesos de oferta laboral, distribución inadecuada, calidad inadecuada y baja expectativa salarial lo que conlleva a que en el

mercado laboral haya desempleo, baja productividad, incentivos inadecuados. Lo anterior se combina con los cambios que se han dado a la prestación de servicios de salud en Colombia ya que se tiene un intermediario entre el profesional de salud y el paciente generando retrocesos en los procesos de las organizaciones de salud e inconformismo por parte del paciente, por lo que se hace necesario que la gerencia de cada institución evalúe sus procesos institucionales y como puede mejorar la atención sin afectar el clima organizacional.

1.1.2 Definición del problema

Con todo lo descrito anteriormente se evidencia que el ambiente laboral afecta la salud física y mental del trabajador además del rendimiento y productividad laboral afectando la calidad del servicio, por lo que se hace necesario evaluar constantemente el clima organizacional para detectar que factores lo están afectando negativamente para reestructurar procesos para así evitar afectación del trabajador, empleador y la persona que recibe el servicio, en este caso sería el paciente, e impedir consecuencias económicas, sociales y morales.

A nivel internacional se realizó una búsqueda bibliográfica donde se encontraron estudios como el realizado por Idolina (2015) denominado el Clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud, en el refiere que a partir de la década de los noventa las organizaciones en salud han puesto en prioridad la calidad de los servicios basados en la reglamentación local, nacional e internacional además de contar con procesos flexibles y dinámicos teniendo en cuenta las necesidades de los usuarios lo que genera retos a las instituciones en cuanto a todo lo que abarca la gestión hospitalaria y la calidad en base a la atención técnica, condiciones físicas en

las que se realiza el proceso de atención y el buen manejo de las relaciones interpersonales. Pero el clima organizacional ejerce presión en el rendimiento, resultados del trabajo y la percepción laboral y al ser analizados constantemente se puede alcanzar un mejoramiento continuo, satisfacción de usuarios y subsanar áreas de oportunidad logrando calidad efectiva y eficiente.

Salvador (2012) realizó un estudio denominado Clima organizacional y satisfacción laboral, en una institución de salud de México con el objetivo de establecer la relación positiva o negativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de acuerdo a variables como el sexo, condición laboral, edad y antigüedad, evidenciando que el clima y la satisfacción son dependiente entre ellas en un nivel medios- altos donde se verá afectada la calidad del servicio, evidenciando que el personal de mayor antigüedad presenta menores niveles de satisfacción en el trabajo que genera deterioro en el clima organizacional.

Otro estudio fue realizado por Mano (2015) llamado Clima organizacional y la satisfacción laboral: un análisis cuantitativo riguroso realizado en una institución de salud en Ecuador, donde se reportó como resultado que el clima organizacional se correlaciona con la satisfacción laboral y al tener un nivel alto se van a realizar los procesos institucionales adecuadamente. También Martínez (2019) reportó el estudio Clima organizacional: estudio de un caso en un centro de salud de primer nivel de atención Morelos, México, evidenciando falta de motivación, no compromiso laboral, comunicación no asertiva y dificultades en los equipos de trabajo.

Vera (2013) realizó el estudio denominado Clima organizacional de enfermería en los hospitales regionales del Instituto de previsión social este estudio refleja la

percepción del clima laboral por parte de enfermería, además de identificar los factores que generan que el personal no se encuentre satisfecho. Se obtuvieron como resultados que el personal de enfermería se encuentra satisfecho con las funciones que cada uno de ellos realiza y la imagen administrativa, y no se encuentran satisfechos con la infraestructura, capacitación continua e, inequidad salarial, lo que al identificarlos facilita poderlos abordar y así mejorar el clima laboral. Por otro lado, Ortiz (2019) realizó el estudio Incidencia del clima organizacional en la productividad laboral en instituciones prestadoras de servicios de salud; donde obtuvo resultados importantes como la influencia de factores externos en el clima organizacional afectando a su vez la productividad.

A nivel nacional Naranjo (2015) realizó el estudio denominado Clima organizacional: una investigación en la institución prestadora de servicios de salud de la universidad Autónoma de Manizales, cuyo objetivo era analizar el clima organizacional para determinar procesos de intervención, obteniendo como resultados que el clima organizacional es poco satisfactorio tomando como punto crítico la motivación sobre todo del personal de odontología y falencias como el diseño organizacional, distribución de cargas, diseño de perfiles y modelos de compensación por lo que recomienda realizar estrategias de acuerdo a los resultados encontrados.

Viloria (2016) reportó el estudio Aproximación al clima organizacional de una empresa promotora de salud en Santa Marta, Colombia, en el cual analizaron varias variables para verificar el compromiso con la organización, encontrando como resultado que los niveles de motivación son realmente bajos en el área asistencial, pero en el área gerencial los niveles son altos. Además de que no se evidencian estrategias por

parte de la gerencia para motivar a los empleados y generar un mayor rendimiento, no hay conocimiento de las necesidades reales de los colaboradores creando malestar en las relaciones laborales derivando en mal funcionamiento de los procesos. También está el estudio realizado por Saavedra (2020) diagnóstico del clima organizacional de la E.S.E Hospital San Vicente de Paul teniendo como resultado que la productividad se ve afectada por falta de organización y planificación algo que no puede suceder en una organización de salud dado que los procesos no se pueden alterar ya que el servicio se brindara a una persona y que el mínimo error puede ocasionar la muerte de la persona.

Espitia (2017) desarrolló el trabajo Clima organizacional en una institución prestadora de salud en Montería, Córdoba, encontrando niveles de satisfacción por encima del ochenta por ciento en cuanto a la comunicación, relaciones -interpersonales y valores comunicativos, se obtuvieron porcentajes menores al veinte por ciento en el bienestar social, niveles de capacitación y el reconocimiento. Además, concluyó que se deben de mejorar en el conocimiento, reforzar la comunicación e integrar al personal para laborar como equipo en pro de la atención del paciente. Por último, se encontró el estudio realizado por Rivera (2018) Impacto de la motivación laboral en el clima organizacional y las relaciones interpersonales en los funcionarios del sector salud teniendo como resultado que el personal asistencial y administrativo presenta un nivel bajo en algunas variables de la motivación como logro, supervisión, salario lo que genera una dificultad en la motivación laboral y en la retribución del trabajo.

A nivel local Arboleda (2011) realizó el estudio Percepción de la satisfacción con la labor desempeñada y factores de motivación del personal de las instituciones prestadoras de servicios de salud del Valle de Aburra, teniendo como resultado que

más del cincuenta por ciento de los empleados se encuentran motivados por el ambiente de trabajo, salario y cargo, pero con una desmotivación a las posibilidades de ascenso, bonificaciones y reconocimiento. Además, evidencia que la satisfacción laboral se ve influenciada por factores como la infraestructura, comunicación, ambiente de trabajo también refiere que la insatisfacción puede llevar a la disminución de la calidad de trabajo y la ineficiencia en los procesos y procedimientos internos que al ser una institución de salud si llega a pasar esto su resultado se ve reflejado en los procesos con los pacientes.

Además Arboleda (2011) realizó un estudio llamado Percepción de la satisfacción con la labor desempeñada y factores de motivación del personal de las instituciones prestadoras de salud del Valle de Aburra, refiere que el bienestar laboral es un conjunto de factores especialmente el reconocimiento institucional, estabilidad y cubrimiento de necesidad individual y familiar para ese año se evidencio que el noventa y tres por ciento se encontraban satisfechos con la labor que realizaban en instituciones de tercer nivel de atención pero con una calidad de vida baja lo que puede llegar a un futuro generar desmotivación afectado el bienestar laboral. Además de que el personal de enfermería hombre se encuentra más satisfecho con su trabajo. La remuneración y el tipo de contrato influye en la satisfacción cabe resaltar que la mayoría de los contratos en el Valle de Aburra son por obra, labor e indefinido y se ven en la misma institución por lo que genera un factor de rivalidad entre el mismo personal de salud por consecuente un mal ambiente laboral.

Como se ha mencionado a lo largo del capítulo hay factores externos e internos que influyen en el clima organizacional que si no se detectan a tiempo entorpecen

procesos institucionales y en el caso de las organizaciones de salud afectan la calidad del servicio lo cual no es lo más viable dado que el objetivo de cada institución es mejorar las condiciones de salud de las personas y con un deterioro del clima organizacional puede afectar la vida del paciente y la imagen institucional. Teniendo en cuenta esto desde el año 2020 cuando inicio la pandemia se generó una rotación excesiva de ingreso y salida de personal de enfermería en las instituciones de salud especialmente en la que se realiza el estudio que hasta el día de hoy no se ha generado una estabilización del personal, ya que rotan como mínimo seis meses, además de problemas de convivencia en servicios asistenciales que han sido intervenidos por medio de entrevistas mas no se ha realizado una encuesta de clima organizacional para determinar qué factores están influyendo para que se produzca este fenómeno.

1.2. Pregunta de Investigación

¿Cuáles son los factores internos y externos que influyen en el clima organizacional del personal de enfermería en una institución de salud de la ciudad de Medellín entre los periodos Abril- Junio del año 2022?

1.3. Justificación.

1.3.1. Conveniencia

La calidad tiene una estrecha relación con el clima organizacional y más en las organizaciones en salud dado el servicio que se ofrece, en Colombia el Ministerio de Salud (2016) creó el sistema obligatorio de garantía de calidad en salud por medio del Decreto 780 del 2016, el cual está integrado por cuatro componentes que son: sistema único de habilitación, sistema de acreditación, sistema de información para la calidad y

auditoría para el mejoramiento de la calidad. El componente sistema de información para la calidad realizado por el Ministerio de Salud en Colombia por medio de la Resolución 256 del 2016 brinda un proceso de retroalimentación por la información constante que se debe de entregar por parte de las organizaciones en salud, esta información está basada en los dominios de accesibilidad /oportunidad y es analizada de acuerdo a los reingresos hospitalarios; gerencia del riesgo de acuerdo a indicadores de morbi-mortalidad y por último se encuentra satisfacción/lealtad.

Al momento de realizar y entregar el resultado de esta investigación a las autoridades competentes se puede realizar un análisis organizacional buscando estrategias para el mejoramiento, para así llegar a un trasfondo dado que algunos indicadores pueden estar presentando falencias debido al clima organizacional y en cuanto a la motivación laboral por lo que las organizaciones pueden analizar qué factores influyen en el ambiente laboral y al hacerles un adecuado manejo pueden mejorar los procesos asistenciales y administrativos. Lo que conlleva a un resultado favorable ante las autoridades competentes dado que ellas realizan inspección, vigilancia y control de cada organización en salud constantemente buscando la calidad y la eficiencia de la atención.

También se encuentra el otro componente que es la auditoría para el mejoramiento de la calidad donde se hace un seguimiento a la calidad deseada y a la calidad observada y esta investigación pueda contribuir a esta área al proporcionar información sobre los factores que influyen sobre el clima organizacional y de acuerdo a los resultados enfocarlos a los derechos de los pacientes específicamente el de recibir una atención con calidad, eficiente y digna la cual se puede ver entorpecida si no hay

una motivación para brindar ese tipo de atención con calidad y ética por parte del profesional de salud teniendo como resultado falencias que pueden afectar la vida del paciente, sus familias y la imagen institucional. Por lo anterior se hace necesario enfatizar desde los programas de seguridad del paciente de cada institución y el apoyo desde la gerencia para generar entre todos un buen clima laboral para que se vea reflejado en el servicio y el paciente pueda satisfacer sus necesidades.

Por otro lado, se hace necesario implementar pautas de salud ocupacional en las organizaciones como lo expresa Chiang, Heredia y Santamaría (2017) en su estudio Clima organizacional y salud psicológica de los trabajadores: una dualidad organizacional, las organizaciones están un mundo constante de transformaciones y cambios acelerados generando exigencias directas en cada persona que labora en la organización y dan como resultado incertidumbre, inestabilidad y presiones psicológicas en cada trabajador, por lo que el clima organizacional se vuelve imprescindible. La salud ocupacional ejerce su papel en las organizaciones para disminuir factores de riesgo psicosocial que se consideran estresores que amenazan la salud, seguridad y bienestar laboral y por ende el clima organizacional.

Lo descrito anteriormente son fundamentos legales y teóricos para brindar una mejor atención, como se mencionó al principio la calidad de un servicio es el resultado influenciado en alguna medida por aspectos positivos o negativos del clima organizacional y es una de las bases de toda organización. Si las bases están deterioradas los procesos no fluyen. Después del año 2020 las organizaciones de salud se tuvieron que reestructurar de acuerdo a los cambios sociales, económicos, tecnológicos e infraestructura que trajo la pandemia de Covid 19, evidenciado por una

rotación excesiva del personal de salud, problemas de convivencia, aumento de eventos adversos, incremento de quejas por parte del usuario, entre otros, por lo que hace esta investigación relevante dado que se van a identificar qué factores influyen, ya sea factores externos de cada personal de salud o internos de la institución de salud que afectan el clima organizacional para así encontrar falencias y reestructurar procesos y así lograr mejorar la imagen institucional y mejorar la atención brindada al paciente cumpliendo con los estándares legales.

1.3.2. Relevancia social

La institución de salud en donde se va a realizar el estudio es referente local, departamental, nacional y mundial en enfermedades neurológicas especialmente para tratar la enfermedad neurovascular además que ha ganado varios premios como experiencias exitosas por los protocolos establecidos y cuenta con acreditación mundial por parte de Angels, también este año se han recibido varias visitas para obtener nuevas certificaciones mundiales y por otro lado hay otro componente del sistema de garantía de la calidad en salud, que es el sistema de habilitación el cual es el conjunto de normas, requisitos por los cuales se establece, verifica y controla el cumplimiento de las condiciones básicas para brindar seguridad a los usuarios frente a potenciales riesgos asociados a la prestación de salud por lo que el Ministerio de Salud brinda a todas las organizaciones unos lineamientos y paquetes instruccionales para la implementación de la política de seguridad del paciente y el sistema de habilitación.

Y el último componente del sistema de garantía de la calidad de salud es el sistema de acreditación el cual es el conjunto de procesos y herramientas de implementación voluntaria y periódica por parte de las organizaciones de salud con el fin de comprobar

el cumplimiento de los niveles de calidad, todo esto se relaciona con la investigación planteada dado que el resultado generaría un impacto a la gerencia y al área de talento humano si es positivo y que no hay factores que estén alterando el clima organizacional para seguir avanzando y fortaleciendo procesos institucionales y si es negativo mejorar los factores alterados dado que si el clima organizacional se sigue deteriorando causa afectación en la calidad de la atención que se le brinda al paciente y puede generar resultados no favorables como pérdida de la habilitación y acreditación de la entidad de salud.

A su vez para lograr el desarrollo y bienestar de las organizaciones en salud se deben de realizar revisiones periódicamente para determinar las percepciones tanto de los usuarios como los empleados ya que es un determinante para el logro de los objetivos organizacionales. Con el paso de la pandemia del Covid 19 hubo cambios drásticos a nivel económico, social, laboral entre otros y surgió la importancia de cuidar la salud del personal de salud tanto física y mental así como lo refiere la Organización Mundial de la Salud (2018) la salud mental es el estado donde la persona se siente bien para realizar todas sus actividades diarias sin alterarse por factores como el estrés y poder contribuir a la sociedad y con el inicio de la pandemia se incrementó el miedo, la preocupación y el estrés por los nuevos desafíos como el desempleo temporal, educación, trabajo en casa, distanciamiento físico y el más importante para el personal de salud enfrentarse como personal de primera línea a la enfermedad Covid 19 causando consecuencias a nivel emocional, conductual, cognitiva y física.

Con lo anterior esta investigación también se hace apreciable para el personal que labora en la institución del área de salud ocupacional en el trabajo y al personal de

recursos humanos dado que la función del personal que labora en estas áreas es mejorar la calidad de vida laboral logrando un bienestar físico, mental y social de los empleados, disminuir las tasas de ausentismo por enfermedad, reducción de tasas de accidentalidad y aumentar la productividad con los resultados podrá saber qué factores están influyendo externos e internos en el clima organizacional y generar planes de acción.

1.3.3. Implicaciones prácticas

Los factores internos de una organización como la estructura organizacional, liderazgo, cultura corporativa, diseño del puesto. Y factores externos de la persona de acuerdo a su entorno económico, social, cultural, mental y físico pueden ocasionar efectos negativos en la salud psicológica y física del trabajador que si no se intervienen a tiempo puede llevar a consecuencias más grave. Con esta investigación se pretende dar a conocer los factores que están afectando la organización para así generar un plan de acción.

1.3.4. Utilidad metodológica

Se han estructurados varios diseños en los últimos años con el fin de evaluar el clima organizacional, de acuerdo al resultado de cuáles son los factores internos y externos que influyen el clima organizacional, se puede crear una nueva herramienta implementado nuevas dimensiones de acuerdo a los factores que se hayan encontrado ya que, serán acordes a los cambios sociodemográficos y darán una mejor perspectiva acerca del clima organizacional.

1.3.5. Utilidad teórica

La investigación es afín con varias ciencias sociales, como por ejemplo la psicología la cual es una ciencia que estudia los procesos mentales en cuanto a sensaciones y

comportamiento del ser humano además tiene una rama encargada de estudiar la psicología organizacional la cual ha tomado potencial desde las guerra mundiales y las reformas laborales, ya que ésta se interesa en comprender el funcionamiento de las empresas de acuerdo a los paradigmas cognitivo-conductual y culturalistas del personal que laboran enfocados en principios éticos de competencia, integridad, responsabilidad profesional y científica, respeto y dignidad lo que potencializa la salud mental y conductual de las personas para así alcanzar objetivos bidireccionales además de desarrollar nuevas teorías acerca del comportamiento del ser humano en el ámbito laboral e irse ajustando a los cambios generacionales.

Hoy en día la psicología organizacional está dedicada a tratar temas de selección de personal, métodos de incremento de la eficiencia en el trabajo, satisfacción en el trabajo y liderazgo, comunicación, manejo y resolución de conflictos, pero como lo expresa García (2015) ésta tiene dos perspectivas para ser efectiva, una industrial, enfocada en los lineamientos para realizar los procesos efectivos para alcanzar el objetivo lo que sería un personal capacitado en un puesto laboral específico que cumpla con sus aptitudes y actitudes; y la segunda es la organizacional donde se crea una cultura y las condiciones seguras en el sitio de trabajo para generar motivación a los trabajadores para desempeñar la perspectiva industrial. En Colombia la formación de los psicólogos organizacionales se ha enfocado en la administración de recursos humanos mas no en el comportamiento del ser humano, por lo que este trabajo serviría como enfoque para que los psicólogos organizacionales tengan una base de qué factores externos e internos influyen en la actualidad en el clima organizacional de las organizaciones de salud.

La otra ciencia a la cual tendría relevancia teórica esta investigación es la

sociología esta se define como el estudio de las personas en una sociedad determinada y tiene una sub disciplina que es la sociología organizacional esta ayuda a comprender la naturaleza del trabajador por medio del ambiente sociocultural, la acción de los trabajadores y la organización social de acuerdo a la cultura de trabajo de cada país ya que ayuda a identificar aspectos individuales del trabajador que influyen en el desempeño y su influencia con los demás además de los aspectos vinculados con la organización.

La sociología en general ayuda a generar una visión integral del trabajador como ser humano ya que las relaciones sociales influyen en las cualidades humanas por medio de varios estudios de acuerdo a tres tipos descritos por Supervielle (2016), uno de ellos es el universalista, éste se encuentra interesado en identificar políticas de gestión de recursos humanos validas; de contingencia, los cuales están relacionados con el éxito de las políticas de la gestión de recursos humanos con relación a otras organizaciones; y el configuracional, donde se busca identificar factores para lograr una eficiencia y así lograr potencializar el desempeño y productividad laboral además de que fomenta el crecimiento personal enfatizado en el reconocimiento de competencias, de derechos laborales y convivencia, por lo que el resultado de esta investigación dará una perspectiva a los sociólogos a ahondar en el mejoramiento del clima organizacional.

Y por último esta investigación tiene relevancia teórica en el área de salud ocupacional dado la preocupación a nivel mundial de lograr la promoción y el mantenimiento físico, mental y social de los trabajadores ya que el aumento de los factores de riesgo psicosociales tiende a disminuir la calidad de la vida y a un aumento de costos en los sistemas de seguridad social y de las organizaciones afectando

productividad, sostenibilidad y competitividad. También se ha visto un aumento de tasa de enfermedades y accidentes laborales y al realizar las respectivas investigaciones los factores causales aparte de ser riesgos físicos, ergonómicos, mecánicos se está viendo más frecuente la violencia social, el estrés, síndrome de Burnout por lo que detectando nuevos factores se pueden enfocar en buscar nuevas herramientas para mejorar el clima organizacional.

1.4. Hipótesis

H1: Existen factores externos e internos que afectan el clima organizacional en una institución de salud.

H0: No existen factores externos e internos que afectan el clima organizacional en una institución de salud.

Con lo descrito anteriormente la investigación se hace relevante por cuestiones legales para brindar una atención acorde a los estándares propuestos a nivel nacional y local de cada institución, además de velar por proteger el derecho a la salud y de que la persona alcance un estado físico y mental satisfaciendo sus necesidades básicas y una de ellas es tener salud óptima por lo que no se debe de entorpecer ese fin con la calidad del servicio que se presta en cada organización. El servicio se puede entorpecer sino hay unas bases sólidas como el clima organizacional de acuerdo a los cambios sociales, económicos, culturales entre otros que se han estado generando. Se hace necesario reestructurar qué factores hoy en día influyen en el clima organizacional que hace que se potencialice para ser mejor o peor, la investigación es viable en estos momentos dado que el área de recursos humanos está al tanto de esta problemática y necesita recolectar

información dado que los instrumentos anteriores no han revelado la suficiente información para abordar la situación y así evitar consecuencias a futuro.

CAPÍTULO II MARCO TEORICO

El clima organizacional hace referencia al ambiente tanto positivo o negativo de las personas que laboran en una organización este se ha basado en varias teorías como la teoría científica de la administración, teoría de las relaciones humanas y teoría del clima organizacional de Rensis Likert, además de que se ha ido modificando con el paso de los años de acuerdo a los cambios generacionales. A continuación, se profundizará acerca de las teorías descritas y como se ha ido estudiando el clima organizacional a lo largo de los años y su importancia de analizarlo en las organizaciones de salud.

2.1 Teoría del clima organizacional

2.1.1 Teoría científica de la administración

Uno de los principales autores de la administración fue Henry Fayol, Espinosa (2009) en su artículo El fayolismo y la organización contemporánea habla de la teoría científica de la administración de Henry Fayol, en su artículo refiere que para una buena gestión en la organización debe de haber cinco elementos básicos que son la dirección, coordinación, organización, control y planeación del futuro, asimismo de que este basado en un plan donde se integró la armonía y cohesión entre todos los empleados de la organización. Igualmente, Espinosa (2009) refiere que Henry Fayol planteó los principios básicos de la administración los cuales son flexibles y se pueden acondicionar de acuerdo a la situación de la organización los cuales son: división de trabajo, autoridad, disciplina, unidad de mando, unidad de dirección, remuneración, espíritu de grupo, iniciativa, estabilidad del personal, equidad, subordinación, remuneración, centralización, jerarquización y orden.

2.1.2 Teoría de las relaciones humanas

Sandoval (2015) en su artículo la teoría de las relaciones humanas ¿Un enfoque

humanista en el trabajo?, expone que las organizaciones desde la antigüedad han existido y es el conjunto de personas donde cada una tiene una tarea específica que al juntarlas desarrollan un objetivo en común por lo que con el paso de las revoluciones y las guerras desde el año 1924 se vio la necesidad de involucrar más personas participes de las ciencias sociales en el sector productivo, a partir de ahí se estudia la teoría de las relaciones humanas. Refiere Sandoval (2015) que uno de los principales autores fue Elton Mayo el cual sacó la mayoría de sus conclusiones acerca de la teoría de las relaciones humanas por el producto de una investigación en la planta Hawthorne de Western Electric Company en la ciudad de Chicago, el cual su objetivo era identificar si influenciaba la iluminación de los puestos de trabajo con la motivación de los trabajadores y a través de los resultados reorientó la investigación tomando como objetivo final identificar actitudes que tenían las personas en sus trabajos y así fundamentar la teoría.

Sandoval (2015) refiere que Elton Mayo con la investigación realizada en la planta Hawthorne concluyó con unos fundamentos que son la base de la teoría de las relaciones humanas los cuales son: Entender al trabajador como ser humano, un clima agradable genera cooperación entre las personas ya que puede afectar más las condiciones socio psicológicas que las físicas en el entorno laboral, la salud mental del trabajador se ve menos afectada sino se realiza una vigilancia estricta de las funciones asignadas asimismo de que si se le tienen en cuenta sus condiciones personales, con este resultado esta teoría influyó en teorías de la organización como las de la motivación ya que da una base de que el desempeño de la persona en un ambiente laboral está relacionado con la necesidad de la persona como ser social.

2.1.3 Teoría del clima organizacional de Rensis Likert

Esta teoría es citada por Rodríguez (2016) en su artículo El clima organizacional presente en una organización de servicio donde refiere que la teoría del clima organizacional de Rensis Likert "establece que el comportamiento de los subordinados depende directamente del comportamiento administrativo y las condiciones organizacionales" (pp. 6), por lo que cada persona va a tener una percepción personal la cual puede ser influenciada por tres tipos de variables, una es la variable causal que son variables independientes como la estructura organizacional, competencias, decisiones entre otras las cuales orientan a la organización; otra variable es la intermedia que son la motivación, comunicación y rendimiento que evalúan el estado interno de la empresa; y las variables finales que son la productividad. Producto de la relación de las dos variables descritas anteriormente y que finalmente dan como fruto cuatro tipos de clima organizacional que son: clima participación en grupos, -autoritario-explotador, autoritario-paternalista y participativo consultivo.

2.2 Análisis conceptual clima organizacional

2.2.1 Herramientas para diagnosticar clima organizacional

Para diagnosticar el clima organizacional se pueden utilizar las mismas herramientas que se utilizan para realizar muestreo de tipo investigativo como lo es la observación, al respecto Hernández (2014) refiere que la observación ayuda a identificar problemas sociales, a comprender procesos de acuerdo a situaciones especiales, además de explorar culturas. En el clima organizacional es importante la observación dado que una organización es un conjunto de personas y en ella se viven experiencias y se genera un ambiente de acuerdo al tipo de actitudes y aptitudes sean

positivas o negativas de cada persona que lo integra, por lo que la observación brinda unos resultados importantes para diagnosticar como se encuentra el ambiente laboral.

También está la entrevista, estas pueden ser de varios tipos tal como lo expresa Hernández (2014) pueden ser estructuradas, semi estructuradas y abiertas y es una conversación entre dos o más personas en base a preguntas y respuestas de un tema específico. Para el diagnóstico del clima organizacional es una herramienta muy valiosa dado que el entrevistador por medio de la entrevista puede ahondar más a fondo en situaciones que estén generando alteración del clima organizacional y obtener resultados muy valiosos para generar herramientas en la organización.

Y por último se encuentra la encuesta, Hernández (2014) describe que el cuestionario es el conjunto de preguntas cerradas o abiertas acerca de una variable que se piensa medir, esta última herramienta es de las más usadas para medir el clima organizacional ya que a partir de la encuesta se han creado varios modelos de acuerdo a variables que afectan el clima organizacional para así medirlo. Por ejemplo, García (2009) en su escrito clima organizacional y su diagnóstico: una aproximación conceptual habla del modelo de John Sudarsky, desarrollado en base a la teoría de motivación de McClelland denominado test de clima organizacional TECLA un cuestionario de noventa preguntas analizando las siguientes dimensiones: claridad organizacional, estándares de excelencia, flexibilidad, espíritu de equipo, reconocimiento, subsistencia y responsabilidad.

García (2009) también se refiere al cuestionario propuesto por Rensis Likert, este cuenta con dos cuestionarios uno identifica el sistema de gestión al cual corresponde la organización y el segundo da como resultado las diferencias entre los sistemas de

gestión ya que puede haber varios tipos de sistemas: autoritarismo explotador, participación en grupo, autoritarismo paternalista y consultivo y de acuerdo al sistema dar a lugar diferentes climas organizacionales, sea positivos o negativos. García (2009) habla del modelo de Fernando Toro, él se basa que el clima organizacional es la percepción que tiene el empleado y este reacciona de acuerdo a las condiciones laborales, se mide por medio de una encuesta denominada ECO de cuarenta y nueve ítems para validar ocho factores que son: estilo de dirección, sentido de pertenencia, disponibilidad de recursos, estabilidad, valores colectivos, claridad de la dirección y retribución.

Asimismo se encuentra el modelo de Hernán Álvarez Londoño descrito por García (2009) un modelo más abierto a la persona dado que puede expresar las causas por las cuales no se siente a gusto con el factor evaluado y a su vez dar su opinión para contribuir a la solución, algunos de los factores que son determinantes en el clima organizacional en este modelo son: claridad organizacional, participación, instalaciones, comportamiento sistémico, liderazgo, consenso, buen servicio, desarrollo personal, estabilidad laboral, salario entre otros.

Otro modelo implementado para abordar el problema del clima organizacional es el establecido por la Organización Panamericana de la Salud (1989) el cual consta de una encuesta de ochenta reflexiones de situaciones comunes que suceden diariamente en las organizaciones distribuidas aleatoriamente para que el trabajador plasme su percepción y debe de entregarse de manera confidencial y así llegar a analizar factores que estén influyendo positiva o negativamente en base a cuatro áreas críticas que son: liderazgo, dada la influencia en el comportamiento de las personas y la obtención de

resultados, la motivación enfocada en la realización personal y el reconocimiento laboral, la reciprocidad y la participación basada en la corresponsabilidad individual trabajando en grupo.

Por último García (2009) habla del cuestionario de Litwin y Stringer, este fue desarrollado en base a la teoría de la motivación de McClellan ya que el clima organizacional son factores del entorno del trabajo que pueden ser medidos e influyen de alguna manera en el comportamiento y motivación del trabajador, por lo que desarrollaron un cuestionario de cincuenta preguntas evaluando las siguientes dimensiones las cuales fueron tomadas del artículo Clima organizacional en una empresa cervecera: un estudio exploratorio de Acosta y Venegas (2010) y son:

- Estructura: Acosta et. al. (2010) refiere que esta dimensión se refiere a la estructura organizacional, como se encuentran distribuidas las funciones y las políticas organizacionales, en el área de la salud las organizaciones tiene diferentes áreas laborales, hay un área administrativa la cual se encarga de solucionar como su nombre lo dice todo lo administrativo del área de la salud facturación, auditoría médica, contratación con todo lo referente del paciente y del sistema de salud de cada hospital; también está el área asistencial la cual es todo profesional del área de la salud el cual ejerce una función específica en la atención del paciente de acuerdo a su estudio; y un área de talento humano, el personal de esta área tiene varias funciones una de las principales es unir las dos áreas descritas anteriormente y velar que se labore de acuerdo a la plataforma estratégica propuesta, además de que todo el personal trabaje de acuerdo a sus estándares propuestos al momento de la contratación del personal por lo que cada trabajador debe de tener un rendimiento por encima de sobresaliente

con unas evaluaciones periódicas, comunicación efectiva y eficaz con todos sus pares y subalternos y un liderazgo óptimo

- Responsabilidad: Acosta et al. (2010) refiere que esta dimensión corresponde a la autonomía del trabajador para realizar sus propias funciones por sí solo y a su vez esto generar motivación y satisfacción tanto a nivel personal como laboral.

- Recompensa: Acosta et al. (2010) describe que esta dimensión corresponde a los estímulos que se reciben a nivel laboral que pueden ser económicos, profesionales como permisos para estudiar o crecer en conocimiento para su función laboral y laborales estos últimos con cambio de puestos de trabajo con mejores condiciones laborales.

- Riesgo: Acosta et al. (2010) afirma que el riesgo es el sentimiento que se genera por parte de los trabajadores en base a las funciones ya establecidas, esta dimensión está influenciada por las descritas anteriormente dado que si no hay una estructura organizacional el sentimiento que se genera es negativo en cuanto a motivación y satisfacción laboral obstaculizando los objetivos institucionales.

- Calidez. Acosta et al. (2010) afirma que es la sensación del clima laboral entre todos los empleados esta sensación puede ser positiva o negativa.

-Apoyo: Acosta et al. (2010) refiere que es la percepción que tiene los empleados acerca de un trabajo en equipo con el objetivo de cumplir las metas institucionales.

-Conflicto: Acosta et al. (2010) refiere que esta dimensión está relacionada con la calidez y el apoyo de acuerdo a los resultados anteriores se puede generar un conflicto entre pares y jefes dado que no hay una comunicación asertiva ni un buen clima organizacional.

- Estándares de desempeño: Acosta et al. (2010) refiere que es la misión y visión de la empresa está ligada a la claridad institucional y al tenerla establecida ayuda a tener mejor percepción de los procesos institucionales para los trabajadores.

-Identidad: Acosta et al. (2010) refiere que es el sentido de pertenencia a la organización por parte del trabajador.

2.2.2 Análisis conceptual de los factores que influyen en el clima organizacional

Se evidencia que hay factores internos que afectan el clima organizacional los cuales se han ido trabajado a lo largo de los años desde el momento que se detectaron con el fin de mejorar y equilibrar el ambiente laboral y se han ido modificado algunos factores de acuerdo a los resultados que se han encontrado a continuación se plasman los más comunes algunos varían de acuerdo al entorno sociodemográfico de la organización y son tomados del estudio realizado por Zambrano (2017) denominado Factores del clima laboral que influye en el rendimiento de los trabajadores del sector público en el Ecuador.

- Equipo de trabajo: Toro (2015) lo define como el conjunto de personas que realizan una tarea para lograr un objetivo en común el cual ya está previamente establecido además de estar basado en unas reglas de convivencia, una buena comunicación y delimitar los roles de cada persona para así lograr que se integre y haya cohesión con el fin de evitar situaciones negativas que alteren el resultado del equipo.

- Liderazgo: Toro (2015) habla del liderazgo como la forma de motivación, esta puede ser positiva o negativa en sus equipos de trabajo para lograr los objetivos organizacionales, si su influencia es negativa puede llevar a que el equipo de trabajo se sienta insatisfecho y generar otras consecuencias, si su influencia es positiva incrementa la satisfacción

personal y laboral del trabajador.

- Comunicación: Toro (2015) refiere que el proceso de comunicación el cual es transmitir un mensaje entre dos o más personas, en las organizaciones debe de ser primordial el proceso comunicativo desde la gerencia, para así tener una claridad de la información institucional para evitar retrocesos en las labores ejecutadas por cada persona y es importante utilizar el proceso tecnológico a favor para emitir la información precisa y clara.

-Equipo y material de trabajo: Buitrago (2018) habla acerca de la importancia de los puestos de trabajo adecuados a la normatividad, además del buen uso de las herramientas tecnológicas como coadyuvante para realizar efectivamente la tarea laboral sin afectar la salud física o mental del trabajador.

- Estrategias de recompensa y tipos de contratación: Añez (2007) refiere que en este ítem entra todo lo relacionado con la contratación laboral de ofrecer los mismos tipos de contratos para el personal de la organización, un salario con las prestaciones legales y adecuado para el puesto laboral, además de que la organización implemente estrategias para motivar a los empleados a nivel personal y laboral un ejemplo claro de esto es la capacitación continua.

Buitrago (2018) en su estudio Principales herramientas propuestas en Colombia y América Latina para la medición del clima laboral reportadas en la literatura, menciona los factores externos del trabajador que influyen en el clima organizacional como lo son las relaciones laborales ya que la manera como se relaciona el trabajador de acuerdo a su personalidad con sus compañeros puede afectar la comunicación y tareas laborales; la edad influye en Colombia en el clima organizacional ya que se evidencia que la población que labora se encuentra entre las edades de veinticinco a treinta y seis años y

las personas que se encuentran en este rango de edad generan una compostura más crítica frente al ambiente laboral; el género ya que en la actualidad se busca generar una igualdad laboral entre el hombre y la mujer laboral y por último la antigüedad laboral ya que se van generando vínculos emocionales a mayor antigüedad con la organización. Vale aclarar que ambos factores tanto los internos como externos se pueden medir en los modelos propuestos anteriormente dado que son características de las variables propuestas.

2.2.3 Importancia del clima organizacional en las organizaciones de salud

Elgreden (2015) en su artículo El fortalecimiento del clima organizacional en establecimientos de salud, expresa que el clima organizacional está enganchado en el desarrollo estratégico de la organización ayudando a dar funcionabilidad y sostenibilidad para así lograr los objetivos de la institución por lo que influye en la calidad del servicio. La calidad deficiente se evidencia en servicios de salud inefectivos, deshumanización, incremento de eventos adversos, barreras administrativas entre otros que desencadenan en la insatisfacción del usuario.

Se tiene como definición de la calidad del atención dada por la Organización Mundial de la Salud pero evidenciada por Muños et al. (2019) en su escrito Clima organizacional y percepción externa de la calidad de los servicios de salud de la fundación hospital San José de Buga como el conjunto de servicios preventivos, diagnósticos o terapéuticos adecuados para lograr una atención óptima con el mínimo riesgo y la satisfacción del usuario, vale aclarar que la calidad puede ser entendida como la idea del paciente ante el servicio donde se debe tener en cuenta que esa percepción cambia de acuerdo a los cambios socio demográficos y la satisfacción se basa en las

experiencias pasadas del servicio.

Muños et al. (2019) También habla de la calidad en salud la cual es descrita por Donabedian como el resultado de esclarecer objetivos claros desde un principio para alcanzar las metas, se introduce en las organizaciones de salud como la atención que se espera que se le puede proporcionar al paciente desde verificar un riesgo/ beneficio en todo el proceso de la atención y así lograr su estado de bienestar. Por lo que se habla de tres componentes de calidad uno es el técnico el cual es la combinación de la ciencia y la tecnología para ayudar con la patología del paciente, el componente interpersonal en función a cumplir los valores ético- morales de la sociedad y un último componente son los aspectos que le generan confort al paciente y su familia- generando una atención confortable y por ende satisfacción.

Por último, Martínez (2009) en su escrito Factores inhibidores de la calidad en los servicios de salud refiere que la atención médica con calidad es un conjunto de herramientas, conocimientos y técnicas estructuradas para satisfacer las necesidades y expectativas del paciente, la manera en que se evidencian los problemas de calidad son las quejas de los usuarios y eventos adversos y es dada por unos factores inhibidores que son: infraestructura deficiente, marco labora inadecuado, gestión inadecuada, gestión del talento humano, falta de apego, limitantes externos entre otros. Estos factores inhibidores los han introducido varios autores en las herramientas de valoración de clima organizacional por ende si se encuentra con falencias se deteriorará la calidad de la atención. Por lo que se hace necesario evaluar el clima organizacional y reestructurar procesos de la atención para lograr un mejoramiento continuo de la organización y así obtener satisfacción por parte de los empleados y usuario.

2.3 Análisis referencial de las variables.

Se realizó una revisión bibliografía en base al clima organizacional en organizaciones de salud, encontrándose los siguientes estudios. Espitia, Cabrales y Morón (2017) desarrollaron el trabajo Clima organizacional en una institución prestadora de salud en Montería, Córdoba, el cual es un estudio descriptivo de corte transversal con enfoque cuantitativo con el objetivo de analizar el clima organizacional y establecer planes de mejora por medio de una muestra de ciento noventa y tres personas en conjunto con el instrumento propuesto por la Organización Panamericana de Salud. Se logró como resultados niveles de satisfacción por encima del ochenta por ciento en cuanto a la comunicación, relaciones interpersonales y valores comunicativos y se obtuvo porcentajes menores al veinte por ciento el bienestar social, niveles de capacitación y el reconocimiento además concluyó que se deben de mejorar en el conocimiento, reforzar la comunicación e integrar al personal para laborar como equipo en pro de la atención del paciente.

Gamarra (2017), realizó el estudio Clima organizacional y satisfacción de los usuarios del centro de salud Bellavista, estudio de tipo transversal, correlacional y descriptivo y su objetivo era determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción del usuario, se determinó una muestra de ciento dieciocho trabajadores a los cuales se les aplicó el instrumento aprobado por el MINSA para evaluar el clima organizacional y trescientos sesenta y ocho pacientes al cual se les aplicó el instrumento SERVQUAL. Se obtuvo como resultados que la satisfacción del usuario fue de un setenta y ocho por ciento y están satisfechos en cuando a la seguridad, empatía y fiabilidad; y el clima organizacional se encuentra en un rango para mejorar en factores

como el potencial humano, conflicto, cooperación, remuneración, entre otras.

Cruz, Osorio y Riveros (2017) realizaron el estudio Análisis al clima organizacional de la IPS ESIMED, estudio cuantitativo, observacional de corte transversal, cuyo objetivo era analizar el clima organizacional para generar planes de intervención con los resultados arrojados en base al instrumento realizado en Colombia que sirve para analizar clima laboral y los procesos organizacionales en cuando a factores como la administración del personal, estilo de dirección, comunicación, trabajo en equipo, ambiente físico. Se evidencia como resultado un clima organizacional autoritario además de fortalecer aspectos como los procesos de inducción y administración del personal.

Silvera (2018) realizó Clima laboral del personal y calidad de atención en usuarios que acuden al centro medio Juan Pablo II de Caritas Huncavelica, investigación de tipo no experimental con el método descriptivo y analítico por medio de dos herramientas una es el instrumento de Likert para medir la variable de clima organizacional a catorce funcionarios y el otro para medir la calidad de la atención por medio de una entrevista estructurada para ochenta y cuatro usuarios, teniendo como resultado que el clima organizacional es favorable y más del cincuenta y siete por ciento de los usuarios precisan una buena calidad de la atención.

Juárez (2018) realizó el estudio Clima organizacional entre los trabajadores del hospital general “la villa”: hospital de segundo nivel de atención de la ciudad de México, su objetivo era medir el clima organizacional en el año 2016 basado en un estudio observacional, trasversal y descriptivo de una muestra de doscientos sesenta y cuatro trabajadores por medio del cuestionario de Likert que trabaja cuatro dimensiones

importantes en el clima organizacional el liderazgo, la reciprocidad, motivación y participación. Obtuvo como resultados un nivel medio con tendencia a ser alto con respecto al clima organizacional, las dimensiones mejor evaluadas fueron las de liderazgo y motivación y como último lugar la participación. Como resultado importante se tiene que factores como la retribución, intercambio de información, la falta de reconocimiento e involucramiento al cambio afectan negativamente el clima organizacional

Rivera, Hernández, Forgiony, Bonilla y Rozo (2018) elaboraron el estudio Impacto de la motivación laboral en el clima organizacional y las relaciones interpersonales en los funcionarios del sector salud, un estudio de metodología cuantitativa de diseño no experimental con corte transversal a una población de cincuenta y dos personas que laboran en la IPS integrados en salud en el año 2016, por medio los instrumentos cuestionario de motivación para el trabajo, la escala de clima social organizacional y la escala de satisfacción en las relaciones interpersonales en el trabajo. Evidencio como resultado que el personal asistencial y administrativo presenta un nivel bajo en algunas variables de la motivación como logro, supervisión, salario lo que genera una dificultad en la motivación laboral y en la retribución del trabajo.

Muñoz, Claro y Contreras (2019) realizaron el estudio denominado Clima organizacional y percepción externa de la calidad de los servicios de salud de la fundación hospital San José De Buga de tipo descriptivo- transversal en los meses de noviembre 2018 y enero del 2019 su objetivo era determinar la relación entre el clima organizacional y la percepción externa de la calidad además de establecer la relación entre las áreas críticas del clima organizacional y las dimensiones de calidad. Se realiza

por medio de dos instrumentos uno es el de la Organización Panamericana de Salud a una muestra de doscientos ochenta personas donde mide las dimensiones de liderazgo, motivación, reciprocidad, participación y comunicación y por medio del modelo SERQUAL se midió la percepción de la calidad en salud a una muestra de trescientos y ochenta personas. Se obtuvo como resultado un clima laboral satisfactorio, la percepción de la calidad de salud fue insatisfactoria y la apreciación de la calidad no es condicionante.

Henao, Contreras y Vergara (2019) realizaron el estudio Identificación del clima laboral en el servicio de urgencias de una institución prestadora de servicios de salud en Santander en el año 2019, con el objetivo de realizar un análisis del clima organización en la organización de salud por medio del enfoque cuantitativo de tipo descriptivo teniendo como herramienta de recolección de información el cuestionario Likert para una muestra de cuarenta y cinco personas de acuerdo a criterios de selección como participación voluntaria y llevar más de seis meses en la institución y de acuerdo a lo resultados diseñar un plan de acción para retroalimentar el clima laboral. Se encuentra como resultado un clima laboral regular dado por algunas mediciones de la herramienta valorada como las condiciones laborales, la supervisión y control, a su vez hubo dimensiones con altas calificaciones como la comunicación, autorrealización e involucramiento laboral.

De Souza Canayo (2019), habla del escrito Clima organizacional y gestión administrativa en la Red de Salud Condorcanqui, Amazonas en el año 2016, un estudio de enfoque cuantitativo no experimental, correlacional causal con el objetivo de determinar qué influencia tenía el clima organizacional en la gestión administrativa de

la red de salud en base a una muestra de cincuenta personas por medio de dos cuestionarios con las variables clima organizacional y gestión administrativa. Logrando como resultados que la variable clima organizacional tiene un nivel del sesenta y cuatro por ciento influenciado por la motivación y el comportamiento de todos los sujetos de una organización, la variable administrativa tiene un nivel eficiente del sesenta y cuatro por ciento y el clima organización influye en la gestión administrativa en un cuarenta y ocho por ciento.

Rodríguez (2019) realizó el estudio Clima organizacional y satisfacción laboral en el equipo de salud del hospital I- La esperanza EsSalud, investigación de tipo cuantitativo, descriptivo, se utilizaron como herramientas el clima organizacional CO-SPC que consta de cincuenta preguntas evaluando cinco dimensiones: la realización personal, involucramiento personal, supervisión, comunicación y condiciones laborales; y la escala de satisfacción laboral SL- SPC a una muestra de cincuenta trabajadores. Se obtuvo como resultados que el setenta y ocho por ciento perciben un buen clima organizacional y un noventa por ciento refieren satisfacción laboral.

Ortiz, Ospino, Coronell, Madrid y Acosta (2019) realizaron el estudio Incidencia del clima organizacional en la productividad laboral en instituciones prestadoras de servicios de salud: un estudio de tipo correlacional con el fin de medir los factores de clima organizacional en base a las variables del ambiente físico, estructurales y personales y la productividad laboral en cuanto a eficacia y efectividad a una muestra de trescientos cincuenta y uno empleados administrativos de dos instituciones de salud . Reportan como resultados importantes la correlación existente entre el clima organizacional y la productividad laboral, además de que el clima organizacional en el

sector salud es influenciado por los factores externos afectando la productividad.

Fernández et al. (2019) publicaron el artículo Clima organizacional y satisfacción del usuario externo en los servicios de hospitalización del Instituto Nacional de Salud del Niño 2017, su objetivo era determinar el clima organizacional dado que es un factor que ayuda a evaluar y mejorar la calidad de los servicios de salud, este estudio fue observacional y transversal con una muestra de ciento veinticinco personas, se realizó por medio de dos encuestas una para valorar el clima organizacional por medio de la metodología del Ministerio de Salud (MINSA) el cual es un cuestionario de cincuenta y cinco preguntas y tres variables el potencial humano, diseño organizacional y la cultura organizacional y la SERVQUAL que mide la satisfacción del usuario. Teniendo como resultados una medición favorable del setenta y seis por ciento del clima organizacional donde las dimensiones de identidad, estructura y comunicación organizacional son óptimas y una satisfacción del usuario del sesenta y cuatro por ciento haciendo énfasis que los usuarios no se sienten a gusto con el trámite del alta por lo que la satisfacción bajo.

Turizo y Ruiz (2020) en el año 2020 realizaron Análisis del clima organizacional en la prestación de servicios de salud y cómo influye en la calidad de la atención, una investigación con enfoque cualitativo de tipo descriptivo cuyo objetivo era analizar por medio de una revisión bibliográfica de veinte dos artículos la incidencia del clima organizacional en la calidad de la atención y a su vez identificar los factores que afectan el clima organizacional en las instituciones de salud obteniendo como resultados que el clima laboral es una variable que afecta positiva o negativamente el logro de los resultados. Además de que cada organización debe de velar que el trabajador tenga las

condiciones necesarias para generar motivación dentro de la institución y la calidad de la atención esta mediada por el concepto de satisfacción.

Martínez y Castro (2020) elaboraron Clima organizacional y gestión de servicios de salud por enfermería del Hospital Daniel Alcides Carrión, un estudio de tipo correlacional, transversal y descriptivo, su objetivo era determinar la relación entre el clima organizacional y la gestión del servicio de enfermería por medio una muestra de cuarenta personas, y se ejecutaron dos cuestionarios uno para el clima organizacional y el otro la gestión del servicio. Los resultados fueron un clima organizacional poco favorable y una regular gestión de servicios de enfermería teniendo una relación directa entre las dos variables.

Agudelo, Peña, Hoyos y Jiménez (2020) en su estudio El clima organizacional y percepción de la calidad en una institución de salud de la ciudad de Manizales, tenían como objetivo determinar la relación entre el clima organizacional y la percepción de la calidad del servicio prestado por medio de una investigación cuantitativo trasversal por medio de dos instrumentos, uno es la evaluación de áreas críticas del clima organizacional con el instrumento de la Organización Panamericana de la Salud y la segunda parte es valorar la percepción de los clientes acerca de la calidad del servicio por medio de SERVQUAL para un total de muestra de trescientos ochenta y dos personas. Obteniendo como resultado un clima satisfactorio por parte del personal administrativo y un clima medianamente satisfactorio para el personal asistencial además de que la percepción de la calidad se encuentra en un porcentaje que genera satisfacción.

Saavedra et. al. (2020) realizaron el Diagnostico del clima organizacional de la

ESE Hospital San Vicente de Paul, cuyo objetivo era diagnosticar el clima organizacional además de identificar que percepción se tenía por parte de los trabajadores acerca del clima laboral, que variables lo están afectando y con los resultados generar acciones de mejora. Por medio de una investigación de tipo cuantitativo- descriptivo de una muestra de ciento cincuenta personas por medio del cuestionario de Litwing y Stringer, teniendo como resultado que la productividad de la organización es dada por falta de claridad y planificación de la organización, no existe buena comunicación interna además de que no existe un sistema de promoción personal y laboral a partir de los resultados se dejó un plan de acción para el hospital con el fin de mejorar el ambiente laboral y evitar retrocesos en los procesos.

Carrion, Castelo, Alcivar, Quiñonez y Llambo (2021) ejecutaron el estudio Influencia de la COVID-19 en el clima laboral de trabajadores de la salud en Ecuador, un estudio de enfoque cuantitativo, correlacional, con el objetivo de identificar qué factores influían en el clima laboral por medio de una muestra de trescientas cuarenta y nueva personas a través de un cuestionario de veinte cinco preguntas acerca de factores como la jornada laboral, riesgo de contagio, estabilidad laboral, entre otros. Se obtuvo como resultados que el noventa y cuatro por ciento de las personas consideran un clima laboral insatisfecho y que el factor que más influye en el clima laboral es el riesgo de contagio.

Con los estudios anteriores, se evidencia un problema a nivel mundial en las organizaciones laborales específicamente en el área de la salud dado que las consecuencias del ambiente laboral pueden culminar hasta con un evento adverso y como resultado dañar la vida humana, dado que el paciente ingresa a una institución

con la finalidad de mejorar su estado de salud, por lo tanto se hace necesario realizar más estudios en las organizaciones de salud con el fin de detectar factores que pueden influir en el clima organizacional y así mejorar procesos institucionales.

CAPÍTULO III MÉTODO

Al tener conocimiento de que el clima organizacional puede ser positivo o negativo y es una de las bases de una organización laboral y que su resultado afecta procesos institucionales se hace necesario realizar un diagnóstico en el escenario escogido para así evidenciar que factores pueden estar alterando el clima organizacional. A continuación, se enuncian los objetivos y las herramientas que se utilizaron para la realización de la presente investigación.

3.1. Objetivo

3.1.1. General

Identificar cuáles son los factores internos y externos que influyen en el clima organizacional del personal de enfermería en una institución de salud de la ciudad de Medellín por medio del cuestionario de Litwin y Stringer entre los periodos Abril- Junio del año 2022

3.1.2. Específicos

Evaluar el clima organizacional del personal de enfermería en una institución de salud de la ciudad de Medellín por medio del cuestionario de Litwin y Stringer entre los periodos Abril-Junio del año 2022.

Evidenciar la relación de los factores internos que influyen en el clima organizacional del personal de enfermería en una institución de salud de la ciudad de Medellín por medio del cuestionario de Litwin y Stringer entre los periodos Abril- Junio del año 2022.

Evidenciar la relación de los factores externos que influyen en el clima organizacional del personal de enfermería en una institución de salud de la ciudad de Medellín del cuestionario de Litwin y Stringer entre los periodos Abril- Junio del año 2022.

3.2. Participantes

En la organización se encuentran laborando quinientos veinte trabajadores tanto en áreas administrativas como asistenciales. Del personal asistencial son doscientos colaboradores, se tomaron criterios de inclusión ser personal profesional o auxiliar de enfermería que laboren en los servicios de urgencias, hospitalización y unidades de cuidado intensivo y especiales siendo posibles ciento cincuenta personas. Además de tener criterios de exclusión como el llevar menos de tres meses en la institución, no laborar en las unidades de urgencias, hospitalización y cuidado intensivo, no ser profesional de enfermería y si cumplía los criterios no deseaba participar en la investigación con el fin de prevalecer la autonomía del participante.

Se realizó el cálculo del tamaño de la muestra con la siguiente fórmula y se obtuvo un tamaño de muestra de ciento nueve personas de una población de ciento cincuenta, con un nivel de confianza del 95 por ciento y un margen de error de 5:

$$\text{Tamaño de muestra: } Z^2 \cdot (p) \cdot (1-p) / c^2$$

Z: Nivel de confianza

p: .150

c: Margen de error

3.3. Escenario

Para la presente investigación se tomó como escenario una institución de salud del área de Medellín, sin ánimo de lucro que se dedica a prestar servicio integral del área de salud específicamente neurología y neurocirugía, fundada desde el año 1972 donde actualmente cuenta con tres sedes, una sede en el municipio de apartado y dos sedes en Medellín de las cuales una presta servicios de neuropsicología y la sede centro los servicios asistenciales y administrativos la cual fue la sede de la investigación.

3.4. Instrumentos de recolección de información

Se utilizó como instrumento de recolección de información el evidenciado por Delgado (2009) en su estudio Relación del clima organizacional y de la satisfacción laboral del cliente interno con los niveles de satisfacción del cliente externo en el servicio brindado por los balcones de servicios ciudadanos del municipio metropolitano de Quito, administración zonal Manuela Sáenz, donde se tiene como herramienta el instrumento de Litwin y Stringer del cual se realizó una introducción sobre su objetivo y las dimensiones que evalúa en el capítulo del marco teórico. Para este instrumento se le agregaron factores externos como el sexo, edad, antigüedad laboral, tipo de contrato, horario y profesión para alcanzar el objetivo planteado, en la sección de anexos (1) se encuentra el cuestionario ejecutado. Por último, Díaz (2018) en su estudio Clima laboral según el modelo de Litwin y Stringer aplicado a la empresa Moliperú en la ciudad de Chiclayo 2018, describe el alfa de Cronbach del instrumento Litwin y Stringer es de 0.7 con el cual se establece la confiabilidad.

3.5 Procedimiento

Para la realización de la investigación no se requirió autorización formal por parte de la institución sin embargo estuvieron al tanto de los resultados de la investigación. Los participantes fueron informados del objetivo de la investigación la cual se realizó por medio de un formulario de Google donde la primera pregunta es el consentimiento informado para realizar la encuesta. Se recolecto la información en el mes de mayo aprovechando espacios como grupos primarios del servicio de UCI-UCE, urgencias y hospitalización para recolectar la mayor muestra posible y poder brindar información a los participantes, se les envió el link a sus correos y posteriormente se procedió a analizar los resultados.

3.6. Diseño del método

3.6.1. Diseño:

Este estudio tiene como diseño no experimental dado que se van detectar que factores externos o internos de una organización influyen en el clima organizacional sin modificar las variables. Hernández (2014) expresa en su libro metodología de la investigación que los diseños no experimentales son estudios que se realizan sin la maniobra de las variables solamente se realiza una observación del fenómeno en su forma natural.

3.6.2. Momento de estudio:

Fue un estudio de tipo transversal, dado que se recolectaron datos solamente en el mes de mayo. Los estudios transversales (Hernández, 2014) son los que recolectan datos en un tiempo establecido para analizar las variables.

3.6.3. Alcance del estudio:

Hernández (2014) describe en su libro metodología de la investigación que los estudios correlacionales dan a conocer la relación entre dos o más variables en una muestra. Por lo que esta investigación tiene un alcance correlacional dado que se va a estudiar qué factores externos e internos influyen en el clima organizacional de una institución.

3.7 Operacionalización de las variables

En la Tabla 1 se presenta la operacionalización de las variables de la investigación.

Tabla 1

Operacionalización de variables

Antigüedad laboral	Tiempo que lleva el trabajador en la institución	6 meses o menos 6 meses a 1 año 1 año a 3 años 3 años o mas
Tipo de contrato	Tipo de contrato que ofrece la institución para que el trabajador labore en ella.	Indefinido Fijo a 6 meses
Servicio	Servicio en el que se desempeña en la institución	UCI Urgencias Hospitalización
Horario	Horario en que labora el trabajador	Rotativo Diurno
	Estructura	1-9
	Responsabilidad	10-16
	Recompensa	18-23
		Escala de Likert
		1. Muy de acuerdo

Dependiente	Instrumento	Clima	Desafíos	24-28	2. De acuerdo
	Litwin y Stringer	organizacional	Relaciones	29-33	3. En desacuerdo
			Cooperación	34-38	4. Muy en desacuerdo
			Normas	39-43	
			Conflicto	44-48	
			Identidad	44-59	

Fuente: Elaboración propia

Para interpretar las respuestas de la escala de Linkert se le asignaron valores numéricos a cada respuesta así: totalmente de acuerdo (1), de acuerdo (2), en desacuerdo (3) y totalmente en desacuerdo (4) posteriormente se le dio valor a la respuesta de cada uno de los participantes y se calculó la frecuencia, para así realizar un conteo total de respuestas logrando un puntaje máximo de 100 el cual se interpreta de la siguiente manera de 100-81 clima laboral muy favorable, 80-51 puntos clima laboral favorable, 50-26 insatisfacción en aspectos del clima laboral y 25-0 clima laboral desfavorable.

3.8. Análisis de datos

Para el procesamiento de los datos se utilizó el paquete estadístico SPSS v 25, además del análisis por medio de la estadística descriptiva con medidas de tendencia central con el fin de resumir la información e identificar factores externos o internos que más se evidencian. También se realizó el análisis de los otros datos obtenidos por medio de la estadística inferencial a través del coeficiente Pearson y Spearman para analizar si existe relación entre variables con un nivel de significancia de 0.05. Por último, se utilizó también el modelo de regresión logística con el fin de explicar la variabilidad del resultado de acuerdo a otras variables.

3.9. Consideraciones éticas

La investigación se basó en pautas mundiales para realizar investigación, uno de ellos es valer los principios éticos como lo expresa Álvarez (2018) los cuales son universales para cada objetivo de investigación los cuales son justicia, beneficencia y el respeto por las personas, también se preservaron los derechos humanos de las personas encuestadas además de salvaguardar la autonomía de la persona a participar por medio del consentimiento informado, aclarando que la información obtenida solo es para fines investigativos donde se conservara el anonimato.

Se puede concluir que en la investigación los diferentes métodos estadísticos nos ayudan a caracterizar las variables y lograr evidenciar su variabilidad en cuanto a otras variables, pero esto se debe de realizar sin traspasar los límites de la investigación dado que se deben de encontrar respuestas a la hipótesis, pero sin vulnerar los derechos humanos de cada participante de la investigación.

CAPÍTULO IV RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

Luego de la recolección de las muestras, se obtuvieron ciento nueve muestras en total, posteriormente se realizó un análisis de los datos recolectados, el siguiente capítulo se divide en dos partes una primera el análisis de las variables socio demográficas y posteriormente el análisis de cada dimensión del cuestionario de Litwin y Stringer, los cuales se presentan a continuación. En la Tabla 2 se evidencian los resultados de las variables socios demográficos.

Tabla 2

Resultados variables socio demográficas

Variable	Indicador	Frecuencia	Porcentaje
Sexo	Femenino	63	57.8%
	Masculino	46	42.2%
Edad	20 años o menos	1	0.9%
	20- 25 años	12	12%
	26-30 años	26	23.8%
	31-35 años	28	25,6%
	36- 40 años	29	26,6%
	41 años o mas	13	11,9%
Profesión	Enfermero	31	28,4%
	Auxiliar de enfermería	78	71,6%
Antigüedad laboral	6 meses o menos	10	9,1%
	6 meses a 1 año	14	12,8%
	1 año a 3 años	33	30,2%

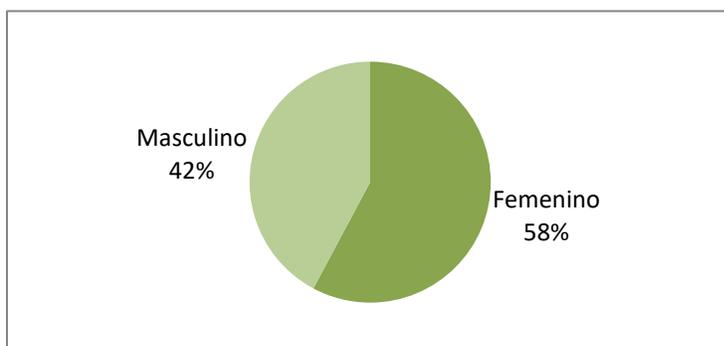
	3 años o mas	52	47,7%
Tipo de contrato	Indefinido	91	83,4%
	Fijo a 6 meses	18	16,5%
Servicio	UCI- UCE	35	32,1%
	Urgencias	44	40,3%
	Hospitalización	30	27,5%
Turno	Rotativo	105	96,3%
	Diurno	4	3,6%

Fuente: Elaboración propia

Para la variable sexo que se define como el conjunto de características que definen a un ser humano como femenino o masculino, se obtuvo como resultado de la muestra que 63 personas correspondían al sexo femenino y 46 personas al sexo masculino, como se evidencia en la siguiente Figura 1.

Figura 1

Variable sexo



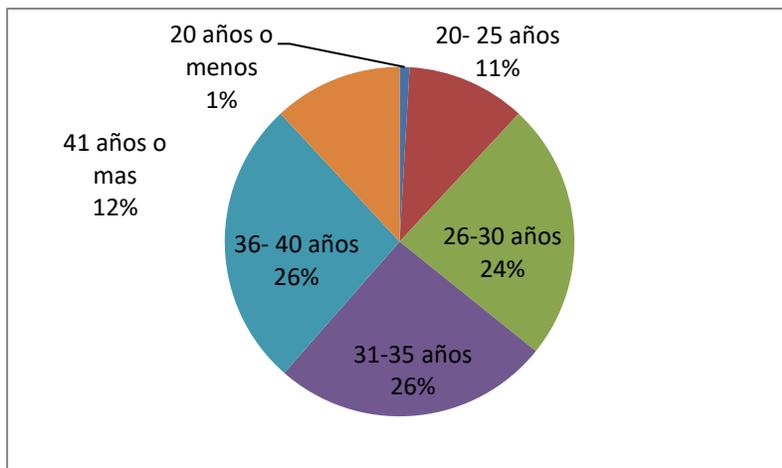
Nota: Para la variable sexo del total de la muestra, correspondían el 58% género femenino y el género masculino 42%. Fuente: elaboración propia.

Para la variable edad la cual es el tiempo que ha vivido un ser vivo desde el nacimiento, para esta investigación se establecieron rangos de edad para caracterizar la

muestra, se obtuvo como resultado que en la muestra se encontraban personas en los siguientes rangos de edades: 20 años o menos una persona; 20- 25 años doce personas; 26-30 años veintiséis personas, 31-35 años veintiocho personas; 36- 40 años veintinueve personas y de 41 años o más trece personas de la muestra, esta información se corrobora en la Figura 2.

Figura 2

Variable edad

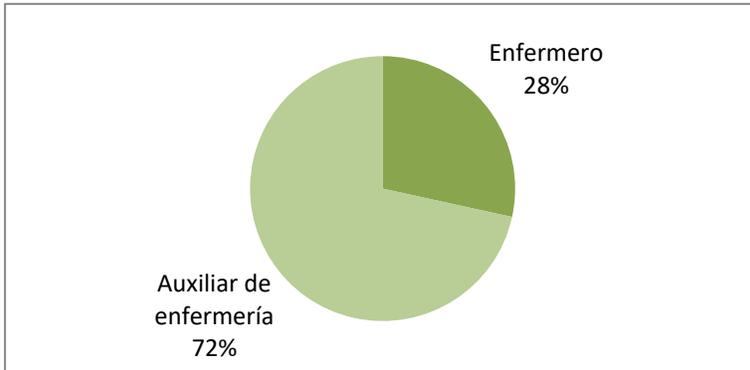


Nota: Para la variable edad correspondían el 26% personas con rango de edad de 31 a 35 años y personas con edad de 36 y 40 años; un 24% personas con rango de edad de 26 a 30 años; un 12% personas con 41 años; un 11% personas de 20 a 25 años y un 1% personas menores de 20 años. Fuente: elaboración propia.

Para la variable profesión la cual es la ocupación que ejerce una persona tras recibir estudios académicos para esta investigación se tomaron dos profesiones de las cuales se obtuvieron el siguiente resultado: ser enfermero profesional correspondía al treinta y un personas y auxiliar de enfermería a setenta y ocho personas del total de la muestra. La siguiente información se evidencia en la siguiente Figura 3.

Figura 3

Variable profesión

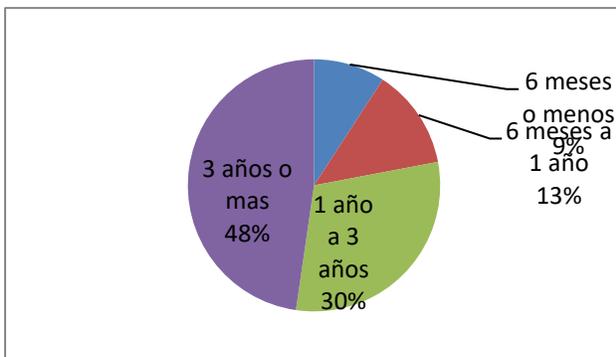


Nota: Para la variable profesión se obtuvo como porcentaje de la muestra un 72% correspondiente a ser auxiliar de enfermería y un 28% ser enfermero profesional. Fuente: elaboración propia.

La variable antigüedad laboral la cual es el tiempo que lleva el trabajador en la institución también se establecieron rangos para tener mejor claridad de la información, realizándose así: 6 meses o menos diez personas, 6 meses a 1 año catorce personas, 1 año a 3 años treinta y tres personas y 3 años o más cincuenta y dos personas, en la siguiente Figura 4 se evidencia el resultado de la variable descrita.

Figura 4

Variable antigüedad laboral



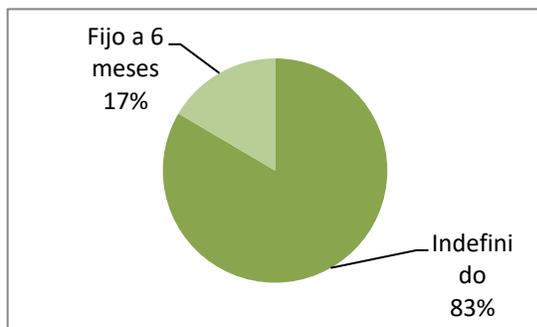
Nota: Para la variable antigüedad laboral se obtuvo un 48% del personal lleva laborando tres años o más en la institución, un 30% en un rango de 1 año a 3 años; un 13% lleva laborando de 6 meses a 1 años; 6

meses o menos corresponden al 9% de la muestra. Fuente: elaboración propia.

La variable tipo de contrato el cual es el contrato que ofrece la institución para que el trabajador labore en ella se caracterizaron dos tipos uno indefinido el cual su resultado fue noventa y uno personas de la muestra y uno fijo a seis meses donde se obtuvo como resultado dieciocho personas. La anterior información se evidencia en la Figura 5.

Figura 5

Variable tipo de contrato laboral

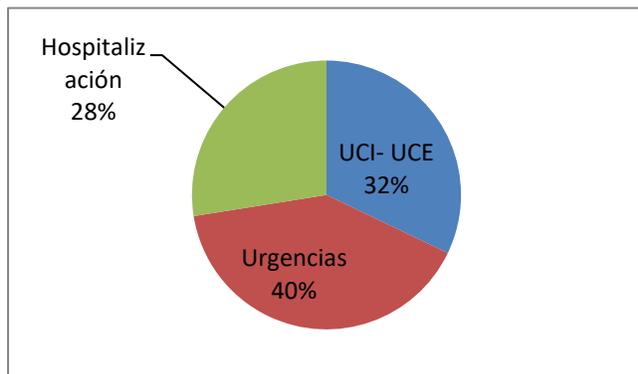


Nota: Para la variable tipo de contrato se evidencia un 83% de la muestra cuenta con contrato indefinido un 17% con un contrato a término fijo el cual se maneja a 6 meses. Fuente: elaboración propia.

La variable servicio el cual es el servicio en el que se desempeña las labores en la institución, para esta investigación solo se seleccionaron tres servicios: UCI-UCE la muestra fue de treinta y cinco personas, urgencias cuarenta y cuatro personas y hospitalización de treinta personas. La anterior información se evidencia en la Figura 6.

Figura 6

Variable servicio

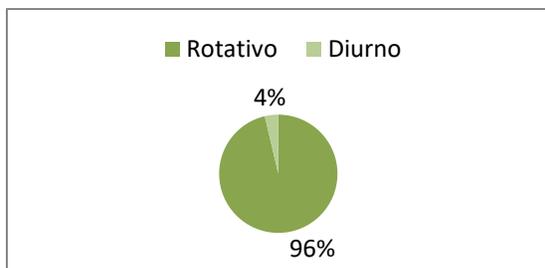


Nota: Para la variable servicio se evidencia que el 40% de la muestra correspondía al servicio de urgencias, un 32% de la muestra del servicio de UCI-UCE y un 28% al servicio de hospitalización. Fuente: elaboración propia.

La variable turno el cual es el horario en que labora el trabajador para la presente investigación solo se tomaron dos categorías el diurno el cual correspondió a cuatro personas de la muestra y el rotativo ciento cinco. La anterior información se evidencia en la Figura 7.

Figura 7

Variable turno



Nota: Para la variable turno se evidenció que el 96% de la muestra corresponde al horario rotativo y un 4% el horario diurno. Fuente: elaboración propia.

A continuación, se presentan los resultados del cuestionario de Litwin y Stringer,

la primera dimensión es la estructura la cual hace referencia al organigrama de una organización y de acuerdo al cuestionario correspondían las preguntas número uno a la número nueve se obtuvieron que 641 respuestas de las preguntas, 342 de acuerdo, 263 en desacuerdo y muy en desacuerdo 123 respuestas. Información que se evidencia en la Tabla 3 y Figura 8.

Tabla 3

Resultados variable estructura

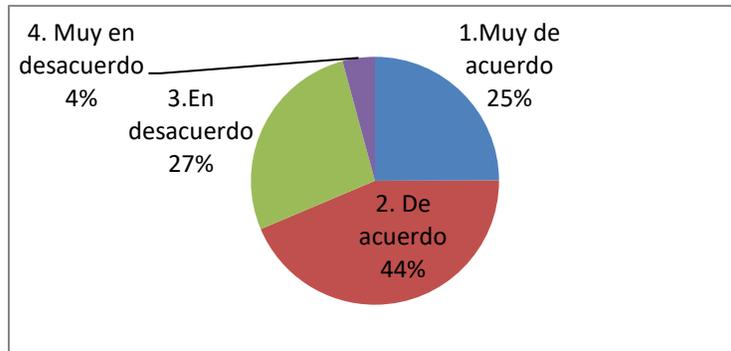
Variable	Pregunta	Respuestas	Frecuencia
Estructura	1	1. Muy de acuerdo.	27
		2. De acuerdo.	50
		3. En desacuerdo.	28
		4. Muy en desacuerdo	4
Estructura	2	1. Muy de acuerdo.	36
		2. De acuerdo.	41
		3. En desacuerdo.	28
		4. Muy en desacuerdo	4
Estructura	3	1. Muy de acuerdo.	55
		2. De acuerdo.	48
		3. En desacuerdo.	3
		4. Muy en desacuerdo	3
Estructura	4	1. Muy de acuerdo.	47
		2. De acuerdo.	60
Estructura			

		3. En desacuerdo.	2
		4. Muy en desacuerdo	0
	5	1. Muy de acuerdo.	17
		2. De acuerdo.	9
Estructura		3. En desacuerdo.	40
		4. Muy en desacuerdo	43
	6	1. Muy de acuerdo.	27
		2. De acuerdo.	18
Estructura		3. En desacuerdo.	38
		4. Muy en desacuerdo	26
	7	1. Muy de acuerdo.	19
		2. De acuerdo.	25
Estructura		3. En desacuerdo.	44
		4. Muy en desacuerdo	21
	8	1. Muy de acuerdo.	4
Estructura		2. De acuerdo.	13
		3. En desacuerdo.	74
		4. Muy en desacuerdo	18
Estructura	9	1. Muy de acuerdo.	21
		2. De acuerdo.	78
		3. En desacuerdo.	6
		4. Muy en desacuerdo	4

Fuente: Elaboración propia

Figura 8

Dimensión estructura



Nota: Para la variable estructura se evidencio que el 44% de la muestra estuvieron de acuerdo; 27% en desacuerdo; 25% muy de acuerdo y 4% muy en desacuerdo con la estructura organizacional.
Fuente: elaboración propia.

La dimensión responsabilidad la cual corresponde a la autonomía del trabajador para realizar sus propias funciones por sí solo y a su vez esto generar motivación y satisfacción tanto a nivel personal como laboral, en el cuestionario correspondían a las preguntas número diez a la dieciséis, se obtuvieron 189 respuestas muy de acuerdo, 276 de acuerdo, 223 en desacuerdo y muy en desacuerdo 191. Información que se evidencia en la Tabla 4 y Figura 9.

Tabla 4

Resultados variable responsabilidad

Variable	Pregunta	Respuestas	Frecuencia
Responsabilidad	10	1. Muy de acuerdo.	34
		2. De acuerdo.	42

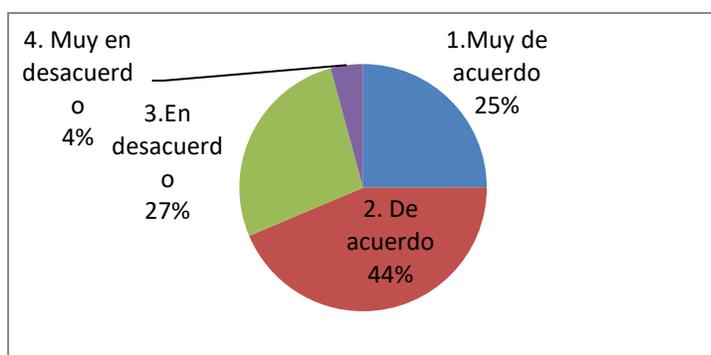
		3. En desacuerdo.	27
		4. Muy en desacuerdo	6
Responsabilidad	11	1. Muy de acuerdo.	27
		2. De acuerdo.	30
		3. En desacuerdo.	25
		4. Muy en desacuerdo	27
Responsabilidad	12	1. Muy de acuerdo.	26
		2. De acuerdo.	36
		3. En desacuerdo.	18
		4. Muy en desacuerdo	30
Responsabilidad	13	1. Muy de acuerdo.	11
		2. De acuerdo.	24
		3. En desacuerdo.	36
		4. Muy en desacuerdo	38
Responsabilidad	14	1. Muy de acuerdo.	14
		2. De acuerdo.	21
		3. En desacuerdo.	37
		4. Muy en desacuerdo	37
Responsabilidad	15	1. Muy de acuerdo.	20
		2. De acuerdo.	39
		3. En desacuerdo.	31
		4. Muy en desacuerdo	19
Responsabilidad	16	1. Muy de acuerdo.	30

2. De acuerdo.	34
3. En desacuerdo.	21
4. Muy en desacuerdo	30

Fuente: Elaboración propia

Figura 9

Dimensión responsabilidad



Nota: Para la dimensión responsabilidad se evidenció que la muestra estaba de acuerdo un 44%, en desacuerdo un 27%, muy de acuerdo 25% y muy en desacuerdo 4%. Fuente: elaboración propia.

La dimensión recompensa la cual corresponde a los estímulos que se reciben a nivel laboral que pueden ser económicos, profesionales como permisos para estudiar o crecer en conocimiento para su función laboral y laborales estos últimos con cambio de puestos de trabajo con mejores condiciones laborales, en el cuestionario hace referencia a las preguntas diecisiete a la veintidós, se obtuvieron 136 respuestas muy de acuerdo, 324 de acuerdo, 182 en desacuerdo y 14 muy en desacuerdo. Información que se corrobora en la Tabla 5 y Figura 10.

Tabla 5

Resultados variable recompensa

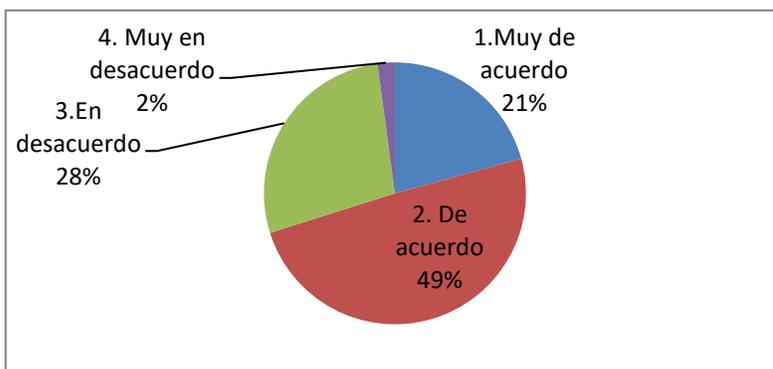
Variable	Pregunta	Respuestas	Frecuencia
Recompensa	17	1. Muy de acuerdo.	13
		2. De acuerdo.	57
		3. En desacuerdo.	38
		4. Muy en desacuerdo	1
Recompensa	18	1. Muy de acuerdo.	15
		2. De acuerdo.	63
		3. En desacuerdo.	30
		4. Muy en desacuerdo	1
Recompensa	19	1. Muy de acuerdo.	11
		2. De acuerdo.	60
		3. En desacuerdo.	35
		4. Muy en desacuerdo	3
Recompensa	20	1. Muy de acuerdo.	22
		2. De acuerdo.	33
		3. En desacuerdo.	47
		4. Muy en desacuerdo	7
Recompensa	21	1. Muy de acuerdo.	19
		2. De acuerdo.	62
		3. En desacuerdo.	26

		4. Muy en desacuerdo	2
Recompensa	22	1. Muy de acuerdo.	56
		2. De acuerdo.	49
		3. En desacuerdo.	6
		4. Muy en desacuerdo	0

Fuente: Elaboración propia

Figura 10

Dimensión recompensa



Nota: Para la dimensión recompensa se evidencia que un 49% de la muestra está de acuerdo, 28% en desacuerdo, 21% muy de acuerdo y 2% muy en desacuerdo. Fuente: elaboración propia.

La dimensión riesgo el cual es el sentimiento que se genera por parte de los trabajadores en base a las funciones ya establecidas, en el cuestionario correspondía a la pregunta veintitrés a la veintisiete, se obtuvieron 122 respuestas muy de acuerdo, 212 de acuerdo, 162 en desacuerdo y 48 muy en desacuerdo. Información que se evidencia en la Tabla 6 y Figura 11.

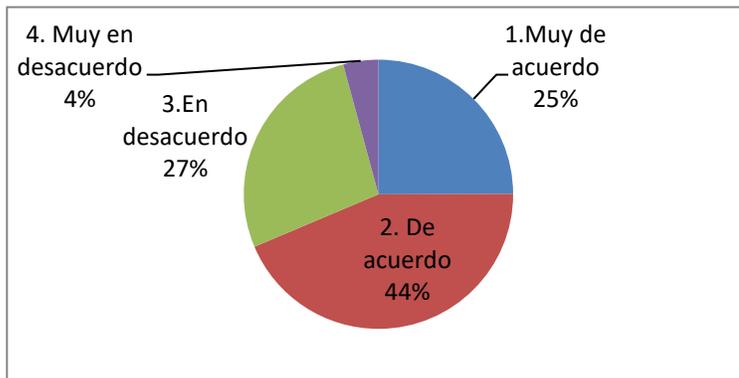
Tabla 6*Resultados variable desafío*

Variable	Pregunta	Respuestas	Frecuencia
Desafío	23	1. Muy de acuerdo.	24
		2. De acuerdo.	51
		3. En desacuerdo.	29
		4. Muy en desacuerdo	5
Desafío	24	1. Muy de acuerdo.	29
		2. De acuerdo.	38
		3. En desacuerdo.	36
		4. Muy en desacuerdo	6
Desafío	25	1. Muy de acuerdo.	18
		2. De acuerdo.	31
		3. En desacuerdo.	43
		4. Muy en desacuerdo	16
Desafío	26	1. Muy de acuerdo.	35
		2. De acuerdo.	53
		3. En desacuerdo.	19
		4. Muy en desacuerdo	2
Desafío	27	1. Muy de acuerdo.	16
		2. De acuerdo.	39
		3. En desacuerdo.	35

Fuente: Elaboración propia

Figura 11

Dimensión desafíos



Nota: Para la dimensión desafíos, se evidencio que el 44% de la muestra está de acuerdo, un 27% en desacuerdo, 25% muy de acuerdo y un 4% muy en desacuerdo. Fuente: elaboración propia.

La dimensión relaciones o calidez que es la sensación del clima laboral entre todos los empleados esta sensación puede ser positiva o negativa, en el cuestionario hace referencia a las preguntas número veintiocho a la treinta y dos. Se obtuvieron 64 respuestas muy de acuerdo, 222 respuestas de acuerdo, 144 en desacuerdo y 78 muy en desacuerdo. Información que se evidencia en la Tabla 7 y Figura 12.

Tabla 7

Resultados variable relaciones

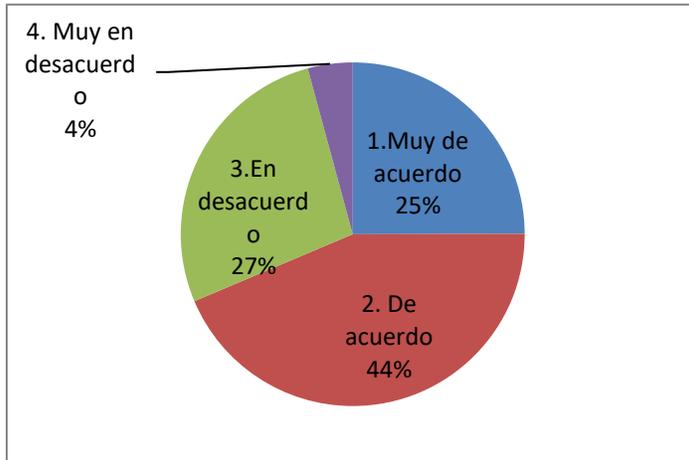
Variable	Pregunta	Respuestas	Frecuencia
----------	----------	------------	------------

Relaciones		1. Muy de acuerdo.	18
	28	2. De acuerdo.	74
		3. En desacuerdo.	17
		4. Muy en desacuerdo	0
Relaciones	29	1. Muy de acuerdo.	25
		2. De acuerdo.	62
		3. En desacuerdo.	20
		4. Muy en desacuerdo	2
Relaciones	30	1. Muy de acuerdo.	2
		2. De acuerdo.	13
		3. En desacuerdo.	62
		4. Muy en desacuerdo	32
Relaciones		1. Muy de acuerdo.	2
	31	2. De acuerdo.	11
		3. En desacuerdo.	58
		4. Muy en desacuerdo	38
Relaciones	32	1. Muy de acuerdo.	17
		2. De acuerdo.	62
		3. En desacuerdo.	24
		4. Muy en desacuerdo	6

Fuente: Elaboración propia

Figura 12

Dimensión relación



Nota: Para la dimensión relación se evidencia un 44% de la muestra está de acuerdo, un 27% en desacuerdo, 25% muy de acuerdo y un 4% muy en desacuerdo. Fuente: elaboración propia.

La dimensión apoyo o cooperación la cual es la percepción que tienen los empleados acerca de un trabajo en equipo con el objetivo de cumplir las metas institucionales. En el cuestionario hace referencia a la pregunta número treinta y tres hasta la pregunta treinta y siete, 136 respuestas muy de acuerdo, 238 de acuerdo, 148 en desacuerdo y 23 respuestas en desacuerdo. Información que se evidencia en la Tabla 8 y Figura 13.

Tabla 8

Resultado variable cooperación

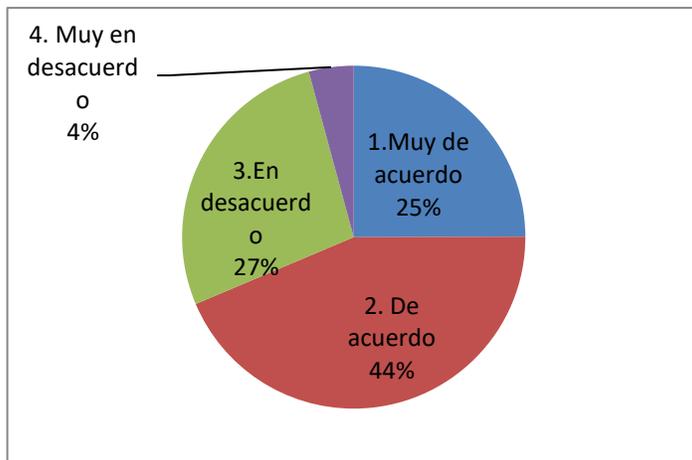
Variable	Pregunta	Respuestas	Frecuencia
----------	----------	------------	------------

	33	1. Muy de acuerdo.	19
Cooperación		2. De acuerdo.	34
		3. En desacuerdo.	47
		4. Muy en desacuerdo	9
Cooperación	34	1. Muy de acuerdo.	16
		2. De acuerdo.	52
		3. En desacuerdo.	36
		4. Muy en desacuerdo	5
Cooperación	35	1. Muy de acuerdo.	23
		2. De acuerdo.	33
		3. En desacuerdo.	46
		4. Muy en desacuerdo	7
Cooperación	36	1. Muy de acuerdo.	49
		2. De acuerdo.	46
		3. En desacuerdo.	12
		4. Muy en desacuerdo	2
Cooperación	37	1. Muy de acuerdo.	29
		2. De acuerdo.	73
		3. En desacuerdo.	7
		4. Muy en desacuerdo	0

Fuente: Elaboración propia

Figura 13

Dimensión cooperación



Nota: Para la dimensión cooperación se evidenció un 44% de la muestra se encuentra de acuerdo, 27% en desacuerdo, 25% muy de acuerdo y un 4% muy en desacuerdo. Fuente: elaboración propia.

La dimensión normas o estándares de desempeño que es la misión y visión de la empresa está ligada a la claridad institucional y al tenerla establecida ayuda a tener mejor percepción de los procesos institucionales para los trabajadores. En el cuestionario equivale a las preguntas número treinta y ocho a la cuarenta y dos, 121 respuestas muy de acuerdo, 206 de acuerdo, 144 en desacuerdo y 67 en desacuerdo. Información que se evidencia en la Tabla 9 y Figura 14.

Tabla 9

Resultados variable normas

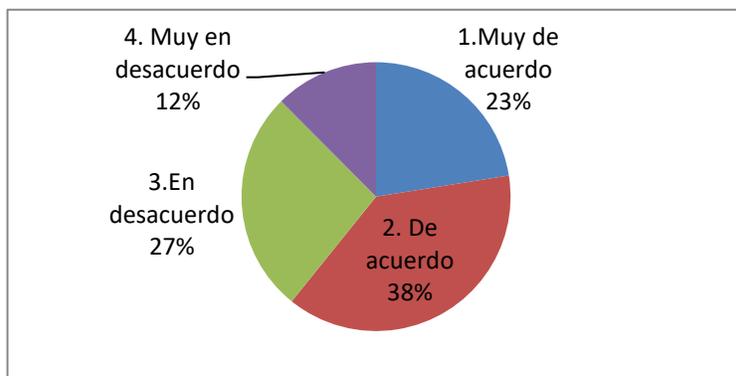
Variable	Pregunta	Respuestas	Frecuencia
----------	----------	------------	------------

Normas	38	1. Muy de acuerdo.	56
		2. De acuerdo.	47
		3. En desacuerdo.	6
		4. Muy en desacuerdo	0
Normas	39	1. Muy de acuerdo.	7
		2. De acuerdo.	26
		3. En desacuerdo.	39
		4. Muy en desacuerdo	32
Normas	40	1. Muy de acuerdo.	2
		2. De acuerdo.	29
		3. En desacuerdo.	58
		4. Muy en desacuerdo	18
Normas	41	1. Muy de acuerdo.	32
		2. De acuerdo.	34
		3. En desacuerdo.	27
		4. Muy en desacuerdo	16
Normas	42	1. Muy de acuerdo.	24
		2. De acuerdo.	70
		3. En desacuerdo.	14
		4. Muy en desacuerdo	1

Fuente: Elaboración propia

Figura 14

Dimensión normas



Nota: Para la dimensión normas se evidencia un 38% de la muestra de acuerdo, 27% en desacuerdo, 23% muy de acuerdo y un 12% muy en desacuerdo. Fuente: elaboración propia.

La dimensión de conflicto está relacionada con la calidez y el apoyo de acuerdo a los resultados anteriores se puede generar un conflicto entre pares y jefes dado que no hay una comunicación asertiva ni un buen clima organizacional. En el cuestionario equivale a las preguntas número cuarenta y tres a la cuarenta y siete, 128 respuestas muy de acuerdo, 211 de acuerdo, 158 en desacuerdo y 43 muy en desacuerdo. Información que se evidencia en la Tabla 10 y Figura 15.

Tabla 10

Resultados variable conflicto

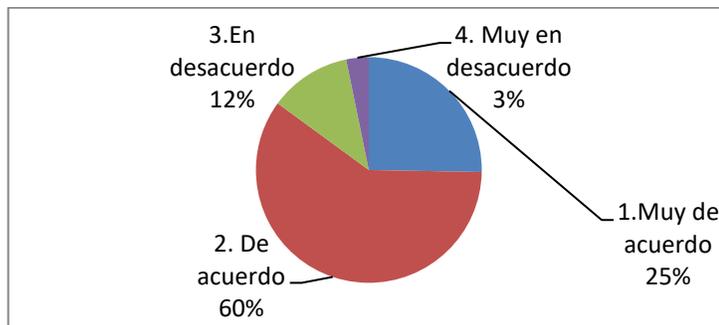
Variable	Pregunta	Respuestas	Frecuencia
Conflicto	43	1. Muy de acuerdo.	32
		2. De acuerdo.	52
		3. En desacuerdo.	16

		4. Muy en desacuerdo	9
Conflicto	44	1. Muy de acuerdo.	11
		2. De acuerdo.	60
		3. En desacuerdo.	28
		4. Muy en desacuerdo	8
Conflicto	45	1. Muy de acuerdo.	12
		2. De acuerdo.	58
		3. En desacuerdo.	30
		4. Muy en desacuerdo	7
Conflicto	46	1. Muy de acuerdo.	20
		2. De acuerdo.	31
		3. En desacuerdo.	48
		4. Muy en desacuerdo	10
Conflicto	47	1. Muy de acuerdo.	53
		2. De acuerdo.	10
		3. En desacuerdo.	36
		4. Muy en desacuerdo	9
Conflicto	43	1. Muy de acuerdo.	32
		2. De acuerdo.	52
		3. En desacuerdo.	16
		4. Muy en desacuerdo	9

Fuente: Elaboración propia

Figura 15

Dimensión conflicto



Nota: Para la dimensión conflicto se evidencia que el 60% de la muestra está de acuerdo; 25% muy de acuerdo; 12% en desacuerdo y un 3% muy en desacuerdo. Fuente: elaboración propia.

La dimensión identidad la cual es el sentido de pertenencia a la organización por parte del trabajador corresponde a la última parte del cuestionario preguntas de la cuarenta y cuatro a la cincuenta y uno, se obtuvieron 110 respuestas muy de acuerdo, 260 de acuerdo, 51 en desacuerdo y 14 muy en desacuerdo. Información que se evidencia en la Tabla 11y Figura 16.

Tabla 11

Resultados variable identidad

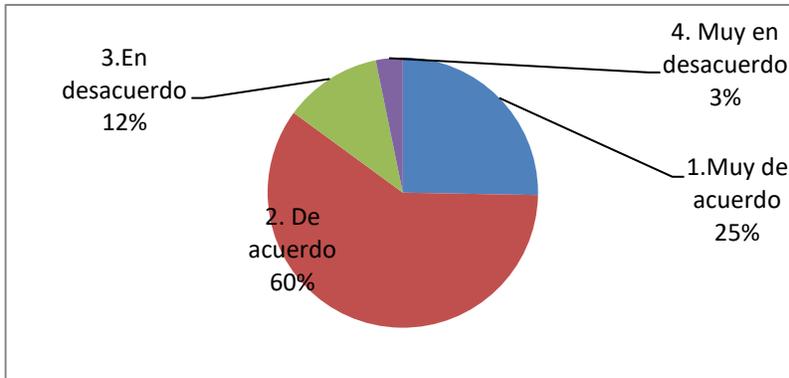
Variable	Pregunta	Respuestas	Frecuencia
Identidad	48	1. Muy de acuerdo.	22
		2. De acuerdo.	80
		3. En desacuerdo.	7
		4. Muy en desacuerdo	0
Identidad	49	1. Muy de acuerdo.	26

		2. De acuerdo.	76
		3. En desacuerdo.	6
		4. Muy en desacuerdo	0
	50	1. Muy de acuerdo.	25
Identidad		2. De acuerdo.	57
		3. En desacuerdo.	19
		4. Muy en desacuerdo	8
Identidad	51	1. Muy de acuerdo.	37
		2. De acuerdo.	47
		3. En desacuerdo.	19
		4. Muy en desacuerdo	6
	48	1. Muy de acuerdo.	22
Identidad		2. De acuerdo.	80
		3. En desacuerdo.	7
		4. Muy en desacuerdo	0
	49	1. Muy de acuerdo.	26
Identidad		2. De acuerdo.	76
		3. En desacuerdo.	6
		4. Muy en desacuerdo	0

Fuente: Elaboración propia

Figura 16

Dimensión identidad

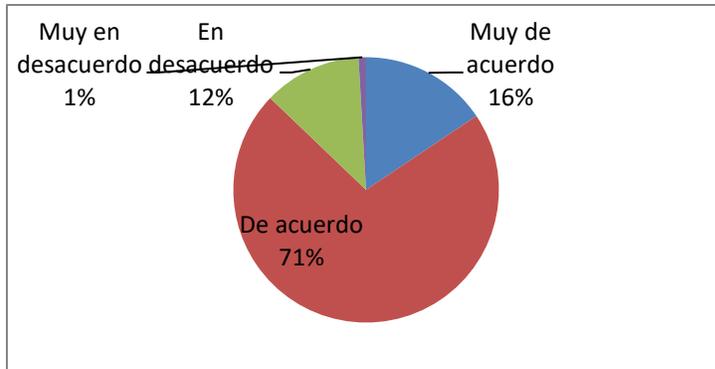


Nota: Para la dimensión identidad se evidencia que el 60% de la muestra está de acuerdo, 25% muy de acuerdo, 12% en desacuerdo y un 3% muy en desacuerdo. Fuente: elaboración propia.

Posteriormente se realizó un análisis estadístico en Excel de cada encuesta realizada para evaluar las respuestas de la escala de Linkert en este caso se le asignaron valores numéricos a cada respuesta así: totalmente de acuerdo (1), de acuerdo (2), en desacuerdo (3) y totalmente en desacuerdo (4) posteriormente se le dio valor a la respuesta de cada uno de los participantes y se calculó la frecuencia, por último se realizó un conteo total de respuestas logrando un puntaje máximo de 100 el cual se interpreta de la siguiente manera de 100-81 clima laboral muy favorable, 80-51 puntos clima laboral favorable, 50-26 insatisfacción en aspectos del clima laboral y 25-0 clima laboral desfavorable, en esta investigación se lograron los siguientes resultados diecisiete personas consideran muy de acuerdo el clima organizacional, setenta y ocho personas están de acuerdo con el clima organizacional, trece personas están en desacuerdo con el clima organizacional y una persona está en desacuerdo con el clima organizacional, como se evidencia en la Figura 17.

Figura 17

Clima organizacional



Nota: Para la muestra se evidencia que un 71% de los participantes están de acuerdo con el clima organizacional, un 16% muy de acuerdo, 12% en desacuerdo y un 1% muy en desacuerdo. Fuente: elaboración propia.

Se puede concluir que en la investigación se tomó como muestra 109 participantes de los cuales predominó el sexo femenino con un 63%, la mayor muestra tenían de edad entre los 36 a 40 años con un 26.6%, la profesión predominante fue el auxiliar de enfermería con un 78%, la antigüedad laboral un 47.7% de tres años o más en la institución, con un contrato a término indefinido de 83,4% además prevaleció el servicio de urgencias con un porcentaje de 40.3% y la mayor parte de la muestra realiza turnos rotativos con un porcentaje de 96,3%.

En cuanto al clima organizacional se concluye que el 71% de la muestra está de acuerdo con el clima organizacional, desglosando el cuestionario se tiene que en todas las dimensiones prevaleció la respuesta de acuerdo en las dimensiones estructura, responsabilidad, recompensa, desafíos, relación, cooperación, normas en un porcentaje menor al 50% y en las dimensiones conflicto e identidad con un porcentaje mayor al 60%.

También se realizó un análisis de estadística inferencial de las variables

independientes con las dimensiones propuestas en el cuestionario de Litwing y Stringer. En la Tabla 12 se evidencia la correlación que se evidenciaron del clima organizacional con los factores externos.

Tabla 12

Estadística inferencial clima organizacional con los factores externos

Factores externos	p- valor	Coefficiente de Pearson
Edad	0.014*	-.235
Profesión	0.000*	-.494
Antigüedad laboral	0.013*	-.237
Tipo de contrato	0.020*	.223

Fuente: Elaboración propia. * = valores estadísticamente significativos con un 95% de confianza

Se puede concluir que el clima organizacional tiene una correlación estadísticamente significativa con el tipo de contrato (positiva débil). Además, tiene una correlación negativa moderada con las variables edad, profesión y antigüedad laboral. A continuación, en la Tabla 13 se evidencia la correlación del clima organizacional con las dimensiones del cuestionario de Litwin y Stringer.

Tabla 13

Estadística inferencial clima organizacional con las dimensiones

Dimensión	p- valor	Coefficiente de Pearson
Estructura	0.000*	.501
Responsabilidad	0.000*	.633
Recompensa	0.000*	.362
Desafíos	0.000*	.502
Relaciones	0.000*	.372
Cooperación	0.000*	.641
Identidad	0.004*	.272
Conflicto	0.000*	.641

Fuente: Elaboración propia. * = valores estadísticamente significativos con un 95% de confianza.

Se puede concluir que el clima organizacional tiene una correlación positiva moderada y fuerte con las dimensiones anteriores siendo más fuerte la cooperación, responsabilidad y el conflicto, además la dimensión normas no tuvo correlación por lo cual no aparece en los resultados. También se midió porcentaje de satisfacción del clima organizacional con los factores internos y externos, los resultados se evidencian en la Tabla 14

Tabla 14

Estadística inferencial satisfacción clima organizacional con los factores internos y externos

Factores externos e internos	p- valor	Coeficiente de Pearson
Edad	.023*	-.218
Profesión	0.000*	-.490
Antigüedad laboral	.015*	-.232
Tipo de contrato	.023*	.218

Fuente: Elaboración propia. * = valores estadísticamente significativos con un 95% de confianza.

Se puede concluir que la satisfacción del clima organización está influenciada por los factores mencionados en la Tabla 14, la satisfacción con el tipo de contrato tiene una correlación positiva débil; además la satisfacción con la edad y la antigüedad laboral tienen una correlación negativa débil y la satisfacción con la profesión tiene una correlación negativa moderada.

Además, también se evidencia una relación entre las dimensiones del cuestionario de Litwin y Stringer entre ellas la dimensión estructura tiene una correlación positiva débil

con la responsabilidad dado por un p-valor de 0.013 y r: .238; también tiene una correlación positiva moderada con la dimensión conflicto dado por un p-valor de 0.000 y r de .364. También la dimensión responsabilidad tiene una correlación positiva débil con la dimensión relaciones dado por un p-valor de 0.032 y r de .205 y también tiene correlación positiva débil con la dimensión conflicto con un p-valor de 0.004 y r de .273.

Otra dimensión que tuvo correlación fue desafíos ya que tiene una correlación positiva débil con la dimensión relaciones (p-valor: 0.026 y r:.213), también tiene una correlación positiva débil con la dimensión conflictos (p-valor: 0.006 y r:.264) y con la dimensión cooperación (p-valor: 0.001 y r:.310). La dimensión identidad tuvo correlación positiva débil con la dimensión recompensa (p-valor:0.010 y r:.247) y una correlación positiva débil con la dimensión desafíos (p-valor: 0.006 y r:.261).

Por último, se evidenció la correlación entre los factores internos y externos como por ejemplo la edad tiene una correlación positiva débil con la profesión p-valor:0.14 y r:.235 y también con la antigüedad laboral p-valor:0,000 y r:0.394 teniendo una correlación positiva moderada. La antigüedad laboral aparte de tener correlación con la edad también tiene una correlación negativa moderada con el tipo de contrato p-valor: 0.000 y r: -.678. El factor horario tiene una correlación positiva débil con la profesión p-valor:.005 y r:.267.

Se concluye que el clima organizacional de la institución de salud es influenciado por factores como el tipo de contrato de manera positiva y de manera negativa con factores como la edad, profesión y la antigüedad laboral. Además, en relación con las dimensiones propuestas por Litwin y Stringer el clima organizacional tiene una correlación

con la cooperación, responsabilidad y conflicto evidenciándose también en los resultados dado por una aceptabilidad mayor del 50%. Por último, se evidenció que las dimensiones entre sí tienen correlaciones como por ejemplo la estructura con la responsabilidad y el conflicto lo que genera que el personal este atento dado que si se afecta una dimensión generaría la afectación de otras más debilitando el clima organizacional.

CAPÍTULO V DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

El clima organizacional ha sido importante desde tiempos anteriores dado que es uno de los cimientos de la organización que ayuda a cumplir con los objetivos propuestos dado que si es un clima positivo genera una zona donde el colaborador puede crecer personal y profesionalmente obteniendo beneficios tanto el profesional como la organización y si es negativo y/o con aspectos a mejorar puede afectar las labores cotidianas y por ende los objetivos propuestos. A continuación, se presentan los resultados obtenidos de la investigación y su relación con estudios realizados anteriormente además de las conclusiones de la investigación.

El objetivo general planteado en la presente investigación fue identificar cuáles son los factores internos y externos que influyen en el clima organizacional del personal de enfermería en una institución de salud de la ciudad de Medellín por medio del cuestionario de Litwin y Stringer entre los periodos Abril- Junio del año 2022, teniendo en base un supuesto teórico de que hay factores internos y externos que afectan el clima organizacional, algunos fueron descritos por Zambrano (2017) en su estudio Clima laboral que influye en el rendimiento de los trabajadores del sector público en el Ecuador, donde evidenciaba que el equipo de trabajo, el liderazgo, la comunicación, el material de trabajo, las estrategias de recompensa y los tipos de contratación son algunos de los factores más predominantes que afectan el clima organizacional. Por otro lado, Buitrago (2018) evidencia en su estudio Principales herramientas propuestas en Colombia y América Latina para la medición del clima laboral reportadas en la literatura que los factores externos como las relaciones laborales, la edad, género y la antigüedad laboral influyen en el ambiente laboral.

Con lo anterior se planteó la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuáles son los

factores internos y externos que influyen en el clima organizacional del personal de enfermería en una institución de salud de la ciudad de Medellín entre los periodos Abril-Junio del año 2022? y se obtuvieron los siguientes resultados en cuanto a factores externos se identificó que la mayor muestra de población que se obtuvo tiene como profesión ser auxiliar de enfermería (71,6%), el género que predominó fue el sexo femenino (57.8%), el rango de edad de los participantes que predominó (64%) fue entre los 26 y los 40 años, la antigüedad laboral más frecuente fue de tres años o más en la institución (47,7%).

Con estos resultados se trae a colación lo expresado por Buitrago (2018) en su estudio Principales herramientas propuestas en Colombia y América Latina para la medición del clima laboral reportadas en la literatura donde refiere que la edad influye en el clima organizacional ya que se evidencia que el rango de edad de la población que labora se encuentra entre las edades de veinticinco a treinta y seis años y las personas que se encuentran en este rango de edad generan una compostura más crítica frente al ambiente laboral. En esta investigación se evidencia ese rango aproximado de edad además del género ya que en la actualidad se busca generar una igualdad laboral entre el hombre y la mujer laboral en esta investigación se encontró que el mayor sexo que predominó fue el femenino y por último la antigüedad laboral ya que se van generando vínculos emocionales a mayor antigüedad con la organización y la mayor población encuestada labora desde hace más de tres años en la institución.

En cuanto a factores internos que influyen en el clima organizacional se identificaron el horario rotativo como el horario laboral predominado (96%), servicio en que labora predomina el servicio de urgencias (40.3%); vale aclarar que la presente

investigación se realizó en los servicios de hospitalización, unidad de cuidado intensivo, unidad de cuidados especiales y urgencias obteniendo mayor población en urgencias pero es dado por ser un servicio que maneja más personal que los otros y tipo de contrato laboral predominando el contrato indefinido (83%).

Con respecto a la hipótesis formulada de que existen factores externos e internos que afectan el clima organizacional en una institución de salud, esta investigación se basó en el cuestionario de Litwin y Stringer el cual evidencia nueve dimensiones que influyen en el ambiente laboral los cuales son: Estructura, recompensa, normas, responsabilidad, desafíos, identidad, relaciones, conflicto y cooperación, se realizó un análisis correlacional de las dimensiones con los factores internos y externos para evaluar si afectaban el clima organizacional encontrando lo siguiente.

Primero al analizar el clima organizacional con las dimensiones del cuestionario Litwin y Stringer todas tiene una correlación menos la dimensión normas lo que significaría que el clima organizacional no se ve afectado por las normas, y con el resto de dimensiones tiene una correlación positiva fuerte lo que significa si se realiza un cambio en los procesos de la estructura, recompensa, responsabilidad, desafíos, identidad, relaciones, conflicto y cooperación específicamente cooperación, responsabilidad y conflicto en los cuales se obtuvo un valor más alto puede alterar el curso del clima organizacional sea para el lado positivo o negativo ya que tiene una relación directa.

También se analizó la satisfacción del clima organizacional con los factores internos y externos, identificando que el género, horario y el servicio donde se labora no genera una satisfacción del clima organizacional. Factores como la edad y la antigüedad

laboral generar una correlación negativa débil siendo inversamente proporcional igual que la profesión, pero en un grado más alto. Y el tipo de contrato si genera una correlación positiva débil con la satisfacción del clima organizacional.

También se evidencio en el análisis estadístico que hay relaciones entre las dimensiones del clima organizacional propuestas por Litwin y Stringer como, por ejemplo: la dimensión estructura tiene una correlación positiva débil con la responsabilidad y tiene una correlación positiva moderada con la dimensión conflicto. La dimensión responsabilidad tiene una correlación positiva débil con las dimensiones relaciones y tiene correlación positiva débil con la dimensión conflicto. Otra dimensión que tuvo correlación fue desafíos ya que tiene una correlación positiva débil con la dimensión relaciones; tiene una correlación positiva débil con la dimensión conflictos y también con la dimensión cooperación. La dimensión identidad tuvo correlación positiva débil con la dimensión recompensa y una correlación positiva débil con la dimensión desafíos.

Por último, se evidenció la correlación entre los factores internos y externos como por ejemplo la edad tiene una correlación positiva débil con la profesión y también con la antigüedad laboral teniendo una correlación positiva moderada. La antigüedad laboral aparte de tener correlación con la edad también tiene una correlación negativa moderada con el tipo de contrato. El factor horario tiene una correlación positiva débil con la profesión.

Respondiendo a la hipótesis de investigación planteada de que existen factores externos e internos que afectan el clima organizacional en una institución de salud se puede evidenciar que variables como la edad, tipo de contrato, antigüedad laboral y la

profesión interfieren en el clima laboral, pero algunos influyen más que otros sean positiva o negativa en algunas dimensiones pero que al final afectan el clima laboral. Y factores como el género, horario y el servicio en que labora no alteran el clima laboral. Estos resultados se pueden correlacionar con estudios anteriores a continuación se hace análisis de ellos.

Espitia, Cabrales y Morón (2017) desarrollaron el trabajo Clima organizacional en una institución prestadora de salud en Montería, Córdoba, obtuvieron como resultados que la comunicación, las relaciones laborales, el trabajo en equipo, estructura organizacional tiene un nivel de aceptación del 80% por parte de los encuestados; en relación con los resultados obtenidos en la presente investigación se obtuvieron en cuanto a la dimensión estructura, relaciones y cooperación un 69% de aceptación en cada dimensión; un nivel relativamente bajo para una institución de salud dado que son dimensiones que deben de tener un nivel de aceptación alto para alcanzar la misión y visión de las organizaciones en salud es atender las necesidades de salud de las personas y que el proceso debe ser excelente con el fin de evitar dañar la vida del ser humano.

Gamarra (2017) en su estudio Clima organizacional y satisfacción de los usuarios del centro de salud Bellavista, estudio de tipo transversal, correlacional y descriptivo donde su objetivo era determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción del usuario, de los resultados obtenidos se resalta que la mayor población de estudio eran de género femenino en un 79.5% y un 67,5% de la muestra eran personas contratadas por la empresa, variables que también fueron destacadas en la presente investigación por lo que se convierten en variables acentuadas y que se

pueden relacionar con los resultados obtenidos pero no se obtiene una relación dado que en el estudio de Gamarra se obtiene que el clima organizacional tiene factores para mejorar como el potencial humano, cooperación, conflicto entre otras y en la presente investigación se evidencia que la cooperación tiene 65% de aceptabilidad y el conflicto un 85%, dimensiones que están un nivel óptimo.

Cruz, Osorio y Riveros (2017) en su estudio Análisis al clima organizacional de la IPS ESIMED, estudio cuantitativo, observacional de corte transversal, cuyo objetivo era analizar el clima organizacional donde su resultado fue un clima organizacional autoritario y se destaca que la mayor muestra fue del género femenino con un 75%, su mayor personal entrevistado fue del área asistencial con un porcentaje del 78% variables que son relacionadas con las de esta investigación. En la investigación de Cruz, Osorio y Riveros se evidencia como resultados que los colaboradores tienen claro los objetivos estratégicos y está sincronizados con su tarea en la organización algo que también se evidencia en este estudio dado que la dimensión estructura y conflicto tuvieron una aceptación del 65%.

En el estudio realizado por Silvera (2018) denominado Clima laboral del personal y calidad de atención en usuarios que acuden al centro médico Juan Pablo II de Caritas Huancavelica se obtiene como resultado que el 51% de la muestra tiene como perspectiva un clima laboral favorable y que la atención es buena generando una relación directa con la satisfacción laboral, si bien no todas las variables del estudio realizado son directas con el clima laboral unas influyen positiva o negativamente dando evidencias para reforzar y evitar que afecte negativamente y por ende afecte el clima laboral.

Por otro lado Juárez (2018) en su estudio Clima organizacional entre los trabajadores del hospital general “la villa”: hospital de segundo nivel de atención de la ciudad de México, dentro de las variables de este estudio se resalta que la mayor muestra fue de género femenino con un 60,2%, un rango de edad entre los 40-45 años y un rango de antigüedad laboral entre los 3 a 5 años, características que también se evidenciaron en este estudio, además se resalta que se evaluó población del área de enfermería con un 24.6% por lo que tienen relación con los resultados obtenidos con la presente investigación. Juárez (2018) también evidencia que el clima organizacional tenía un nivel medio- alto con tendencia a que las mejores dimensiones evaluadas eran la estructura organizacional y la motivación, dimensiones que tuvieron un porcentaje mayor del 50% en este estudio respaldando los resultados obtenidos.

Impacto de la motivación laboral en el clima organizacional y las relaciones interpersonales en los funcionarios del sector salud fue un estudio realizado por Rivera, Hernández, Forgiony, Bonilla y Rozo (2018), en este estudio también predominó el género femenino con un 60% corroborando los resultados obtenidos de que la variable género tiene una correlación positiva con las dimensiones del clima organizacional, además de que hay una relación directa entre las variable relaciones y clima organizacional relacionándolo con este estudio se obtiene que la variable relaciones tiene una correlación positiva moderada con el clima organizacional pero el género no genera ninguna correlación con el clima organizacional.

Muñoz, Claro y Contreras (2019) en su estudio denominado Clima organizacional y percepción externa de la calidad de los servicios de salud de la fundación hospital San José De Buga de tipo descriptivo- transversal en los meses de Noviembre 2018 y Enero

del 2019 donde su objetivo era determinar la relación entre el clima organizacional y la percepción externa de la calidad además de establecer la relación entre las áreas críticas del clima organizacional y las dimensiones de calidad, también se evidencia que el 75% de la muestra corresponde al género femenino y un 49% de la muestra su formación era técnica. En este estudio la mayor muestra se desempeña como auxiliar de enfermería y el 72% de la muestra cuenta con un trabajo a término indefinido y el rango de antigüedad laboral es de 1 año a 5 años variables con resultados similares a este estudio.

Además, Muñoz, Claro y Contreras (2019) en su estudio se demuestran un clima organizacional satisfactorio pero con una anotación y es que de acuerdo al tipo de contrato se genera un nivel de satisfacción laboral lo que puede conllevar a alterar el clima organizacional, en la presente investigación no se pudo evidenciar esto dado que se tiene un 83% de personal con contrato indefinido y no se generan contratos diferentes o subcontrataciones de personal lo que le genera al personal mayor confianza y lealtad en la institución logrando que otros factores no alteren el clima organizacional o si lo hacen lo inclinen a una balanza del lado positivo.

Henao, Contreras y Vergara (2019) realizaron el estudio Identificación del clima laboral en el servicio de urgencias de una institución prestadora de servicios de salud en Santander en el año 2019, en él evidenciaron afectación en la variable responsabilidad y supervisión con un rango medio dado que solo el 32% de la muestra se le supervisan las tareas en la organización además de que el 44% considera que no hay estímulo para avanzar en los procesos institucionales sea de manera personal o profesional específicamente en el área de la remuneración pero se presentan las

escenarios óptimos para laboral y con un nivel medio global de clima laboral. En este estudio la dimensión de recompensa tuvo una aceptación del 70% un nivel alto y puede darse dado los factores internos que puede ayudar a lograr esto como el tipo de contrato, remuneración, capacitaciones y otros elementos que lleva a que el personal pueda crecer laboral y personalmente.

De Souza Canayo (2019), en su escrito Clima organizacional y gestión administrativa en la Red de Salud Condorcanqui, Amazonas en el año 2016, fue un estudio de enfoque cuantitativo no experimental, correlacional causal con el objetivo de determinar qué influencia tenía el clima organizacional en la gestión administrativa de la red de salud en este caso se evidencio que el clima organizacional tiene un nivel favorable en un 64%, resaltando en dimensiones como la motivación, autonomía y responsabilidad, además de que el clima organizacional influye en el área administrativa de manera positiva, logrando que la organización tenga un equilibrio y logre cumplir con los objetivos institucionales alcanzando sus metas propuestas. También se resalta que la dimensión rendimiento y remuneración tiene un nivel del 46% generando planes de acción para mejorar las recompensas dado que se generaba la perspectiva como si fuera inequitativo en los empleados de la organización.

Comparando lo anterior con los resultados de esta investigación no se evidencio así el nivel de recompensa ya que se obtuvo un 70% de aceptación la cual va acorde con la estructura ya que se tiene un 69% de aceptación, dado que la estructura organizacional nos evidencia los planes, objetivos, recompensas y desafíos de la institución los cuales deben de ser muy bien estructurados y equilibrar factores para que el clima laboral sea favorable y por ende el área administrativa y así evitar fallas en el

sistema organizacional, con estos resultados se podría dar a entender que de acuerdo a los participantes de la presente investigación se tiene consolidado un buen clima organizacional y una buena estructura organizacional.

Ortiz, Ospino, Coronell, Madrid y Acosta (2019) en su estudio Incidencia del clima organizacional en la productividad laboral en instituciones prestadoras de servicios de salud, evidencian que hay una correlación entre el clima organizacional el cual tiene componentes como la estructura organizacional y personal, además del ambiente físico y la productividad laboral, la cual tiene como componentes eficacia y efectividad además de que el clima laboral en una organización de salud es influenciado por factores externos y por ende afecta la productividad. En el caso de este estudio se puede adjuntar la productividad a las dimensiones responsabilidad, desafíos e identidad las cuales obtuvieron más del 60% de aceptabilidad y en el análisis correlacional tuvieron una correlación positiva con el clima organizacional y factores como el tipo de contrato generan una correlación positiva moderada por lo que este es un factor que al modificarlo influye significativamente en el clima organizacional, lo que se concluye es que si hay factores externos e internos que afectan el ambiente laboral y por ende afectan la productividad.

Fernández et al. (2019) en su estudio Clima organizacional y satisfacción del usuario externo en los servicios de hospitalización del instituto Nacional de Salud del Niño, lograron evidenciar un clima organizacional favorable con un resultado de 76% resaltando la variable potencial humano seguida de identidad, comunicación organizacional y estructura, lo que conlleva a tener un nivel de satisfacción del usuario en un 64% reafirmando que hay factores que influyen en el clima laboral y este es una

base de la estructura para alcanzar los objetivos como por ejemplo evidenciaban que uno de los factores que afectaba la satisfacción del usuario era la comunicación entre profesional de salud y paciente, en este estudio no se midió la satisfacción del usuario y queda la brecha abierta dado que ya se reconocieron qué factores influyen en el clima laboral y así poderlos abordar y verificar si afectan la atención del paciente y por ende su perspectiva de satisfacción.

Martínez y Castro (2020) reportaron el estudio Clima organizacional y gestión de servicios de salud por enfermería del Hospital Daniel Alcides Carrión, un estudio de tipo correlacional, transversal y descriptivo, su objetivo era determinar la relación entre el clima organizacional y la gestión del servicio de enfermería en este caso hay una relación con la muestra dado que su muestra fue de 40 personas que ejercen la profesión de enfermería y en este estudio fue de 31 personas, obteniendo como resultado un clima organizacional poco favorable y una relación directa con los servicios de enfermería, en especial se identificó que en la dimensión identidad un porcentaje alto de la muestra no se siente identificado en la organización por lo que puede entorpecer los procesos organizacionales, en este estudio se trabajó con la muestra de profesional de enfermería y auxiliar de enfermería. En el ámbito de identidad se evidenció un 85% de aceptabilidad lo que se interpreta como que el personal se siente leal y comparte los mismos ideales de la institución lo que conlleva a que se trabaje en una misma línea institucional.

Agudelo, Peña, Hoyos y Jiménez (2020) en su estudio El clima organizacional y percepción de la calidad en una institución de salud de la ciudad de Manizales, tenían como objetivo determinar la relación entre el clima organizacional y la percepción de la

calidad del servicio prestado, investigación donde también se evidenció que gran parte de la muestra eran de sexo femenino (69%), el rango de edad era entre 28 a 36 años y tipo de contrato indefinido con un 58%, variables que fueron predominantes en esta investigación, como resultado se obtuvieron que el clima organizacional específicamente en el área asistencial es medio satisfactorio teniendo como variable más baja el liderazgo y más alta la motivación. En la presente investigación se evidencia que la dimensión identidad tiene una aceptación del 85%, en esta dimensión entra la motivación dado que es el sentido de pertenencia a la institución y ese es personal y laboral, este último con los beneficios que ofrece la institución el cual ayuda a cumplir con los procesos, además de que la gerencia se ayude con el liderazgo con los procesos institucionales para evitar que se realicen tareas desorganizadamente y se pierda el enfoque.

Carrion, Castelo, Alcivar, Quiñonez y Llambo (2021) ejecutaron el estudio Influencia de la COVID-19 en el clima laboral de trabajadores de la salud en Ecuador, estudio donde las variables predominantes fueron el género femenino en un 57% y una población en un rango de edad de 22 a 35 años, evidenciaron que se presentaba un clima laboral insatisfecho, el 94% de dicho resultado se debía al riesgo de contagio ya que esto, generaba fricciones, frustraciones y conflictos en el ambiente laboral pues no existían las condiciones laborales optimas. En esta investigación no se midió el factor contagio ya que la institución en que se realizó la investigación no es primera línea para atender pacientes con estas patologías y es una variable que hay que empezar a valorar en las instituciones de salud ya que se ha estado evidenciando que afecta el clima laboral negativamente.

Saavedra et al. (2020) realizaron el estudio Diagnostico del clima organizacional de la ESE Hospital San Vicente de Paul, cuyo objetivo era diagnosticar el clima organizacional además de identificar que percepción se tenía por parte de los trabajadores acerca del clima laboral; el estudio se realizó predominantemente en personal femenino (62%) y con formación académica a nivel técnico (48%), se analizó la variable desafío destacando que en un 82% la organización toma riesgos, pero un 66% no se arriesga por una buena idea. Relacionándolo con esta investigación la variable desafíos obtuvo un 69% de aceptabilidad rangos aceptables para una organización.

Turizo y Ruiz (2020) en el año 2020 realizaron el estudio Análisis del clima organizacional en la prestación de servicios de salud y cómo influye en la calidad de la atención, en el cual expresaron climas organizacionales de diferentes países de Latinoamérica entre ellos Colombia donde se evidencia un entorno positivo del 51%, pero con afectación en el salario y en el crecimiento profesional de los trabajadores, en el caso de esta investigación la dimensión recompensa obtuvo un 71% de aceptabilidad una variable positiva para los resultados que se estaban obteniendo a nivel nacional por lo que se puede concluir que la institución presenta variables que no se ven afectadas en comparación con otras instituciones.

CONCLUSIONES

Uno de los objetivos específicos era evaluar el clima organizacional del personal de enfermería en una institución de salud de la ciudad de Medellín por medio del cuestionario de Litwin y Stringer entre los periodos Abril-Junio del año 2022, se puede

concluir que diecisiete personas (16%) manifiestan estar muy de acuerdo con el clima organizacional, setenta y ocho personas (71%) están de acuerdo con el clima organizacional, trece personas (12%) están en desacuerdo con el clima organizacional y una persona (1%) está en desacuerdo con el clima organizacional, con estos resultados se puede concluir que no es un clima organizacional óptimo sino un clima organizacional donde el colaborador se siente satisfecho y puede crecer como persona y profesionalmente trabajando en conjunto con la empresa, además de que hay dimensiones que no alcanzaron un nivel de más del 80% lo que significa que hay que potencializar algunas dimensiones con nuevas herramientas para mejorar el clima organizacional.

Como objetivo específico era evidenciar la relación de los factores internos que influyen en el clima organizacional del personal de enfermería en una institución de salud de la ciudad de Medellín por medio del cuestionario de Litwin y Stringer entre los periodos Abril- Junio del año 2022, se identificó que el factor horario y servicio en que labora no genera ninguna influencia en el clima organizacional, el factor antigüedad laboral genera una correlación negativa débil lo que evidencia que van en sentido contrario y el tipo de contrato si genera una correlación positiva débil con la satisfacción del clima organizacional este último se puede relacionar en que la institución en que se realizó es una de las pocas que cuenta con contrato indefinido generando garantías laborales.

Y el otro objetivo específico era evidenciar la relación de los factores externos que influyen en el clima organizacional del personal de enfermería en una institución de salud de la ciudad de Medellín por medio del cuestionario de Litwin y Stringer entre los

periodos Abril- Junio del año 2022, encontrando que el género no genera una relación con el clima organizacional, factores como la edad y la profesión genera una correlación negativa débil siendo indirectamente proporcional al clima laboral..

Analizando la investigación se encontraron como fortalezas el apoyo por parte de la gerencia para realizar el proyecto investigativo dado que querían conocer el clima organizacional de la institución para así evidenciar qué factores del clima organizacional lo están alterando y generar planes de acción, también se encontró el apoyo por parte de los líderes y de las personas participantes de la investigación al realizar el muestreo en un espacio de tiempo de los grupos primarios que llevo a recolectar la información de una manera ágil y oportuna.

Como oportunidades se generó la opción de analizar claramente cada dimensión para evidenciar qué factores están afectando o qué planes de acción se pueden implementar para subir de nivel el clima organizacional dado que cabe recordar que el puntaje que se obtuvo fue 71% y se puede llegar a ser excelentes. Como debilidades se encontró el tiempo de la investigación ya que los meses planteados de la investigación dio para arrojar un diagnóstico y se podría utilizar estos resultados para abordar más a profundidad el clima organizacional en la institución como la generación de planes de acción o percepción del usuario y su relación con el clima laboral. Y se cuenta como amenaza que las dimensiones del clima organizacional no alcanzaron más del 80% lo cual se podrían convertir en futuros problemas si no se generan planes de acción.

En relación con futuros trabajos de investigación se pueden describir las siguientes tres líneas: afectación del clima laboral y variables como el miedo al contagio en

situaciones de pandemia como el COVID 19, percepción del usuario para verificar eficacia y eficiencia de los servicios de salud y su relación con el clima laboral y planes de acción para potencializar el clima organizacional. Este estudio fue valioso dado que estamos atravesando por tiempos difíciles en el área de la salud y desde las áreas administrativas se ha generado la necesidad de valorar el clima organizacional de cada organización dado que se ha generado una rotación excesiva de personal y otros conflictos que pueden estar entorpeciendo procesos laborales.

REFERENCIAS

Acosta, B., Venegas C. (2010) Clima organizacional en una empresa cervecera: un estudio exploratorio, Revista IIPSI Facultad de Psicología UNMSM, 13 (1) pp. 163 - 172, <http://pepsic.bvsalud.org/pdf/ripsi/v13n1/a11.pdf>

Agudelo, R., Peña, P., Hoyos, C., Jiménez, M. (2020) Clima organizacional y percepción de la calidad en una institución de salud de la ciudad de Manizales (Colombia). 20(2):397-409. <https://docs.bvsalud.org/biblioref/2020/09/1118872/11-clima-organizacional-y-percepcion.pdf>

Arboleda, G., Cardona, J. (2011) Percepción de la satisfacción con la labor desempeñada y factores de motivación del personal de las instituciones prestadoras de servicios de salud (IPS) del valle de Aburrá, Revista Gerencia y Políticas de Salud, 17(35), pp. 1-27 Pontificia Universidad Javeriana Colombia, <https://www.redalyc.org/journal/545/54557477017/54557477017.pdf>

Bernal, I., Norma, G., Pedraza, A., Sánchez, L., Melo, M. (2015), El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: diseño de un modeloteóricoservicios públicos de salud: planeamiento de un modelo teórico, 31, (134) , páginas 8-19, <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0123592314001624>

Burgos, M. (2018), Motivación y rendimiento laboral en instituciones del sector salud de

Colombia, Año 2018, 2, (2),

<https://pragmatika.cl/review/index.php/consensus/article/view/20/30>

Buitrago, L., Marín, S., Medina, A., Pizano, P (2018), Principales herramientas propuestas

en Colombia y América Latina para la medición de clima laboral reportadas en la

literatura. Universidad CES Facultad de Medicina Salud Pública Medellín,

<https://repository.ces.edu.co/bitstream/handle/10946/4188/Principales%20Herramientas%20Propuesta%20Colombia.pdf?sequence=2&isAllowed=y>

Castillo, J. (2013), diagnostico situacional en el clima organizacional en la administración

central del departamento de Boyacá, Universidad Nacional Abierta y a distancia,

<https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/2270/1049615671.pdf;jsessionid=79E068C818DE5DF4D33F5FC96A4D9C45.jvm1?sequence=1>

Carrión, N., Castelo W., Alcívar, M., Quiñonez, L., Llambo, H. (2022) Influencia de la

COVID-19 en el clima laboral de trabajadores de la salud en Ecuador. Rev Inf Cient

[Internet]. Disponible en:

<http://www.revinfcientifica.sld.cu/index.php/ric/article/view/3632>

Chiang, M., Heredia, S., Santamaria, E. (2017). Clima organizacional y salud psicológica de los trabajadores: una dualidad organizacional, *Dimens. empresa*.15(1) Barranquilla Jan./June,
http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1692-85632017000100070

Congreso de la República de Colombia (1993), Ley 100 de 1993,
https://oig.cepal.org/sites/default/files/colombia_-_ley_100.pdf

Cruz, R., Osorio, J., Riveros, K. (2017). Análisis al clima organizacional de la IPS ESIMED, universidad piloto de Colombia facultad de ciencias humanas especialización gestion humana de las organizaciones Bogotá, Colombia
<http://repository.unipiloto.edu.co/bitstream/handle/20.500.12277/3101/00004188.pdf?sequence=1>

Diaz, D. (2019). Clima laboral según el modelo de Litwin y Stringer aplicado a la empresa Moliperu en la ciudad de Chiclayo 2018, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo,
https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/2347/1/TL_DiazGavidiaDante.pdf

Delgado, A. (2019). Relación del clima organizacional y de la satisfacción laboral del cliente interno con los niveles de satisfacción del cliente externo en el servicio brindado por los balcones de servicios ciudadanos del municipio metropolitano de

Quito, administración zonal Manuela Sáenz,
<https://bibdigital.epn.edu.ec/bitstream/15000/20039/1/CD-9463.pdf>

De souza, B. (2019). Clima organizacional y gestión administrativa en la Red de Salud Condorcanqui, Amazonas – 2016, Revista de la facultad de derecho y ciencia política de la universidad Alas Peruanas, 17(29) págs. 391-416
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7417164>

Elgegren, U. (2015). Fortalecimiento del clima organizacional en establecimientos de salud, Av.psicol. 23(1) Enero - Julio,
http://www.unife.edu.pe/publicaciones/revistas/psicologia/2015_1/Ursula_Elgegren.pdf

Espinoza, R. (2009). El fayolismo y la organización contemporánea Visión Gerencial, enero-junio, pp. 53-62 Universidad de los Andes Mérida, Venezuela,
<https://www.redalyc.org/pdf/4655/465545880010.pdf>

Espitia, E., Cabrales, M., Morón, K. (2017). clima organizacional en una institución prestadora de salud en Montería, Córdoba,
<https://docs.bvsalud.org/biblioref/2020/04/1087941/clima-organizacional.pdf>

Fernández, D., Revilla, M., Kolevic, L., Cabrejos, I., Muchaypiña, I., Chavez, L., Mamani, V. (2019), Clima organizacional y satisfacción del usuario externo en los servicios de hospitalización del Instituto Nacional de Salud del Niño, 2017, http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1025-55832019000200009

Gamarra, P. (2017) Clima organizacional y satisfacción de los usuarios del centro de salud Bellavista, Callao. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC); 2017. <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/622587>

García, J., Cárdenas, I. (2015). Perspectivas actuales en psicología organizacional, Universidad Espíritu Santo, Guayaquil, pág. 69-82, https://www.researchgate.net/publication/318760529_Perspectivas_actuales_en_Psicologia_Organizacional

García, M. (2009). Clima organizacional y su diagnostico: una aproximación conceptual, .42 . http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-46452009000200004

González, G., González, L., Contreras, L. (2019). Clima organizacional y percepción externa de la calidad de los servicios de salud de la fundación hospital san José de Buga, periodo noviembre 2018 a enero 2019, universidad católica de Manizales facultad ciencias de la salud especialización en administración de la salud

<https://repositorio.ucm.edu.co/bitstream/10839/2450/1/Gynna%20Alejandra%20Claros%20Gonzalez.pdf>

Henao, X., Vergara, R., Contreras, I (2019). Identificación del Clima Laboral en el Servicio de Urgencias de una Institución Prestadora de Servicios de Salud en Santander. Universidad de Santander Facultad de Ciencias Económicas Administrativas y Contables Especialización en Gerencia de la Calidad y Auditoria en Servicios de Salud Bucaramanga 2019

<https://repositorio.udes.edu.co/bitstream/001/4389/1/Identificaci%C3%B3n%20del%20clima%20laboral%20en%20el%20servicio%20de%20urgencias%20de%20una%20instituci%C3%B3n%20prestadora%20de%20servicios%20de%20salud%20en%20Santander.pdf>

Hernández, C. (2007). Estrategias de contratación de recurso humano en las empresas de servicios Fermentum. Revista Venezolana de Sociología y Antropología, 17(48), 2007, pp. 123-141 Universidad de los Andes Mérida, Venezuela, <https://www.redalyc.org/pdf/705/70504807.pdf>

Hernández, R. (2014). Metodología de la investigación, sexta edición, McGraw-hill / interamericana editores, s.a. de c.v, pág. 217, 309, 403

Juárez-Adauta, S. (2012). Clima organizacional y satisfacción laboral Revista Médica del Instituto Mexicano del Seguro Social, 50(3), pp. 307- 314 Instituto Mexicano del

Seguro Social Distrito Federal,
México, <https://www.redalyc.org/pdf/4577/457745495014.pdf>

Juárez, S. (2018). Clima organizacional entre los trabajadores del Hospital General “La Villa”: hospital de segundo nivel de atención de la Ciudad de México, <https://www.scielo.org/article/rcsp/2018.v44n4/97-111/es/>

Manosalvas, C., Quintero, J. (2015). el clima organizacional y la satisfacción laboral un análisis cuantitativo riguroso de su relación, AD-minister N°. 26, enero-junio 2015, pp. 5 - 15, <http://www.scielo.org.co/pdf/adter/n26/n26a1.pdf>

Martinez, A., Chavez, S., Cambero, E., Ortega, E., Roja, W. (2009). Factores Inhibidores de la Calidad en los Servicios de Salud. Análisis desde la perspectiva de los Hospitales privados y públicos, Revista CONAMED, 14(4) pág. 5-14, <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3632010>

Martinez, E., Molina, J., Parada, I. (2019). Clima organizacional: estudio de caso en un centro de salud de primer nivel de atención Morelos, México, Horizonte sanitario, 18, (3), septiembre – diciembre <http://revistas.ujat.mx/index.php/horizonte>

Martínez, A., Castro, L.(2020), Clima organizacional y gestión de servicios de salud por enfermería del Hospital Daniel Alcides Carrión Conrado .16(76), http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442020000500157

Ministerio de salud (2016). Sistema obligatorio de garantía de calidad en salud,
<https://www.minsalud.gov.co/salud/PServicios/Paginas/sistema-obligatorio-garantia-calidad-sOGC.aspx#:~:text=El%20Sistema%20Obligatorio%20de%20Garant%C3%ADa,serVICIOS%20de%20salud%20del%20pa%C3%ADs>.

Ministerio de Salud, (2018). Política nacional de talento humano en salud, Bogotá, Colombia,
<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/VS/TH/politica-nacional-talento-humano-salud.pdf>

Ministerio del trabajo (2014) decreto 1443 del año 2014,
https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/36482/decreto_1443_sgsss.pdf/ac41ab70-e369-9990-c6f4-1774e8d9a5fa

Ministerio del trabajo y seguridad social (1989). Resolución 001016 del año 1989,
https://www.arlsura.com/images/stories/documentos/res_1016_1989.pdf

Ministerio de la protección social (2008). Resolución 2646 del año 2008,
https://www.icbf.gov.co/cargues/avance/docs/resolucion_minproteccion_2646_2008.htm

Ministerio de la protección social (2006), decreto 1011 del 2006,

https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/DECRETO%201011%20DE%202006.pdf

Ministerio de Protección Social (2010). Los recursos humanos de la salud en Colombia, Colombia,

<https://www.minsalud.gov.co/salud/Documents/LOS%20RECURSOS%20HUMANOS%20DE%20LA%20SALUD%20EN%20COLOMBIA.pdf>

Naranjo, C., Paz, A., Marín, S (2015). Clima organizacional: una investigación en la institución prestadora de servicios de salud de la universidad Autónoma de Manizales, Universidad & Empresa, 17(28), Universidad del Rosario, <https://revistas.urosario.edu.co/xml/1872/187243060006/html/index.html>

Organización Panamericana de la salud (1989). Teoría y técnicas de desarrollo organizacional, Guatemala, <https://iris.paho.org/handle/10665.2/10058>

Organización Mundial de la Salud, (2018). Salud mental: fortalecer nuestra respuesta, <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/mental-health-strengthening-our-response>

Organización Mundial de la Salud (2010). Entornos laborales saludables: fundamento y modelo de la OMS, https://www.academia.edu/23323985/Entornos_Laborales_Saludables_Fundamento

s_y_Modelo_de_la_OMS_Contextualizaci%C3%B3n_Pr%C3%A1cticas_y_Literatura_de_Soporte

Organización Mundial de la Salud, (2020). Garantizar la seguridad de los trabajadores de la salud para preservar la de los pacientes <https://www.who.int/es/news/item/17-09-2020-keep-health-workers-safe-to-keep-patients-safe-who>

Ortiz, L., Ortiz, L., Coronell, R., Hamburger, K., Orozco, 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, 14, (2), <https://www.redalyc.org/journal/1702/170263775012/170263775012.pdf>

Rivera, D., Hernández, D., Forgiony, J., Bonilla, N., Rozo, A (2018). Impacto de la motivación laboral en el clima organizacional y las relaciones interpersonales en los funcionarios del sector salud, revista espacios, 39, <https://www.revistaespacios.com/a18v39n16/a18v39n16p17.pdf>

Rodríguez, E. (2016). El clima organizacional presente en una empresa de servicio, Revista Educación en Valores. Universidad de Carabobo. Enero - Junio 1 (25), <http://servicio.bc.uc.edu.ve/multidisciplinarias/educacion-en-valores/v1n25/art01.pdf>

Rodríguez L, (2019). Clima organizacional y satisfacción laboral en el equipo de salud del hospital I- La Esperanza EsSalud, <https://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/15227>

Saavedra, A., Ángel, D., Rodríguez. Y. (2020). Diagnóstico del clima organizacional de la E.S.E Hospital San Vicente de Paul, Universidad ECCI Especialización en Gerencia de la seguridad y salud en el trabajo Agosto 2020, <https://repositorio.ecci.edu.co/bitstream/handle/001/827/Diagn%C3%B3stico%20del%20clima%20organizacional%20de%20la%20E.S.E%20Hospital%20San%20Vicente%20de%20Paul.pdf?sequence=2&isAllowed=y>

Sandoval, J. (2015). La teoría de las relaciones humanas: ¿un enfoque humanista en el trabajo?, Rev. innovación en la gestión, Bogotá, Colombia, pág. 29-39, http://repository.unipiloto.edu.co/bitstream/handle/20.500.12277/8025/teoria_relaciones_pre_til_33.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Silvera, A. (2018). Clima laboral del personal y calidad de atención en usuarios que acuden al centro médico Juan Pablo II de Cáritas Huancavelica universidad nacional de Huancavelica, escuela de posgrado <https://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/3678/TESIS-MAESTRIA-CS-2018-SILVERA%20MALPARTIDA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Supervielle, M (2016). Una aproximación sociológica a la gestión de los recursos humanos, Rev. Cienc. Soc. .29 (38) Montevideo jul. http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0797-55382016000100002

Toro, L (2015). La importancia del trabajo en equipo de las organizaciones actuales, Bogota, Colombia, <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/13939/LUZ%20YOLANDA%20TORO%20SUAREZ%20TRABAJO%20FINAL.pdf;jsessionid=DF23344C6EBB4898E5FEFCE676CD1253?sequence=2>

Turizo, A., Ruiz, Y. (2020). Análisis del clima organizacional en la prestación de servicios de salud y cómo influye en la calidad de la atención, universidad Santiago de Cali facultad de ciencias de la salud <https://repository.usc.edu.co/bitstream/handle/20.500.12421/5068/AN%C3%81LISIS%20DEL%20CLIMA.pdf?sequence=2&isAllowed=y>

Urrego, P. (2016). Entorno laboral saludable como incentivo al personal de salud, ministerio de salud, <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/VS/TH/entorno-laboral-saludable-incentivo-ths-final.pdf>

Vera de Corbalan, M (2013). Clima organizacional de enfermería en los hospitales regionales del Instituto de Previsión Social, Mem. Inst. Investig. Cienc. Salud, Vol. 11(2) Diciembre pág. 41-54, <http://scielo.iics.una.py/pdf/iics/v11n2/v11n2a06.pdf>

Viloria, J., Pertuz, S., Pedraza, L., Daza, A (2017), aproximación al clima organizacional de una empresa promotora de salud, Revista Cubana de Salud Pública, 42, (1) pp.

80-91 Sociedad Cubana de Administración de Salud La Habana, Cuba:
https://www.researchgate.net/publication/317515632_Aproximacion_al_clima_organizational_de_una_empresa_promotora_de_salud

Zambrano, I., Barzola, V., Flores, W. (2017), Factores del clima organizacional que influyen en el rendimiento de los trabajadores del sector publico en el Ecuador, Dom. Cien., ISSN: 2477-8818, 3 (3), junio, pp. 917-937, <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6244054#:~:text=Debemos%20mencionar%20entonces%20que%20el,de%20salarios%20y%20relaciones%20laborales>.

ANEXOS

Anexo 1

Encuesta de clima laboral basado en el cuestionario de Litwin y Stringer				
La presente encuesta es con fines de diagnosticar el clima organizacional de la institución, la participación en esta investigación es completamente libre y voluntaria, sin ningún beneficio personal y toda la información obtenida y los resultados serán tratados confidencialmente.				
Acepto:		No acepto:		
Edad:		Antigüedad laboral en la institución:		
Sexo:		Servicio en que labora:		
Profesión:		Tipo de contrato:		
Horario:				
Pregunta	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
Estructura				
1.	En esta institución las tareas están claramente definidas.			
2.	En esta institución las tareas están lógicamente estructuradas.			
3.	En esta institución se tiene claro quién manda y toma las decisiones.			
4.	Conozco claramente la estructura organizativa de esta institución.			
5.	En esta institución no existen muchos papeleos para hacer las cosas.			
6.	El exceso de reglas, detalles administrativos y tramites impiden que las nuevas ideas sean evaluadas o tomadas en cuenta.			
7.	Aquí la productividad se ve afectada por la falta de organización y planificación.			
8.	En esta institución a veces no se tiene claro a quien reportar.			
9.	Nuestra gerencia o máxima autoridad muestra interés porque las normas, métodos y procedimientos estén claros y se cumplan.			
Responsabilidad				

10.	No nos confiamos mucho en juicios individuales en esta institución, casi todo se verifica dos veces.				
11.	A mi jefe le gusta que haga bien mi trabajo sin estar verificándolo con él/ella.				
12.	Mis superiores solo trazan planes generales de lo que debo hacer del resto yo soy responsable por el trabajo realizado.				
13.	En esta institución salgo adelante cuando tomo la iniciativa y trato de hacer las cosas por mí mismo.				
14.	Nuestra filosofía enfatiza que las personas deben resolver los problemas por sí mismas.				
15.	En esta institución cuando alguien comete un error siempre hay una gran cantidad de excusas.				
16.	En esta institución uno de los problemas es que los individuos no toman responsabilidades.				
Recompensa					
17	En esta institución existe un buen sistema de promoción que ayuda a que el mejor ascienda				
18.	Las recompensas e incentivos que se reciben en esta institución son mayores que las amenazas y criticas				
19..	Aquí las personas son recompensadas según su desempeño en el trabajo.				
20.	En esta institución hay muchísima critica.				
21.	En esta institución no existe suficiente recompensa y reconocimiento por hacer un buen trabajo.				
22.	Cuando cometo un error me sancionan.				
Desafíos					
23	La filosofía de nuestra gerencia es que a largo plazo progresaremos mas si				

	hacemos las cosas lentas pero certeramente.				
24.	En esta institución ha tomado riesgos en los momentos oportunos.				
25.	En esta institución tenemos que tomar riesgos grandes ocasionalmente para estar delante de la competencia.				
26.	La toma de decisiones en esta institución se hace con demasiada precaución para lograr la máxima efectividad.				
27.	Aquí los jefes se arriesgan por una buena idea.				
Relaciones					
28.	Entre la gente de esta institución prevalece una atmosfera amistosa.				
29.	En esta institución se caracteriza por tener un clima de trabajo agradable y sin tensiones.				
30.	Es bastante difícil llegar a conocer las personas en esta institución.				
31.	Las personas en esta institución tienden a ser frías y reservadas entre sí.				
32.	Las relaciones jefe- trabajador tienden a ser agradables.				
Cooperación					
33.	En esta institución se exige un rendimiento bastante alto.				
34.	La gerencia piensa que todo trabajo se puede mejorar.				
35.	En esta institución siempre presionan para mejorar continuamente mi rendimiento personal y grupal.				
36.	Aquí es más importante llevarse bien con los demás que tener un buen desempeño.				
37.	Me siento orgulloso de mi desempeño.				
Normas					
38.	Si me equivoco, lo ven mal mis superiores.				

39.	La gerencia habla acerca de mi aspiraciones dentro de la institución.				
40.	Las personas dentro de esta institución no confían verdaderamente una de la otra.				
41.	Mi jefe y mis compañeros me ayudan cuando tengo una labor difícil..				
42.	La filosofía de nuestra gerencia enfatiza el factor humano (como se sienten las personas).				
Conflicto					
43.	En esta institución se causa buena impresión si uno se mantiene callado para evitar desacuerdos.				
44.	La actitud de nuestra gerencia es que el conflicto entre unidades y departamentos puede ser bastante saludable.				
45.	La gerencia siempre busca estimular las discusiones abiertas entre individuos.				
46.	Siempre puedo decir lo que pienso aunque no esté de acuerdo con mis jefes.				
47.	Lo más importante en la institución es tomar decisiones de la manera más fácil y rápida posible.				
Identidad					
48.	La gente se siente orgullosa de pertenecer a esta institución.				
49.	Siento que soy miembro de un equipo que funciona bien.				
50.	Siento que no hay mucha lealtad por parte del personal hacia la compañía.				
51.	En esta institución cada cual se preocupa de sus propios intereses.				

