

Percepción del clima laboral del personal asistencial en una Institución de salud de tercer nivel en Colombia.

Elaborado por:

Luisa Fernanda Callejas Guzmán

Lourdes Licett López Muñoz

Jessie Ximena Sánchez Jiménez

Presentado al Docente Investigador:

Freddy Wilmer Becerra Rozo

Universidad EAN

Administración, Finanzas y Ciencias Económicas

Especialización en Administración Hospitalaria

Quindío, Colombia

Agosto de 2024

TABLA DE CONTENIDO

| | |
|--|-----------|
| Capítulo 1. Planteamiento del problema | 9 |
| 1.1. Antecedentes del problema | 9 |
| 1.2. Descripción del problema | 10 |
| 1.3. Pregunta de investigación. | 11 |
| 1.4. Objetivos | 11 |
| 1.4.1. Objetivo general. | 11 |
| 1.4.2. Objetivos específicos. | 11 |
| 1.5. Justificación | 11 |
| Capítulo 2. Marcos de referencia | 14 |
| 2.1. Marco teórico | 14 |
| 2.2 Marco conceptual | 17 |
| 2.2.1. Clima Laboral | 17 |
| 2.2.2. Comunicación | 17 |
| 2.2.3. Condiciones de trabajo | 17 |
| 2.2.4. Confort | 17 |
| 2.2.5. Desarrollo Profesional | 17 |
| 2.2.6. Liderazgo | 18 |
| 2.2.7. Motivación | 18 |
| 2.2.8. Relaciones Interpersonales | 18 |
| 2.2.9. Percepción del personal | 18 |
| 2.2.10. Satisfacción laboral | 18 |
| 2.2.11. Productividad | 18 |
| 2.3. Marco legal | 19 |
| 2.3.1. Artículo 25 de la Constitución Política de Colombia | 19 |
| 2.3.2. Ley 100 de 1993 | 19 |
| 2.3.3. Ley 1562 de 2012 | 19 |
| 2.3.4. Ley 1010 de 2006 | 19 |
| 2.3.5. Ley 1438 de 2011 | 20 |
| 2.3.6. Decreto 1072 de 2015 | 20 |
| 2.3.7. Resolución 0312 de 2019 | 20 |
| 2.3.8. Normas Internacionales | 20 |

| | |
|---|-----------|
| 2.4. Marco institucional | 20 |
| Capítulo 3. Diseño metodológico | 24 |
| 3.1. Tipo de estudio | 24 |
| 3.2. Población | 24 |
| 3.3. Muestra | 25 |
| 3.4. Hipótesis | 25 |
| 3.5. Variables | 25 |
| 3.5.1. Variables componentes demográficos. | 25 |
| 3.5.2. Variables de componente percepción de clima laboral. | 28 |
| 3.6. Recolección de Datos y Plan de Análisis | 29 |
| 3.6.1. Plan de Recolección de Datos. | 29 |
| 3.6.2. Plan de Análisis de Datos. | 30 |
| 3.6.3. Cronograma. | 32 |
| 3.6.4. Presupuesto. | 33 |
| Capítulo 4. Resultados | 35 |
| 4.1. Variables sociodemográficas | 35 |
| 4.2. Variables de percepción del clima laboral | 36 |
| 4.2.1. Resultado percepción de clima laboral por dimensiones. | 36 |
| 4.2.2. Resultado percepción de clima laboral por indicadores. | 37 |
| 4.2.3. Resultado por preguntas de los indicadores con mayor relevancia en la percepción de clima laboral por mejorar | 38 |
| Capítulo 5. Conclusiones y recomendaciones | 40 |
| 5.1. Conclusiones | 40 |
| 5.2. Recomendaciones | 42 |
| Bibliografía | 44 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|--|----|
| <i>Tabla 1 Variable edad</i> _____ | 26 |
| <i>Tabla 2 Variable sexo</i> _____ | 26 |
| <i>Tabla 3 Variable nivel de estudio</i> _____ | 27 |
| <i>Tabla 4 Variable Vinculación Laboral</i> _____ | 27 |
| <i>Tabla 5 Variable Clima Laboral</i> _____ | 28 |
| <i>Tabla 6 Ficha técnica del instrumento</i> _____ | 30 |
| <i>Tabla 7 Rangos para medir variable percepción de clima Laboral</i> _____ | 31 |
| <i>Tabla 8 Rangos para medir los niveles de clima laboral por dimensiones</i> _____ | 31 |
| <i>Tabla 9 Cronograma de actividades</i> _____ | 33 |
| <i>Tabla 10 Presupuesto del proyecto</i> _____ | 34 |
| <i>Tabla 11 Resultados variables sociodemográficas en la Institución estudiada</i> _____ | 36 |
| <i>Tabla 12 Rangos medidos en variable percepción de clima Laboral, por dimensiones, en la Institución estudiada</i> _____ | 37 |
| <i>Tabla 13 Rangos medidos en variable percepción de clima laboral, por indicadores, en la Institución estudiada</i> _____ | 37 |

ÍNDICE DE FIGURAS

| | |
|---|-----------|
| <i>Figura 1 Organigrama</i> | <u>23</u> |
| <i>Figura 2 Variable edad</i> | <u>57</u> |
| <i>Figura 3 Variable sexo</i> | <u>57</u> |
| <i>Figura 4 Variable nivel de estudios.</i> | <u>58</u> |
| <i>Figura 5 Variable condición labora</i> | <u>58</u> |
| <i>Figura 6 Variable tiempo de servicios</i> | <u>59</u> |
| <i>Figura 7 Variable clima laboral por dimensiones.</i> | <u>59</u> |

ÍNDICE DE ANEXOS

| | |
|--|-----------|
| <i>Anexo A. Encuesta sobre percepción del clima laboral.</i> | <u>48</u> |
| <i>Anexo B. Resultados de las encuestas.</i> | <u>57</u> |

Resumen

Este trabajo ha sido elaborado con el propósito de identificar la percepción del clima laboral, en una empresa social del estado de tercer nivel de complejidad, abordando una de sus sedes; dada la importancia que esta cobra sobre la cultura, valores, políticas y prácticas de la organización; puesto que de un buen clima organizacional depende la satisfacción del cliente interno, de las diferentes áreas de una institución; y esto se ve reflejado en productividad y eficacia en los procesos, por tanto es de gran importancia en la actualidad.

En este sentido se determinó en la muestra (n=163), un clima laboral por mejorar, durante el primer semestre del 2024, independiente del grupo etario, tiempo de vinculación y tipo de contrato, teniendo como indicadores críticos la recompensa, innovación, toma de decisiones, liderazgo, estructura y conflicto y cooperación, y por el contrario factores con mejor percepción son comunicación, remuneración, identidad, motivación y confort.

Palabras clave: clima laboral, percepción, organización, talento humano, asistencial, medio ambiente externo macro y medio ambiente micro, bienestar, comunicación, motivación y confort.

Summary

Is work has been prepared with the purpose of identifying the perception of the work environment, in a social enterprise of the state of third level of complexity, we address one of its headquarters; given the importance that this has on the culture, values, policies and practices of the organization; since the satisfaction of the internal client of the different areas of an institution depends on a good organizational climate and this is reflected in productivity and efficiency in the processes, therefore it is of great importance today.

In this sense, a work environment to improve was determined in the sample (n=163), during the first semester of 2024, regardless of the age group, time of affiliation and type of contract, having as critical indicators reward, innovation, decision making, leadership, structure and conflict and cooperation, and on the contrary factors with better perception are communication, remuneration, identity, motivation and comfort.

Keywords: work environment, perception, organization, human talent, care, macro external environment, well-being, communication, motivation and comfort.

Capítulo 1. Planteamiento del problema

En este aparte el trabajo hace un abordaje relacionado la visión de los hospitales, teniendo en cuenta que según el Departamento Administrativo de la Función Pública, la Organización Panamericana de la Salud (OPS) y la Organización Internacional del Trabajo (OIT), en los últimos años el mundo laboral ha experimentado cambios en el contexto socio cultural, por ello, los niveles de exigencia han propiciado problemas de salud en las personas, generados por la sobrecarga laboral, relacionada con las exigencias del cargo, la falta de adaptación entre el trabajo y la capacidad de decisión de los profesionales, por lo que es necesario medir el Clima Laboral.

1.1. Antecedentes del problema

En Colombia, los hospitales de tercer nivel de complejidad son instituciones dedicadas a la prestación de servicios públicos de salud a cargo del Estado, formando parte del Sistema de Seguridad Social en Salud, con el propósito de garantizar el servicio a todo Colombia, de manera universal. En ellos se brinda asistencia médica a pacientes con problemas de salud que requieren tecnología avanzada, administración de medicamentos de amplio espectro, profesionales especializados, cuidados al paciente críticamente enfermo que han sido remitidos o referidos por otros niveles de atención.

La institución de salud objeto de estudio, se encuentra ubicada en el centro de la región, siendo la única de tercer nivel de atención, geográficamente ubicada en el centro del departamento. Es una empresa social del Estado, comprometida con mejorar la calidad de vida de los usuarios a partir de la excelencia, docencia, investigación, atención humanizada y alto compromiso gerencial, lo que representa una alta exigencia sobre sus colaboradores y, desde allí, el clima laboral, es importante como elemento influenciador en la calidad de la atención en salud prestada, por lo que debe estudiarse e identificarse las causas relevantes para mejorar la calidad de vida de los usuarios.

1.2. Descripción del problema

Las estrategias organizacionales y el tipo de clima laboral de la Institución, proporcionan la posibilidad de retroalimentar los resultados de los procesos que determinan los comportamientos organizacionales y permite, además, introducir cambios planeados tanto en las actitudes y conductas de los miembros, como en la estructura organizacional, crear sentido de pertenencia y representación de las políticas institucionales en cada uno de sus colaboradores; según lo expuesto por Heredia & Mendoza (2015) el Clima Organizacional (CO) ha adquirido importancia vital y se le considera parte fundamental de la estrategia organizacional; A su vez de acuerdo a lo señalado por los teóricos Litwin y Stringer (1968), quienes plantean que el CO, es resultado de múltiples aspectos, como la estructura organizativa, las relaciones interpersonales, la comunicación con los líderes y condiciones de bienestar laboral, pueden conllevar a la probabilidad de ocurrencia de errores en la labor, mayor número de interrupciones o distracciones ambientales, cambios frecuentes en los procedimientos de trabajo y atención poco humanizada a los pacientes.

Entrando en contexto con el clima organizacional de esta institución, se debe tener en cuenta como factor decisivo el gran volumen de pacientes objeto de atención, siendo esta entidad, el único hospital de tercer nivel de la región, con una red de (47) E.S.E a nivel municipal, conformada por una nómina total de (1.326) colaboradores entre operativos asistenciales y administrativos distribuidos en dos sedes; pero solo la recién aperturada, será objeto de observación, la cual tiene (218) colaboradores distribuidos de la siguiente manera; (55) colaboradores administrativos, (163) colaboradores operativos asistenciales.

La presente investigación corresponde a un estudio cualitativo transversal, en el que se realizó el análisis de datos a partir de la medición de la percepción del clima laboral durante el primer semestre del año 2024, al grupo de colaboradores asistenciales de una de las sedes del Hospital de tercer nivel de complejidad. Para este fin se aplicó un instrumento de recolección de datos tipo encuesta, con 39 ítems, de los cuales 34 corresponden a la

escala tipo likert, en la que se mide información relacionada con la estructura organizacional, relaciones interpersonales, liderazgo y condiciones laborales.

1.3. Pregunta de investigación.

¿Cuál es la percepción del clima laboral del personal asistencial de una institución de salud de tercer nivel de complejidad en Colombia durante el primer semestre del año 2024?

1.4. Objetivos

1.4.1. Objetivo general.

Determinar la percepción sobre clima laboral, del personal asistencial, de una institución de salud de tercer nivel de complejidad, en una de sus sedes ubicadas en el territorio colombiano, durante el primer semestre del año 2024.

1.4.2. Objetivos específicos.

- Identificar las características sociodemográficas y laborales del personal asistencial de la institución en una de sus sedes.
- Determinar los indicadores que influyen en el clima laboral, percibidos por la población de estudio durante el primer semestre de 2024.
- Analizar los resultados obtenidos para determinar posibles oportunidades de mejora relacionados con gestión del talento humano en salud.

1.5. Justificación

El motivo que nos llevó a investigar sobre el clima laboral, dentro de institución de salud de tercer nivel en una de sus sedes, es la necesidad de medir de manera individual y detallada la percepción del clima laboral, puesto que permite a nivel gerencial tomar decisiones que favorezcan el ambiente de trabajo, el cual es directamente proporcional a la calidad en la atención prestada por sus colaboradores.

Para el estudio se eligió la sede más nueva, la cual inicia su operación a partir del periodo de pandemia, con el fin de suplir los requerimientos en la atención de pacientes por COVID-19, y una vez resuelta la situación se observa entre los colaboradores la

incertidumbre de su permanencia, relacionados con las políticas de gobierno en el sistema de salud, reforma laboral y pensional, que pueden influir directamente en las organizaciones y sus estrategias relacionadas con el manejo del talento humano a cargo. Adicionalmente, existe la alta exigencia institucional por mejora constante y la necesidad de brindar atención humanizada, bajo los estándares establecidos, lo que se ve reflejado como producto de un ambiente laboral, que aborda situaciones del entorno organizacional (psicosocial, afectivo, económico), y que en últimas cobra una importancia fundamental en el desempeño de las funciones y actividades de cada persona en una institución, y esto se ve reflejado en la productividad de cada área.

A partir de lo anterior nace el interés por estudiar el clima laboral, que a su vez se define como un conjunto de atributos específicos, para los individuos y las instituciones que impactan en sus actitudes y motivación, y por ello, con este trabajo de investigación se logró conocer los factores involucrados, se identificó que la medición de dicho clima laboral no ha sido evaluada de manera individual, sino colectiva junto con la sede principal.

Entonces nos hemos preguntado ¿Para qué medirlo?, dando como respuesta que puede ayudar a la organización, a encaminar estrategias para un ambiente laboral positivo y de calidad, que genere resultados motivadores para sus empleados, con mayor sentido de pertenencia y satisfacción con su trabajo, y que en últimas se traduce en mayor productividad y eficiencia; puesto que la estabilidad del clima laboral, proporciona retroalimentación acerca de los procesos que determinan los comportamientos organizacionales y permite, además, introducir cambios planeados tanto en las actitudes y conductas de los miembros, como en la estructura organizacional.

En pocas palabras lo que se busca, es brindar información a esta institución que sirva de análisis en la toma de decisiones sobre el talento humano a cargo, tanto para el bienestar de sus colaboradores, como de sus pacientes y la organización; además, que sea referente para otras instituciones, interesadas en brindar un buen ambiente de trabajo, teniendo en cuenta un entorno físico saludable, para llevar a cabo las funciones diarias, buscar empleados más felices y con sentido de pertenencia, fomentar la integración para

evitar conflictos y esto se traduce en una mayor satisfacción del cliente y un aumento de la rentabilidad de la empresa, entendiendo que cada institución tiene unas características únicas y específicas de acuerdo con su propio contexto.

Capítulo 2. Marcos de referencia

2.1. Marco teórico

El clima laboral es un concepto amplio que engloba la percepción que los empleados tienen sobre su entorno de trabajo. En el contexto de salud en Colombia, entender esta percepción es crucial para mejorar la calidad de los servicios de salud, la satisfacción de los empleados y, en última instancia, los resultados de salud de los pacientes.

Por ello se ha retomado lo planteado por Litwin y Stringer (1968), al manifestar que el clima laboral se refiere a las percepciones compartidas por los miembros de una organización sobre su ambiente de trabajo. Es un fenómeno multidimensional que incluye aspectos como la estructura organizativa, las relaciones interpersonales, el estilo de liderazgo y las condiciones laborales. A su vez vemos la importancia de un clima laboral positivo, pues está directamente relacionado con la calidad de la atención al paciente. En otros estudios se ha demostrado que un buen ambiente laboral reduce el agotamiento profesional y aumenta la eficiencia y el compromiso del personal (Aiken et al., 2009). Contribuyendo a la satisfacción laboral y a la retención del personal. Esto es particularmente importante en las instituciones, donde la rotación de personal puede afectar la continuidad de la atención (Tzeng, 2002).

Otra situación importante son las condiciones físicas y materiales del entorno de trabajo, como la disponibilidad de recursos, la seguridad y la ergonomía, afectan significativamente la percepción del clima laboral (Hwang et al., 2013). Por ello a pesar de ser la misma institución de salud, se encuentran en sedes distintas con condiciones particulares inherentes en cada una, las cuales son experimentadas por los colaboradores de manera distinta; además de otros factores, como la calidad de las relaciones entre compañeros y con los supervisores que son importantes en la percepción del clima laboral; por ello un ambiente de trabajo colaborativo y respetuoso contribuye a un clima positivo (Gittel, 2009). Finalmente, en este estudio se ha considerado la percepción de justicia en

las recompensas y el reconocimiento del trabajo bien hecho, siendo cruciales para un clima laboral saludable (Adams, 1963).

Es por ello, por lo que los investigadores han realizado algunos estudios en las que se ha demostrado en las instituciones de salud, que donde no se genera suficiente impacto en procesos de transformación en el talento humano, necesario para crear un cambio positivo en el clima laboral o la incorrecta gestión del talento humano crea situaciones de inestabilidad laboral, sobrecarga laboral, acoso laboral entre otros y dichos conflictos internos repercuten de manera negativa en la calidad de la atención prestada por el servicio (Cardona & Álzate, 2018). En el estudio realizado por Contreras, Henao y Vergara (2019), se obtuvieron resultados similares en una institución del departamento de Santander. En su artículo titulado “Identificación del Clima Laboral en el Servicio de Urgencias de una Institución Prestadora de Servicios de Salud en Santander”, pusieron en el escenario, que la carencia de elementos y déficit psicosociales afectan negativamente las condiciones laborales de los trabajadores y por ende la percepción de un clima laboral satisfactorio.

En otro estudio, según Likert en los trabajos realizados (1974) citado por Brunet (1987), define como la existencia de varias tipologías de clima laboral dentro de las organizaciones, siendo definidos por el escritor, las características están dadas como clima autoritario y participativo. Que serán tomados de referencia.

Se puede decir que el clima autoritario o cerrado, pertenece a las instituciones burocráticas, rígida y estricta; y a la vez se subdivide en Sistema I – Autoritarismo explotador y Sistema II – Autoritarismo paternalista. En el Sistema I, los gerentes toman las decisiones sin consultar con sus colaboradores y no confían en ellos, el trabajo se basa en amenazas y castigos y la comunicación consiste en cumplir órdenes; existe la insatisfacción en el trabajo y toda la organización, por otro lado, en el Sistema II no existe un adecuado trabajo en equipo y la poca influencia de los jefes siendo por medios informales, los colaboradores inferiores pueden tomar decisiones dentro de la empresa, pero no es responsable de los logros de los objetivos trazados (Likert, 1974).

El clima denominado participativo se caracteriza porque existe una organización dinámica a la vez está dividido en: Sistema III – Consultivo y Sistema IV- Participación en grupo. En cuanto al Sistema Consultivo, las conexiones están establecidas, ya que existe una confianza entre directivos y colaboradores, permitiendo de esta forma que los colaboradores puedan tomar decisiones de acuerdo al nivel en que se encuentra, el trabajo es dinámico y oportuno basado en la consecución de los objetivos propuestos, el tipo de comunicación es de arriba hacia abajo y en otros casos suele ser de abajo hacia arriba y laterales, es así que se va formando actitudes favorables en los colaboradores sintiéndose responsables de los que hace; en ese sentido se ve una satisfacción mediana en el trabajo con los diferentes cargos, asimismo se observa una satisfacción regular o mediana dentro del trabajo, entre colaboradores y gerentes administrativos y la organización. A diferencia con el Sistema IV – participación en grupo, el gerente tiene una confianza plena en sus colaboradores, donde la decisión está presente en todos los niveles y cargos del personal dentro de la organización, hay mayor empoderamiento y motivación al medirse el rendimiento mediante el logro de metas y objetivos, el mejoramiento y nuevas responsabilidades, se cuenta con una comunicación efectiva siendo de arriba hacia abajo, la amistad confianza entre gerencia, los colaboradores subordinados (Likert, 1974, citado por Brunet, 1987).

Para el estudio se tendrá en cuenta la evaluación del clima organizacional planteado, así como el valor del propio ambiente laboral, donde van formándose los comportamientos, según se observa a cada uno de los colaboradores (Schneider, 2000), de esta manera se abordan 3 dimensiones entre las que se mencionan el diseño organizacional, cultura de la organización y potencial humano; tomándose en cuenta para la dimensión diseño organizacional, con cuatro indicadores como son la estructura, toma de decisiones, comunicación y remuneración; para la dimensión cultura de la organización con tres indicadores (identidad, conflicto y cooperación y motivación); por último se medirá la dimensión de potencial humano, conformado por cuatro indicadores: liderazgo, innovación, recompensa, confort.

2.2 Marco conceptual

En el caso del estudio de la percepción del clima laboral del personal asistencial, se hace necesario definir conceptos como clima laboral, factores que lo afectan, la percepción del personal, y su relevancia en el contexto de salud.

2.2.1. Clima Laboral

El clima laboral se refiere al conjunto de percepciones que los empleados tienen sobre su ambiente de trabajo. Estas percepciones son el resultado de las interacciones diarias entre los empleados y su entorno laboral, incluyendo las relaciones interpersonales, las condiciones físicas del lugar de trabajo, las políticas y prácticas organizacionales, y el estilo de liderazgo.

2.2.2. Comunicación

La calidad y claridad de la comunicación interna afectan cómo los empleados perciben su entorno de trabajo. Una comunicación abierta y transparente puede mejorar la cohesión del equipo y reducir la incertidumbre.

2.2.3. Condiciones de trabajo

Las condiciones físicas del lugar de trabajo, incluyendo la infraestructura, el equipo disponible, y el ambiente, juegan un papel importante en la percepción del clima laboral. Condiciones adecuadas pueden reducir el estrés y aumentar la satisfacción laboral.

2.2.4. Confort

Aquello que brinda comodidades y genera bienestar al usuario.

2.2.5. Desarrollo Profesional

Las oportunidades de formación y crecimiento profesional son importantes los empleados que ven posibilidades de desarrollo en su trabajo tienden a estar más motivados y comprometidos

2.2.6. Liderazgo

El estilo de liderazgo y la capacidad de los superiores para motivar, apoyar y comunicar efectivamente con sus equipos son cruciales para el clima laboral. Un liderazgo efectivo puede fomentar un ambiente de confianza y cooperación.

2.2.7. Motivación

La motivación es el impulso que lleva a los empleados a alcanzar metas y desempeñarse bien en su trabajo. Un clima laboral positivo puede aumentar la motivación, mientras que un clima negativo puede reducirla.

2.2.8. Relaciones Interpersonales

Modo de vincularse que existe entre dos o más personas, basándose en emociones, sentimientos, intereses, actividades sociales, etc. La calidad de las relaciones entre compañeros de trabajo y con los superiores afecta directamente la percepción del clima laboral. Relaciones positivas pueden mejorar la colaboración y el bienestar emocional.

2.2.9. Percepción del personal

La percepción del personal sobre el clima laboral es subjetiva y puede variar significativamente entre individuos. Esta percepción está influenciada por experiencias personales, expectativas y necesidades individuales, así como por el contexto organizacional.

2.2.10. Satisfacción laboral

La satisfacción laboral es una medida de cómo los empleados se sienten respecto a su trabajo y sus condiciones laborales. Está estrechamente relacionada con el clima laboral y puede influir en la retención del personal y la calidad del servicio.

2.2.11. Productividad

La productividad se refiere a la eficiencia con la que los empleados realizan sus tareas. Un clima laboral favorable puede mejorar la productividad al reducir el estrés y aumentar el compromiso de los empleados.

2.3. Marco legal

El marco legal incluye una serie de leyes, decretos y resoluciones que regulan las condiciones de trabajo, los derechos de los trabajadores, la gestión del talento humano y la calidad en la prestación de servicios de salud. Este marco normativo es fundamental para garantizar un ambiente de trabajo adecuado y el bienestar del personal asistencial y administrativo.

2.3.1. Artículo 25 de la Constitución Política de Colombia

Establece el derecho al trabajo en condiciones dignas y justas, en ella se estipula los principios fundamentales del trabajo, incluyendo la igualdad de oportunidades, remuneración mínima vital y móvil, estabilidad en el empleo, irrenunciabilidad a los beneficios mínimos establecidos en normas laborales, y protección especial a la mujer, la maternidad y los menores de edad.

2.3.2. Ley 100 de 1993

Crea el Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS) y regula la prestación de servicios de salud, incluyendo la protección de los derechos de los trabajadores del sector salud (Fuentes, s.f.).

2.3.3. Ley 1562 de 2012

Reforma el Sistema de Riesgos Laborales y establece normas para la prevención de accidentes y enfermedades laborales, aplicables al personal asistencial y administrativo en instituciones de salud. En ella se definen las responsabilidades de los empleadores en la prevención de riesgos laborales y promoción de la salud ocupacional, y obliga a los empleadores a proporcionar un entorno de trabajo seguro y saludable.

2.3.4. Ley 1010 de 2006

El Congreso de Colombia, a través de la Ley 1010 de 2006, establece medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral. Esta ley define el acoso laboral y los diversos tipos de conductas que lo constituyen, además de establecer las obligaciones de los empleadores para prevenirlo y proteger a los trabajadores.

2.3.5. Ley 1438 de 2011

Reforma el SGSSS y establece directrices para mejorar la calidad en la prestación de servicios de salud, incluyendo aspectos relacionados con el bienestar del personal de salud.

2.3.6. Decreto 1072 de 2015

Por el cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo y se compilan las normas relacionadas con la seguridad y salud en el trabajo (SST).

2.3.7. Resolución 0312 de 2019

Define los estándares mínimos del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) para los empleadores y contratantes en Colombia (Calaméo, s.f.).

2.3.8. Normas Internacionales

Convenios de la OIT: Colombia es signataria de varios convenios de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) que protegen los derechos laborales y promueven condiciones de trabajo dignas. Algunos relevantes son:

- Sobre la seguridad y salud de los trabajadores.
- Sobre los servicios de salud en el trabajo.

2.4. Marco institucional

El primero de febrero de 1991 la asamblea del departamento mediante una ordenanza 009 lo reestructuró como establecimiento público del orden departamental, con personería jurídica y autonomía administrativa, adscrito al Ministerio de Salud y regulado por las normas de allí emanadas. Tiempo después de conformidad con el artículo 194 de la Ley 100 de 1993 mediante ordenanza No. 086 de diciembre 28 de 1994, la Institución se transformó en Empresa Social del Estado, es una entidad pública descentralizada del orden departamental, de categoría especial, con personería jurídica, patrimonio propio y autonomía administrativa, adscrita a la Dirección Seccional de Salud (Hospital Federico Lleras Acosta, 13 de noviembre de 2023).

Con el tiempo, la institución empezaría a construir una historia cargada de alegrías, retos y aprendizajes inicialmente con servicios como el quirófano, radiología, oncología, salud mental y rehabilitación (Hospital Federico Lleras Acosta, 13 de noviembre de 2023).

Después de unos años de estabilidad financiera, gracias a los esfuerzos administrativos en el año 2009 el hospital logra adquirir lo que antes se conocía como seguro social y ahora se convertiría en una nueva sede, ampliando significativamente la capacidad de cobertura, específicamente con 172 camas de hospitalización, salas de partos, salas de cirugía, 15 camas de UCI adultos y 5 camas UCI intermedia. Definitivamente una motivación más para creer que todo es posible con los procesos adecuados, algo que aún llena de orgullo a la institución. La transición, que involucraba más cobertura y significaba una ampliación en la deuda, por lo que la institución entró en otra crisis financiera al punto de encontrarse en una dificultad económica que ocasionó la intervención de la Superintendencia de Salud cerrando los servicios de la sede en 2014 (Hospital Federico Lleras Acosta, 13 de noviembre de 2023).

En el año 2020 debido a la expansión del virus Covid-19 que posteriormente se declara pandemia por parte de la OMS la gobernación del departamento toma la decisión de recuperar nuevamente la sede para atender esta crisis de salud que sin duda marcó la historia de la humanidad. Actualmente gracias a la superación de la crisis y el apoyo recibido por parte de la gobernación se logró la recuperación de la infraestructura, apostándole a la inauguración de nuevos y modernos servicios como la unidad de quemados, hemodinamia, además de ampliar las camas de hospitalización y uci adultos, se trasladaron algunos servicios de consulta externa brindando a los usuarios una mayor comodidad en la atención prestada. Una inversión enfocada en la salud de los habitantes de la región (Hospital Federico Lleras Acosta, 13 de noviembre de 2023).

Actualmente, el Hospital es una de las instituciones de salud más importantes de la región por ser de tercer nivel de complejidad y ofrecer una amplia gama de servicios médicos especializados por lo que cuenta con una infraestructura robusta y personal altamente capacitado. Su misión es brindar servicios de salud de alta calidad, accesibles y

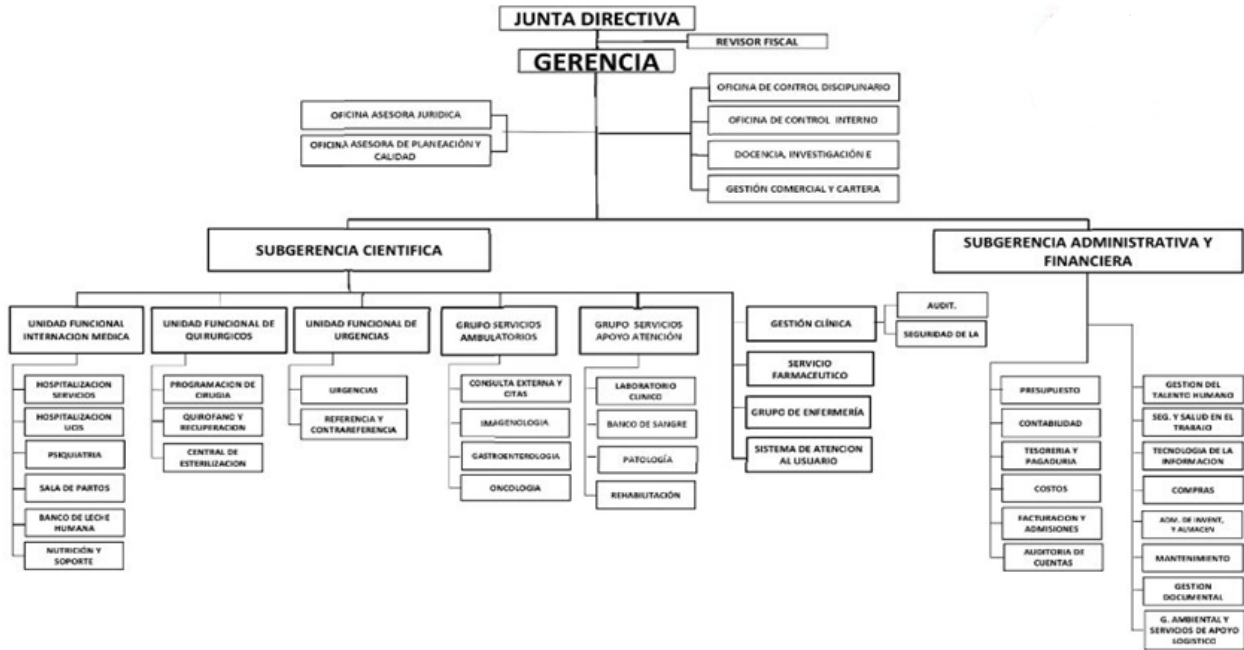
oportunos a la comunidad, mediante la prestación de atención médica integral, con un enfoque en la humanización del servicio, la eficiencia operativa y el compromiso con el bienestar de los pacientes. Por lo cual aspira a ser reconocido como un centro de excelencia en la prestación de servicios de salud, destacándose por su innovación, calidad en la atención, desarrollo científico y tecnológico, y por su liderazgo en la formación de talento humano en el sector salud.

El Hospital ofrece una amplia gama de servicios en 2 sedes en los que se incluye Urgencias, Consulta Externa, Hospitalización, Cirugía, Cuidados Intensivos, Unidades de cuidado intensivo para adultos, pediátricos y neonatales, Rehabilitación, Apoyo Diagnóstico, Laboratorio clínico, imagenología, y otros servicios de diagnóstico.

Y es de destacar que la institución está guiada por valores calidad, humanización, transparencia e innovación. Además, cuenta con una estructura organizacional que facilita la gestión eficiente y eficaz de sus recursos y servicios, que incluye la Dirección general, Subdirección Médica, Subdirección Administrativa, Subdirección de Enfermería, Departamentos Clínicos y Especialidades, Servicios de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico y Profesional de enlace, como se visualiza en la figura 1.

También, el Hospital de tercer nivel reconoce la importancia del clima laboral y se compromete a promover un ambiente de trabajo saludable y seguro, fomentar el desarrollo profesional y personal de sus empleados, implementar políticas de bienestar laboral y prevención del acoso, realizar evaluaciones periódicas del clima laboral para identificar áreas de mejora, y ofrecer programas de capacitación y actualización continua para su personal, asegurando así el bienestar tanto de los pacientes como del personal asistencial y administrativo.

Figura 1
Organigrama



Fuente: Tomado del organigrama de la institución de tercer nivel de complejidad.

Capítulo 3. Diseño metodológico

3.1. Tipo de estudio

Este estudio de investigación se define como no experimental, retrospectivo y de corte transversal, siguiendo lo planteado por Sampieri (2004). Se trata de un proceso sistemático y empírico en la que las variables independientes no se manipulan porque ya han sucedido; tiene un enfoque cualitativo, pues busca principalmente medir la dispersión de datos e información relacionada a la percepción del clima laboral por parte de los colaboradores asistenciales en una institución de salud del estado de tercer nivel de complejidad, en una sede; con un alcance observacional descriptivo; acorde con lo planteado (Hernández, Fernández y Baptista, 2014), pudiendo determinar las actitudes, frente al ambiente laboral; basados en el diseño retrospectivo, obtenidos a partir del análisis de datos recolectados, mediante la aplicación de un instrumento tipo encuesta a través un enlace tipo Forms para la recolección de los mismos.

3.2. Población

La población corresponde a un grupo heterogéneo de 163 colaboradores asistenciales en una Institución de salud de tercer nivel en Colombia; teniendo como criterio de inclusión a quienes se encuentran vinculados durante el primer semestre del año 2024, mediante cualquiera de las modalidades (carrera administrativa, planta temporal, supernumerarios), desempeñándose como tecnólogos de farmacia e imágenes diagnósticas, técnicos de enfermería, profesionales de enfermería, medicina, terapeutas en los servicios de hospitalización (medicina interna, neurología, cirugía, oncología y uci para la atención del paciente quemado) y especialistas; quienes laboran en la sede más nueva adscrita a una Institución del estado de tercer nivel de complejidad en un departamento de Colombia; razón por la cual se decidió hacer la medición según lo planteado por Lepkowski (2008b), el cual expone que la población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones.

3.3. Muestra

El estudio se realizó con un alcance censal, abarcando el 100% de la población objetivo, por lo que no se calcularon muestreo ni error. De esta manera, con una población total de $n=163$, los datos recolectados representan la totalidad de la población. Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), esto implica que los datos obtenidos reflejan fielmente la percepción de los colaboradores asistenciales. Los criterios de inclusión para los participantes fueron haber estado vinculados con la institución durante el primer semestre del año 2024.

3.4. Hipótesis

La comunicación, la motivación y el confort, son los factores más determinantes para una mejor percepción del clima laboral en la institución de tercer nivel a estudio.

3.5. Variables

Se decide adoptar un instrumento tipo cuestionario de clima laboral elaborado por el Ministerio de Salud de Perú en el año 2008 para un ámbito de aplicación profesional, en una institución de tercer nivel de atención en salud, las variables del instrumento las divide de la siguiente manera:

3.5.1. Variables componentes demográficos.

Las variables demográficas son factores que describen las características de una población. Estas variables incluyen aspectos como edad, género, nivel educativo, estado civil, ocupación, ingresos, entre otros. Las variables demográficas son fundamentales en estudios de diversas disciplinas, como sociología, economía, marketing, salud pública, y demografía, ya que proporcionan información crucial sobre la estructura y dinámica de las poblaciones.

Tabla 1

Variable edad

| HIPÓTESIS | VARIABLE | DEFINICIÓN CONCEPTUAL | | DEFINICIÓN OPERATIVA | DIMENSIÓN | |
|-----------|--|--|---------|----------------------|--|---|
| <i>H1</i> | <i>Edad</i> | "Principio universal de la organización social y tiempo que avanza desde el nacimiento hasta la actualidad" (Osorio, 2010, p. 2) | | Años Cumplidos. | Para la dimensión se medirán en tres grupos etarios, que se dividirán entre adulto joven (18 a 39 años) adulto (40 a 60) adulto mayor mayores de 60. | |
| | ESCALA | UNIDAD DE MEDIDA | ÍNDICE | VALOR DE REFERENCIA | OBJETIVO | PREGUNTA |
| | Adulto joven Adulto Adulto mayor | Porcentaje | Nominal | N.A. | Específico #1 | Se preguntará en el cuestionario ítem # 1 |

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 2

Variable sexo

| HIPÓTESIS | VARIABLE | DEFINICIÓN CONCEPTUAL | | DEFINICIÓN OPERATIVA | DIMENSIÓN | |
|-----------|-----------------|--|---------|---|--|---|
| <i>H1</i> | <i>Sexo</i> | Según la OMS, el "sexo" hace referencia a las características biológicas y fisiológicas que definen a hombres y mujeres. | | Característica biológica diferencia entre Hombre y Mujer. | Se aplicará a todos los colaboradores asistenciales de la sede objeto de estudio que se encuentren vinculados como mínimo durante el último año. | |
| | ESCALA | UNIDAD DE MEDIDA | ÍNDICE | VALOR DE REFERENCIA | OBJETIVO | PREGUNTA |
| | Hombre Mujer | Porcentaje | nominal | N.A. | Específico #1 | Se preguntará en el cuestionario ítem # 2 |

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 3*Variable nivel de estudio*

| VARIABLE | DEFINICIÓN CONCEPTUAL | | DEFINICIÓN OPERATIVA | DIMENSIÓN |
|------------------|--|---------------------|--|--|
| NIVEL DE ESTUDIO | Promedio de grados que la población, en un grupo de edad, ha aprobado dentro del sistema educativo (MINSALUD, 2018). Se configura como un método idóneo mediante el cual se clasifica el grado de conocimientos que tiene una persona. | | se configura como un método idóneo mediante el cual se clasifica el grado de conocimientos que tiene el personal | Para la medición se medirán en cuatro grupos (técnico, tecnólogo, profesional, especialista) |
| UNIDAD DE MEDIDA | ÍNDICE | VALOR DE REFERENCIA | OBJETIVO | PREGUNTA |
| Porcentaje | Nominal | NA | Específico #1 | Se preguntará en el cuestionario ítem # 3. |

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 4*Variable Vinculación Laboral*

| HIPÓTESIS | VARIABLE | DEFINICIÓN CONCEPTUAL | DEFINICIÓN OPERATIVA | DIMENSIÓN | |
|---|-------------------|--|---|--|--|
| H1 | CONDICIÓN LABORAL | Es el tipo de vinculación para realizar una labor específica | Documento que describe función a cumplir por un tiempo determinado y especifica las condiciones | Para la medición se tendrá en cuenta los siguientes tipos de contratación (planta por comisión, libre nombramiento, planta temporal, supernumerario, prestación de servicios (trimestral/ semestral) | |
| ESCALA | UNIDAD DE MEDIDA | ÍNDICE | VALOR DE REFERENCIA | OBJETIVO | PREGUNTA |
| Planta por comisión, libre nombramiento, planta temporal, supernumerario, prestación de servicios (trimestral/ semestral) | Porcentaje | Nominal | NA | Específico # 1 | Se preguntará en el cuestionario ítem # 4. |

Fuente: Elaboración propia.

3.5.2. Variables de componente percepción de clima laboral.

La percepción del clima laboral es un indicador clave del bienestar y la satisfacción de los empleados. Evaluar y entender las variables que conforman esta percepción permite a las organizaciones identificar áreas de mejora y desarrollar estrategias efectivas para fomentar un ambiente de trabajo positivo. Un clima laboral saludable no solo beneficia a los empleados, sino que también contribuye al éxito y sostenibilidad de la organización en el largo plazo.

Las variables por estudiar, se agrupan en tres dimensiones: diseño organizacional, cultura de la organización, potencial humano. De cada dimensión se seleccionaron las siguientes categorías, estructura, toma de decisiones, comunicación, remuneración, identidad, conflicto y cooperación, motivación, liderazgo, innovación, recompensa y confort que corresponden con el instrumento original; y con lo propuesto por la OPS y la OIT basado en la definición de revisiones teóricas y la información que fue aportada por criterios de los expertos.

Tabla 5

Variable Clima Laboral

| HIPÓTESIS | VARIABLE | DEFINICIÓN CONCEPTUAL | DEFINICIÓN OPERACIONAL | DIMENSIONES | INDICADORES |
|---|---------------|--|---|-------------------------------|--|
| H1 | Clima laboral | El clima laboral, se percibe como el valor del propio ambiente laboral donde van formándose los comportamientos, según se observa a cada uno de los colaboradores. (Schneider, 2000) | Para medir la variable en la investigación, se contempló estudiar 3 dimensiones básicas: diseño organizacional, cultura de la organización y potencial humano | 1. Diseño Organizacional | 1.1 Estructura 1.2 Toma de decisiones 1.3 Comunicación 1.4 Remuneración |
| | | | | 2. Cultura de la Organización | 2.1 Identidad 2.2 Conflicto y cooperación 2.3 Motivación |
| | | | | 3. Potencial humano | 3.1 Liderazgo 3.2 Innovación 3.3 Recompensa 3.4 Confort |
| Pregunta en la que se evalúa el indicador | OBJETIVO | ESCALA DE VALORES E ÍNDICE | NIVELES O RANGOS | | |
| 1.1 (14-15-18-27) | Específico #2 | Escala Likert tipo Ordinal: Muy en desacuerdo (1) Algo desacuerdo (2) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3) | Clima no saludable (34 a 68). Clima por mejorar (68,1 a 136). | | |
| 1.2 (8-19) | | | | | |
| 1.3 (34-35-39) | | | | | |
| 1.4 (11-32) | | | | | |
| 2.1 (25-28-36) | | | | | |

| | | |
|--------------------|---------------------|-----------------------------------|
| 2.2 (29-31-33-37) | Algo de acuerdo (4) | Clima Saludable (136,1 a 170). |
| 2.3 (6-7-13-20-38) | Muy de acuerdo (5) | |
| 3.1 (12-24) | | |
| 3.2 (9-10-17-22) | | |
| 3.3 (16-21-26) | | |
| 3.4 (23-30) | | |

Fuente: Tomado de Serrano (2022).

3.6. Recolección de Datos y Plan de Análisis

3.6.1. Plan de Recolección de Datos.

Para este estudio, se retomó el instrumento diseñado por el Ministerio de Salud de Perú en 2011 y validado por Serrano (2022), en su estudio “Clima organizacional y calidad de atención del profesional de enfermería en un hospital público de Cusco, 2022” (ver Tabla 6). Este cuestionario se denominó “Cuestionario Clima Laboral “ (anexo 1), la encuesta fue practicada durante la tercera y cuarta semana de julio de 2024, en la sede de la E.S.E. estudiada, al 100% de sus colaboradores con criterio de inclusión, tener vinculación laboral como mínimo un año; además fue realizado de manera anónima, para mantener la protección de datos y de información, adaptado para ser evaluado mediante el enlace digital de la aplicación de forms.offis.com (anexo 1), cuya configuración no permite más de un intento, la razón de aplicarlo de esta manera fue poder realizar una recolección más rápida y que permitiera alimentar la base de datos automáticamente para su tabulación y análisis, mediante un enlace <https://forms.gle/gVw8gGxPtGJEqYAP8>.

Este instrumento comprende de 39 preguntas, que miden los diferentes aspectos de la población referente a su caracterización y la percepción de los colaboradores asistenciales de la institución de tercer nivel de complejidad, en la sede estudiada; con preguntas mixtas de tipo nominal en los cuales 34 corresponden a preguntas tipo Likert (Likert, 1932), siendo esta una escala que permitió medir la percepción, actitudes y opiniones frente a una característica determinada Clima laboral, a la que se le designó un valor numérico o puntuación a las opciones de respuesta dispuestos entre los rangos de 1 a 5.

Teniendo en cuenta lo anterior, se consideraron dos factores que, según Schneider (2000), las dimensiones de diseño organizacional, cultura organizacional y potencial humano; participan como pilares en clasificación del tipo de clima y en últimas, la calidad de atención durante la prestación de los servicios.

Tabla 6

Ficha técnica del instrumento

| FICHA TECNICA DEL INSTRUMENTO 1 | |
|---------------------------------|---|
| ⊕ Nombre | Cuestionario de clima organizacional |
| ⊕ Autor | Elaborado por el Ministerio de Salud en el año 2008, actualizado en el año 2011. RM 468-2011/MINSA. Perú. |
| ⊕ Duración | 10- 15 min |
| ⊕ Ámbito de aplicación | Profesional de enfermería de un hospital público de cusco |
| ⊕ Técnica | Encuesta. |
| ⊕ Dimensión | Diseño organizacional, cultura de la organización, potencial humano |

Fuente: Tomado de Serrano (2022).

3.6.2. Plan de Análisis de Datos.

Se realizó un análisis a los resultados obtenidos a partir del Formulario Encuesta de "Percepción Clima Laboral", en dos secciones, en la primera se logró caracterizar la población en sus datos básicos demográficos, y en la segunda se clasificó específicamente la percepción del clima laboral, a partir de la sumatoria de los valores obtenidos con la escala (Likert, 1932), categorizando los 11 indicadores evaluados en dimensiones correspondientes a 1. *Diseño Organizacional*: estructura, toma de decisiones, comunicación, remuneración, 2. *Cultura de la Organización*: identidad, cooperación, motivación, 3. *Potencial Humano*: liderazgo, innovación, recompensa y confort. Bajo este mismo concepto se aplicó el escalonamiento promedio relacionados a los rangos creados que permitieron determinar el tipo de clima percibido por los colaboradores frente a la institución, descrita en las tablas 7 y 8.

Tabla 7*Rangos para medir variable percepción de clima Laboral*

| INTERVALO | VARIABLE 2 | DESCRIPCIÓN |
|------------------|--------------------|---|
| 34-68 | Clima no saludable | No existe un clima saludable dentro de la organización |
| 68,1-136 | Clima por mejorar | Se busca fortalecer algunos aspectos del CL |
| >136,1-170 | Clima saludable | Institución con buen a organización, con RRHH, técnicos y entorno saludable |

Fuente: Elaboración propia.

La siguiente tabla nos brinda una guía para establecer un rango de medición del clima laboral según las diferentes dimensiones aplicadas en la encuesta, Diseño organizacional, cultura de la organización, potencial humano, y serán clasificadas según los tres niveles que son clima no saludable, clima por mejorar y clima saludable. La estratificación se realiza conforme al número de preguntas para cada indicador identificado en la tabla de variable de clima laboral distribuidos con 11 preguntas en la dimensión 1 (estructura 4, toma de decisiones 2, comunicación 3 y remuneración 2), 12 preguntas en la dimensión 2 (identidad 3, conflicto y cooperación 4 y motivación 5), y 11 preguntas en la dimensión 3 (liderazgo 2, innovación 4, recompensa 3 y confort 2).

Tabla 8*Rangos para medir los niveles de clima laboral por dimensiones*

| NIVELES | VARIABLE 1 | D1 | D2 | D3 |
|--------------------|-------------------|-----------|-----------|-----------|
| Clima no saludable | 34-68 | 11-22 | 12-24 | 11-22 |
| Clima por mejorar | 68,1-136 | 22,1-44 | 24,1-48 | 22.1-44 |
| Clima saludable | >136,1-170 | 44,1-55 | 48,1-60 | 44,1-55 |

Fuente: Elaboración propia.

3.6.3. Cronograma.

La planificación y gestión eficiente del tiempo son fundamentales para el éxito de cualquier proyecto, especialmente en el contexto académico. Un cronograma de actividades es una herramienta esencial que permite organizar y estructurar las tareas necesarias de manera sistemática y ordenada. Este recurso tiene como objetivo principal demostrar el proceso llevado a cabo, la asignación de recursos, definición de plazos, asegurando así la culminación exitosa del proyecto dentro del tiempo estipulado.

El cronograma se desarrolló desde el mes de mayo iniciado por parte del docente, donde realizó, una socialización los conceptos básicos, para la elaboración de un anteproyecto de un trabajo de investigación; tiempo seguido impulsó la selección del tema a investigar, y el planteamiento del documento “ficha de investigación”, y de este modo obtener el visto bueno de la viabilidad del proyecto; y del mismo modo se plantea asesorías semanales por parte del docente, en donde se retroalimenta lo concerniente al desarrollo del trabajo de investigación y ajustes del proyecto. Para el mes de junio y julio se adopta el instrumento a aplicar y se ponen a consideración del docente tutor, para poder medir el clima laboral, en la E.S.E de tercer nivel objeto de análisis. Posteriormente, este instrumento es aplicado durante las 3 y 4 semanas del mes de julio, procediendo a realizar el respectivo análisis de los resultados, con asesoría del docente se ultiman detalles para lograr obtener un buen análisis y poder generar un concepto que sea de interés para la E.S.E y con esto mejorar el clima laboral, que será socializado en el grupo académico durante la segunda semana del mes de agosto.

Tabla 9

Cronograma de actividades

| CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|------|---|---|---|-------|---|---|---|-------|---|---|---|--------|---|---|---|---|
| ACTIVIDAD | MAYO | | | | JUNIO | | | | JULIO | | | | AGOSTO | | | | RESPONSABLE |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | |
| Seminario investigación | | | | X | | | | X | | | | | X | | | | Freddy Becerra |
| Entrega de ficha de viabilidad de proyecto de investigación | | | | | | | X | | | | | | | | | | Luisa Callejas, Jessie Sánchez, Lourdes López |
| Primer entregable | | | | | | | | | X | | | | | | | | |
| Asesorías | | | | | X | X | X | X | X | X | X | X | | | | | Freddy Becerra |
| Segundo entregable | | | | | | | | | | | | X | | | | | |
| Aplicación de instrumento | | | | | | | | | | | X | X | | | | | Luisa Callejas, Jessie Sánchez, Lourdes López |
| Tercer entregable | | | | | | | | | | | | | X | | | | |
| Exposición final | | | | | | | | | | | | | | X | | | |

Fuente: Elaboración propia.

3.6.4. Presupuesto.

El éxito de un proyecto no solo depende de una planificación adecuada y la correcta ejecución de las tareas, sino también de una gestión financiera eficiente, es esencial ya que permite prever y controlar los recursos económicos necesarios para la realización del proyecto; a su vez proporciona una visión clara de los costos asociados a cada actividad, garantizar la optimización del uso de los recursos y evitar posibles desvíos financieros que puedan afectar el desarrollo y la culminación exitosa de los objetivos propuestos, a continuación se demuestra de manera detallada los recursos económicos destinados para la consecución de este proyecto, incluye gastos de personal, de tecnología, transporte entre otros.

Para lograr el resultado del trabajo de investigación, debemos aplicar la creación de un presupuesto, el cual está conformado por el talento humano que consta de los honorarios del Docente por un valor \$ (3.800.000) Mcte., los honorarios de las tres investigadoras cada una con valor de \$ (500.000) Mcte., para un total en talento humano durante el tiempo del proyecto de \$ (1.500.000) Mcte., el recurso informático que incluye el uso tecnología como son los celulares, que hoy en día, son una herramienta para

almacenar información y trabajar desde cualquier lugar presupuestado por un valor total de \$ (2.700.000) Mcte., la inscripción a plataformas digitales (forms) con un costo de \$ (103.996) Mcte., el consumo de materiales de oficina alrededor de \$ (150.000), todo esto incluye un costo en desplazamientos y alimentación a reuniones a la institución estudio por valor de \$ (240.000) Mcte., sin dejar atrás el consumos de energía e internet, que actualmente ofrece excelente beneficios para lograr la terminación exitosa de nuestro trabajo de investigación.

Tabla 10

Presupuesto del proyecto

| ELEMENTOS | TIPO DE RECUSOS | FUENTE FINANCIADORA | CANTIDAD | PRECIO UNITARIO | COSTO MES | COSTO TOTAL DEL PROYECTO (4 MESES) |
|------------------------------|---|---------------------|----------|---------------------|-------------------|------------------------------------|
| PERSONAL | Honorarios de las investigadoras | Propios | 3 | \$ 500.000 | | \$ 1.500.000 |
| | Honorarios docente tutor de investigación | propios | 1 | \$ 3.800.000 | | \$ 3.800.000 |
| RECURSOS INFORMATICOS | Computadores | Propios | 3 | \$ 1.000.000 | | \$ 3.000.000 |
| | Suscripción a plataformas digitales Microsoft | Propios | 1 | \$ 25.999 | \$ 25.999 | \$ 103.996 |
| | Celular | Propios | 3 | \$ 900.000 | | \$ 2.700.000 |
| MATERIALES | Útiles de oficina | Propios | 3 | \$ 50.000 | | \$ 150.000 |
| DESPLAZAMIENTOS | Transportes (día) (3 días) | Propios | 3 | \$ 30.000 | | \$ 90.000 |
| | Alimentación (día) (3 días) | Propios | 3 | \$ 50.000 | | \$ 150.000 |
| SERVICIOS PUBLICOS | Internet (mes) | Propios | 3 | \$ 50.000 | \$ 100.000 | \$ 300.000 |
| | Energía (mes) | Propios | 3 | \$ 50.000 | \$ 150.000 | \$ 600.000 |
| IMPREVISTOS | 10% | Propios | 3 | \$ 20.000 | \$ 60.000 | \$ 240.000 |
| TOTAL | | | | \$ 6.475.999 | \$ 335.999 | \$ 12.633.996 |

Fuente: Elaboración propia.

Capítulo 4. Resultados

A continuación, son presentados los resultados obtenidos después de aplicar la encuesta entre la tercera y cuarta semana del mes de julio, al personal asistencial en una Institución de salud de tercer nivel en Colombia.

De las 163 encuestas diligenciadas, se puede abordar las características sociodemográficas de la población y un análisis con cada una de las dimensiones del clima Laboral, relacionadas en la encuesta de "Percepción del Clima Laboral" En la sede más nueva del E.S.E de tercer nivel de complejidad así:

4.1. Variables sociodemográficas

Dentro de los principales rasgos caracterizados en el personal asistencial, se encuentra dispersión equitativa en los grupos etarios entre 18 y 60 años, y un pequeño porcentaje en mayores de 60 años, un predominio de personal femenino, una mayor fuerza de trabajo en el nivel técnico, adscritos laboralmente por contrato de planta temporal con renovación anual, seguido por supernumerarios con renovación trimestral y con una vinculación al servicio de la institución en un rango de 2-5 años mayoritariamente, como se observa en la tabla 11.

Como hallazgos relevantes, se obtuvo que los trabajadores quienes perciben un clima laboral menos favorable se encuentran: grupos de 18 a 39 años, las mujeres comparadas frente a los hombres y los profesionales, junto a los tecnólogos, son quienes presentan percepciones más bajas del CL, en oposición al grupo de especialistas quienes son el único grupo poblacional que se encuentran en una categoría de clasificación Clima Saludable.

También, se pudo observar en el tipo de vinculación laboral, que las personas contratadas por Planta temporal con renovación anual, seguido por la planta por comisión o carrera administrativa, son quienes que perciben el clima laboral más desfavorable, y finalmente las personas con mayor insatisfacción en la variable, tiempo de servicio en la

institución, se encuentran las personas con más de 10 años de servicio junto a las que tienen de 1 y 2 años.

Tabla 11

Resultados variables sociodemográficas en la Institución estudiada

| VARIABLE | RANGOS | # | % | RANGO PERCEPCIÓN CLIMA LABORAL ESCALA LIKERT |
|--|---|-----|-------|--|
| 1. Edad | 18 a 39 años | 77 | 47,2% | 133,85%** |
| | 40 a 60 años | 78 | 47,9% | 134,02%** |
| | mayor de 60 años | 8 | 4,9% | 134%** |
| 2. Sexo | Femenino | 101 | 62% | 133,64%** |
| | Masculino | 62 | 38% | 134,45%** |
| 3. Nivel de estudios | Tecnólogo | 7 | 4,3% | 129,28%** |
| | Técnico | 90 | 55,2% | 132,72%** |
| | Profesional | 55 | 33,7% | 123,65%** |
| | Especialización | 11 | 6,7% | 154,42%* |
| 4. Condición laboral | Planta por comisión | 14 | 8,6% | 131,21%** |
| | A libre nombramiento | 32 | 19,6% | 132,15%** |
| | Planta temporal (renovación de anual) | 54 | 33% | 130,95%** |
| | Supernumerario/ Prestación de servicios (renovación trimestral) | 42 | 25,8% | 136,28%* |
| | Supernumerario/ Prestación de servicios (renovación semestral) | 21 | 12,9% | 139,61%* |
| 5. Tiempo de servicio en la institución | De 1 A 2 años | 36 | 22,1% | 132,58%** |
| | De 2 A 5 años | 61 | 37,4% | 133,22%** |
| | De 5 a 10 años | 49 | 30,1% | 136,36%* |
| | Más de 10 años | 17 | 10,4% | 132,41%** |

Nota*Clima saludable >136,1-170 **Clima por mejorar 68,1-136

Fuente: Elaboración propia.

4.2. Variables de percepción del clima laboral

Para la descripción de los resultados de esta variable, se realiza un informe seccionado, por dimensiones, un aparte para la percepción del clima laboral por indicadores y finalmente, se presenta en detalle, las preguntas de mayor relevancia en el clima por mejorar, estipulados en los primeros hallazgos.

4.2.1. Resultado percepción de clima laboral por dimensiones.

En la medición de la percepción del clima laboral en la muestra (n=163), se obtuvo una puntuación promedio de **133.94** de acuerdo con la medición tipo Likert, en general en

promedio, que corresponde a Clima por mejorar. La calificación obtenida en las tres dimensiones está dentro del nivel de Clima por mejorar, según lo reportado; para la dimensión 1. *Diseño Organizacional* (**43.05**), en la dimensión 2. *Cultura de la Organización* (**47.86**) y en la dimensión 3. *Potencial Humano* (**43.02**) (figura 7 y tabla 12).

Tabla 12

Rangos medidos en variable percepción de clima Laboral, por dimensiones, en la Institución estudiada

| Dimensión 1. Diseño Organizacional | Dimensión 2. Cultura de la Organización | Dimensión 3. Potencial humano | Promedio medición tipo Likert |
|------------------------------------|---|-------------------------------|-------------------------------|
| 43,05** | 47,86** | 43,02** | 133,93** |

Nota. *Clima saludable **Clima por mejorar *** Clima no saludable

Fuente: Elaboración propia.

4.2.2. Resultado percepción de clima laboral por indicadores.

En relación con los resultados por indicadores se puede establecer, la inexistencia de una percepción para clima no saludable. En el caso de clima por mejorar sobresalen en la dimensión de diseño organizacional los indicadores de estructura y toma de decisiones. En la dimensión, cultural de la organización la cooperación y el conflicto y en la dimensión potencial humano tres de los cuatro indicadores, se encuentran con una percepción de clima por mejorar; correspondientes a liderazgo, innovación y recompensa.

Tabla 13

Rangos medidos en variable percepción de clima laboral, por indicadores, en la Institución estudiada

| Tipo de Clima | Dimensión 1. Diseño Organizacional | | | | Dimensión 2. Cultura de la Organización | | | Dimensión 3. Potencial humano | | | |
|------------------------------|------------------------------------|--------------------|---------------|--------------|---|-------------------------|---------------|-------------------------------|----------------|----------------|--------------|
| | Estructura | Toma de decisiones | Comunicación | Remuneración | Identidad | Conflicto y cooperación | Motivación | Liderazgo | Innovación | Recompensa | Confort |
| | 14,84** | 7,70** | 12,45* | 8,06* | 12,76* | 14,79** | 20,31* | 7,98** | 15,48** | 11,17** | 8,39* |
| Clima no saludable*** | (4-8) | (2-4) | (3-6) | (2-4) | (3-6) | (4-8) | (5-10) | (2-4) | (4-8) | (3-6) | (2-4) |
| Clima por mejorar** | (8,1-16) | (4,1-8) | (6,1- 12) | (4,1-8) | (6,1-12) | (8,1-16) | (10,1-20) | (4,1-8) | (8,1-16) | (6,1- 12) | (4,1-8) |
| Clima saludable* | (16,1-20) | (8,1-10) | (12,1-15) | (8,1-10) | (12,1-15) | (16,1-20) | (20,1-25) | (8,1-10) | (16,1-20) | (12,1-15) | (8,1-10) |

Nota. *Clima saludable **Clima por mejorar *** Clima no saludable

Fuente: Elaboración propia.

4.2.3. Resultado por preguntas de los indicadores con mayor relevancia en la percepción de clima laboral por mejorar

De acuerdo con la tabla de resultados de indicadores por preguntas, se puede afirmar que la *Dimensión 3. de potencial humano*, es quien presenta mayor afectación, pues 3 de los 4 indicadores poseen bajas puntuaciones, pero que además, el *indicador de recompensa* obtuvo los resultados más desfavorables, el tener las peores calificaciones en sus tres preguntas, que indagan sobre la forma en que es evaluado su desempeño, distribución de premios y recompensa y el sistema de incentivos.

Seguidos por el *indicador de innovación*, donde el personal analizado, percibe que no es posible tener iniciativa e innovación en su totalidad de la población, sino para los mandos medios a altos, y que por el contrario la sensación es que la organización presenta parcialmente resistencia a los cambios. El cual se relaciona con el indicador de liderazgo, en donde nos muestra que sienten barreras para la disponibilidad de los jefes inmediatos y un desinterés por parte de los directivos, por generar condiciones adecuadas de trabajo.

La *Dimensión 1 de Diseño Organizacional*, fue la segunda más afectada, ocupando en cuarto lugar, el *indicador Toma de decisiones*; por lo que los colaboradores sienten que no pueden participar plenamente en la toma de decisiones dentro de la organización, y que no siempre los jefes inmediatos toman decisiones previa verificación de la información. El *indicador de estructura* ocupa el quinto lugar, en éste, el personal asistencial manifiesta cometer errores dentro de la institución, y que no siempre les salen las cosas perfectas, lo que está asociado al desconocimiento total de las tareas y funciones específicas del cargo, o en algunos casos la realización de labores que no pertenecen a sus funciones.

En La *Dimensión 2. de Diseño organizacional*, solo se ve afectado el *indicador de Conflicto y cooperación*, pues para la población estudiada, sienten que el clima laboral por mejorar, en tanto, que no siempre pueden contar con los compañeros de trabajo y otras áreas cuando lo necesitan.

Tabla 14.

Preguntas valoradas pertenecientes a los indicadores de mayor relevancia en el clima por mejorar.

| DIMENSIÓN | INDICADOR | PREGUNTA | VALORACIÓN PROMEDIO | |
|--|---------------------------------------|--|---|--------|
| D1. Diseño organizacional | Estructura | 14. Las cosas me salen perfectas. | 4,1 | |
| | | 15. Conozco las tareas o funciones específicas que debo realizar en mi organización. | 4,24 | |
| | | 18. Las tareas que desempeño corresponden a mi función. | 4,25 | |
| | | 27. Cometo errores. | 2,22 | |
| | Toma de decisiones | 8. Mi jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión. | 3,93** | |
| | | 19. En mi organización, participo en la toma de decisiones. | 3,76** | |
| | D2. Cultura de la Organización | Conflicto y Cooperación | 29. Las otras áreas o servicios me ayudan cuando las necesito. | 4,09 |
| | | | 31. Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando los necesito. | 4,12 |
| 33. Cuando he encontrado algo lo he devuelto a su dueño. | | | 4,6 | |
| 37. He mentido. | | | 1,9 | |
| D3. Potencial Humano | Liderazgo | 12. Mi jefe está disponible cuando se le necesita. | 4,01 | |
| | | 24. Nuestros directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de mi organización. | 3,96 | |
| | Innovación | 9. La innovación es característica de nuestra organización | 3,96** | |
| | | 10. Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas. | 3,9** | |
| | | 17. Es fácil para mis compañeros de trabajo que sus nuevas ideas sean consideradas. | 3,73** | |
| | | 22. Mi institución es flexible y se adapta bien a los cambios. | 3,9** | |
| | | Recompensa | 16. Mi trabajo es evaluado en forma adecuada. | 3,98** |
| | | | 21. Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa. | 3,55** |
| | | | 26. Existen incentivos laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo. | 3,63** |

Fuente: Elaboración propia. **Clima por mejorar (indicadores más críticos).

Capítulo 5. Conclusiones y recomendaciones

5.1. Conclusiones

- El clima laboral, es un tema de importancia para la institución de salud, teniendo en cuenta los conceptos de la OPS y la OIT la percepción del clima laboral se asocia a diversos factores que se reflejan en la sensación de aumento en las funciones, y en la indiferencia a la toma de decisiones organizacionales.
- Teniendo en cuenta todos los factores analizados obtenidos en la encuesta a los trabajadores de una institución de tercer nivel de complejidad del Tolima; se llega a la conclusión de que la hipótesis planteada se acepta, dado que la variable de comunicación con un nivel según **la clasificación** de **(8,06*)**; la motivación con un nivel de clasificación de **(20,31*)** y el confort con un nivel de clasificación de **(8,39*)**, fueron los factores más determinantes clasificados como clima saludable, para una mejor percepción del clima laboral; teniendo presente que en estudios anteriores están igualmente clasificados; (Serrano Ecos, Liz Clorinda. Clima organizacional y calidad de atención del profesional de enfermería en un hospital público de Cusco, 2022.); sin embargo, entre los niveles de los indicadores valorados, se destacan los siguientes, por presentar un resultado no favorable: estructura **(14,84**)**, toma de decisiones **(7,70**)**, conflicto y cooperación **(14,79**)**, liderazgo e innovación **(7,98*)**, y recompensa **(11,17**)**, por el porcentaje de percepción realizada en la encuesta; fueron los factores más determinantes clasificados como clima por mejorar los cuales son considerados como importantes en una institución para la satisfacción del cliente tanto interno, como externo. por lo que se propone implementar un plan de mejora, con el ciclo **PHVA**.
- Cabe resaltar, que una institución que tiene clara la estructura de la organización y permite el desarrollo del Potencial del talento humano para todos sus colaboradores, tiene como resultado, un alto sentido de pertenencia hacia la organización. Para esto es necesario tener en cuenta sus opiniones frente a la toma de decisiones, logrando

una comunicación asertiva; que a su vez promueva el trabajo en equipo, equilibrando las cargas físicas y mentales de sus empleados, brindando seguridad a sus empleados para llevar un liderazgo con responsabilidad en cada proceso.

- Es importante, mantener los procesos de medición, evaluación, renovación e innovación constantemente del Clima Laboral, como un factor predictor de la calidad de atención en salud, sobre todo en las instituciones de salud, por su característica cambiante y exigente a manera de carga laboral física y mental; y una de las mejores motivaciones para lograr un clima laboral saludable es mejorar la estabilidad laboral con sistemas de contratación estables y trabajar en el indicador de recompensa, a través de evaluaciones de desempeño justas, con una distribución justa de premios e incentivos por parte de directivos hacia sus trabajadores.
- Denota que el personal asistencial, se encuentra disperso en los diferentes grupos etarios, con predominio de personal femenino, y con mayor fuerza de trabajo en el nivel técnico, adscritos laboralmente por contrato de planta temporal con renovación anual, seguido por supernumerarios con renovación trimestral, con una vinculación al servicio de la institución en un rango de 2-5 años.
- Para reflexionar, se considera que se debe trabajar en el mejoramiento del clima laboral en las entidades de salud, ya que de esas actitudes y aptitudes depende la armonía en el cumplimiento de sus funciones, en la toma de decisiones y en liderazgo individual, para llegar a uno colectivo; un ambiente de trabajo sano contribuye a procesos exitosos, que se ven reflejados en la atención al usuario, en la salud física y mental de los trabajadores de una organización.

5.2. Recomendaciones

A partir de los hallazgos del estudio, y las recomendaciones teóricas, se proponen las siguientes recomendaciones para mejorar el entorno de trabajo y, en consecuencia, la calidad del servicio en la institución de salud:

1. Fortalecer el liderazgo

- Capacitación en liderazgo: Ofrecer programas de formación y desarrollo en liderazgo para supervisores y gerentes, enfocados en habilidades de gestión, comunicación y resolución de conflictos.
- Liderazgo participativo: Que involucre al personal asistencial en la toma de decisiones y en la planificación de actividades.

2. Gestionar la carga de trabajo y el estrés

- Evaluación de la carga de trabajo: Realizar evaluaciones periódicas de la carga de trabajo para identificar áreas de sobrecarga y redistribuir tareas de manera equitativa.
- Contratación de personal: Considerar la contratación de personal adicional para aliviar la carga de trabajo excesiva y garantizar una adecuada proporción de personal por paciente.
- Programas de bienestar: Implementar programas de bienestar y manejo del estrés que incluyan actividades recreativas, asesoramiento psicológico y pausas adecuadas durante el trabajo.

3. Promover el desarrollo profesional

- Capacitación continua: Ofrecer oportunidades de capacitación continua y programas de desarrollo profesional que permitan al personal asistencial actualizar sus conocimientos y habilidades.
- Planes de carrera: Desarrollar planes de carrera que incluyan promociones internas y caminos claros para el avance profesional dentro de la institución.

4. Reconocimiento y recompensa

- **Sistemas de reconocimiento:** Implementar sistemas de reconocimiento y recompensas que valoren y celebren el desempeño y la dedicación del personal asistencial.
- **Incentivos:** Ofrecer incentivos financieros y no financieros, como bonos, premios al empleado del mes y actividades de team building "construcción de equipos".

5. Fomentar la participación comunitaria

- **Encuestas de clima laboral:** Realizar encuestas periódicas sobre el clima laboral para recolectar la opinión del personal asistencial / administrativo, en cada sede y utilizar estos datos para guiar las mejoras.
- **Comités de trabajo:** Establecer comités de trabajo que incluyan representantes de diferentes áreas para discutir y abordar temas relacionados con el clima laboral.

6. Implementación y seguimiento

- **Plan de acción:** Desarrollar un plan de acción detallado basado en estas recomendaciones, con objetivos claros, responsables designados y plazos específicos.
- **Monitoreo y evaluación:** Establecer mecanismos de monitoreo y evaluación para medir el impacto de las acciones implementadas y realizar ajustes según sea necesario.
- **Transparencia y comunicación:** Mantener una comunicación transparente sobre las acciones tomadas y los progresos realizados, involucrando al personal asistencial en todo el proceso.

Bibliografía

- Acosta, R. M. F., Castro, B. D. A., & Bravo, R. D. F. (2022). Carga laboral en personal de salud asistencial y administrativo en una institución de II nivel en Colombia. *Investigación en Enfermería: Imagen y Desarrollo*, 24, 1-9. <https://doi.org/10.11144/Javeriana.ie24.clps>
- Adams, J. S. (1963). Towards an understanding of inequity. *The Journal of Abnormal and Social Psychology*, 67(5), 422–436. <https://doi.org/10.1037/h0040968>
- Aiken, L. H., Clarke, S. P., Sloane, D. M., Lake, E. T., & Cheney, T. (2009). Effects of hospital care environment on patient mortality and nurse outcomes. *JONA: The Journal of Nursing Administration*, 39(7/8), S45-S51.
- Bass, B. M., & Avolio, B. J. (Eds.). (1994). *Improving organizational effectiveness through transformational leadership*. sage.
- Brunet, L. (1987). El clima de trabajo en las organizaciones. Definición, diagnóstico y consecuencias. México, D. F: Trillas.
- Calaméo. (s.f). *Cartilla 0312 de 2019*. <https://www.calameo.com/books/007142036a4f15719b6ea>
- Cardona-Arvelaez, & Alzate-Alvaran, J. C.-G. (2018). Estrategias para la gestión del talento humano en las asociaciones de yuqueros adscritas a colfeyuca en Sucre, Colombia. *Revista de investigación, desarrollo e innovación.*, 9(1). 9-18
- Congreso de Colombia. (1993). *Ley 100 de 1993, por la cual se crea el sistema de seguridad social integral y se dictan otras disposiciones*. Diario Oficial No. 41.148.
- Congreso de Colombia. (2006). *Ley 1010 de 2006, por medio de la cual se adoptan medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo*. Función Pública. <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=18843>
- Congreso de Colombia. (2011). *Ley 1438 de 2011, por la cual se reforma el sistema general de seguridad social en salud y se dictan otras disposiciones*. Diario Oficial No. 47.937.
- Congreso de Colombia. (2012). *Ley 1562 de 2012, por la cual se modifica el sistema de riesgos laborales y se dictan otras disposiciones en materia de salud ocupacional*. Diario Oficial No. 48.488.

- Contreras Ochoa, I. J., Henao Torres, L. X., & Vergara Salcedo, R. C. (2019). Identificación del clima laboral en el servicio de urgencias de una institución prestadora de servicios de salud en Santander.
- Eraso, Y. Á. M., & Rivera, C. P. A. (2022). *Carga laboral del personal de salud: revisión de alcance de la literatura, 2017- 2022*. Universidad del Rosario.<https://repository.urosario.edu.co/server/api/core/bitstreams/b17e7f2a-5166-4d16-aba8-d58be2d0cbd8/content>.
- Fuentes, C. L. Y. (s.f.). *PowerPoint exposición unidad 4 [Presentación de diapositivas]*. Slideshare. <https://www.slideshare.net/slideshow/leidy-fuentes-power-point-expocccion-unidad-4-1-pptx/269393000>
- Gittell, J. H. (2009). *High performance healthcare: Using the power of relationships to achieve quality, efficiency, and resilience*. McGraw-Hill.
- González, J., et al. (2015). Clima organizacional y satisfacción laboral en hospitales de tercer nivel en Colombia. *Revista de Salud Pública*, 17(3), 391-403. <https://revistas.unal.edu.co/index.php/revsaludpublica/issue/view/4389>
- Gupo Geard. (2023, agosto 3). *Aprende sobre las Empresas Sociales del Estado*. Grupo Geard. <https://grupoguard.com/co/blog/convocatorias/empresas-sociales-estado/aprende-empresas-sociales-estado/>.
- Heredia Pérez, D. V., & Mendoza Paredes, J. S. (2015). *Clima organizacional y su influencia en la productividad laboral en los trabajadores de la Financiera Edifycar SA de la ciudad de Cajamarca periodo 2015*. Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo.
- Hernández Sampieri, R. & Mendoza, C (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw Hill México. Año de edición: 2018, ISBN: 978-1-4562-6096-5, 714 p.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación (6ª Edición)*. México D.F: McGraw-Hill / Interamericana Editores, S.A.
- Hospital Federico Lleras Acosta. (2023, noviembre 13). *El Hospital de Todos 50 años de historia*. Página web del Hospital Federico Lleras Acosta.<https://www.hflleras.gov.co/servicios-de-informacion/noticias/670-el-hospital-de-todos-50-anos-de-historia>.

- Hospital Federico Lleras Acosta. (s.f). *Historia*. Página web del Hospital Federico Lleras Acosta.
<https://www.hflleras.gov.co/institucional/estructura-organica/historia>
- Hwang, J. I., et al. (2013). The impact of occupational stress on employee job satisfaction, engagement, and turnover intention. *Journal of Nursing Management*, 21(5), 687-697.
- Juárez Adata, S. (2012). Clima organizacional y satisfacción laboral. *Revista médica del instituto Mexicano del Seguro Social*, 50(3), 307-314.
<https://www.redalyc.org/pdf/4577/457745495014.pdf>
- Likert, R. (1932). A Technique for the Measurement of Attitudes. *Archives of Psychology*. 140: 1-55.
- Likert, R. (1974). El gobierno participativo en la empresa. Paris, Francia: Collection Hommes.
- Litwin, G. H., & Stringer, R. A. (1968). *Motivation and organizational climate*. Harvard University Press.
- Márquez, J. J., & Ramirez, M. M. R. (2023). Clima laboral y calidad de atención en salud en el servicio de urgencias de la ESE Centro de Salud de Usiacurí José María Feres Farah.
<https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/52765/2023RamirezMargaritaRosa.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Mendoza Yalí, G. K. (2019). *Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral del personal de salud del Hospital Lircay II-1 diciembre 2017*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo].
Repositorio Institucional UCV.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/37562>
- Ministerio de Salud y Protección Social de Colombia. (s.f.). *Cifras de aseguramiento en salud*. Página web del Ministerio de Salud y Protección Social.
<https://www.minsalud.gov.co/proteccionsocial/Paginas/cifras-aseguramiento-salud.aspx>
- Ministerio de Salud y Protección Social de Colombia. (s.f.). *Sistema de Información Hospitalaria (SIHO)*. Página web Ministerio de Salud y Protección Social.
<https://prestadores.minsalud.gov.co/siho/>
- Moos, R. H. (1981). *Work environment scale manual*. Consulting Psychologists Press.
- Presidencia de la República de Colombia. (2015). *Decreto 1072 de 2015, por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo*. Diario Oficial No. 49.523.

- Rodríguez, M. (2018). Satisfacción laboral y clima organizacional en personal de salud: Estudio en hospitales colombianos. *Revista de Administración en Salud*, 16(1), 21-35.
- Sampieri, R. (2004). *Metodología de la Investigación*. (4ta. Ed.) México: Edit.
- Schneider, B. (2000). The psychological life of organizations. *Handbook of organizational culture and climate*, 1(1), 17-21.
- Serrano Ecos, L. C. (2022). *Clima organizacional y calidad de atención del profesional de enfermería en un hospital público de Cusco, 2022*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/97759>
- Telencuestas. (2024). *Cuántos habitantes tiene Tolima, Colombia, en 2024*. Telencuestas. <https://telencuestas.com/censos-de-poblacion/colombia/2024/tolima>
- Tzeng, H. M. (2002). The influence of nurses' working motivation and job satisfaction on intention to quit: An empirical investigation in Taiwan. *International Journal of Nursing Studies*, 39(8), 867-878.

ANEXOS

Anexo A. Encuesta sobre percepción del clima laboral.



CUESTIONARIO SOBRE CLIMA LABORAL

De conformidad con lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013, por la cual se desarrolla el derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, suprimir, actualizar y rectificar todo tipo de datos personales recolectados, almacenados o que hayan sido objeto de tratamiento en bases de datos en las entidades del públicas y privadas.

AUTORIZO de manera libre, previa, expresa, voluntaria y debidamente informada, para el tratamiento de datos aquí registrados con la correspondiente recolección, recaudo, almacenamiento, uso, circulación, proceso, compilación, intercambio, y tratamiento, de los datos que han sido suministrados y que se han incorporado en esta base.

La información que usted nos proporcione será utilizada con fines de investigación, por lo que se le pide la mayor sinceridad posible; así mismo le garantizamos el anonimato y la confidencialidad de los mismos. Agradecemos su participación

1. Edad *

- 18 a 39 años
- 40 a 60 años
- Mayor de 60.

2. Sexo *

- Femenino
- Masculino

3. Nivel de estudios *

- Técnico
 - Tecnólogo
 - Profesional
 - Especialización
-

4. Condición laboral *

- Planta por comisión
 - A libre nombramiento
 - Planta temporal (renovación de anual,)
 - Supernumerario/ Prestación de servicios (renovación trimestral)
 - Supernumerario/ Prestación de servicios (renovación semestral)
-

5. Tiempo de servicio en la institución *

- De 1 A 2 años
 - De 2 A 5 años
 - De 5 a 10 años
 - Más de 10 años
-

A continuación, tiene una serie de preguntas que permitirán medir el clima laboral de la institución. Deberá responder según la siguiente tabla de valores:

Muy en desacuerdo(1), Algo desacuerdo (2), Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3), Algo de acuerdo(4), Muy de acuerdo(5).

6. Mi centro de labores me ofrece la oportunidad de hacer lo que mejor sé hacer *

1 2 3 4 5

Muy en desacuerdo Muy de acuerdo

7. Me río de bromas *

1 2 3 4 5

Muy en desacuerdo Muy de acuerdo

8. Mi jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión *

1 2 3 4 5

Muy en desacuerdo Muy de acuerdo

9. La innovación es característica de nuestra organización *

1 2 3 4 5

Muy en desacuerdo Muy de acuerdo

10. Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas *

1 2 3 4 5

Muy en desacuerdo Muy de acuerdo

26. Existen incentivos laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo *

| | | | | | | |
|-------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|----------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| Muy en desacuerdo | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | Muy de acuerdo |

27. Cometo errores *

| | | | | | | |
|-------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|----------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| Muy en desacuerdo | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | Muy de acuerdo |

28. Estoy comprometido con mi organización de salud *

| | | | | | | |
|-------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|----------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| Muy en desacuerdo | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | Muy de acuerdo |

29. Las otras áreas o servicios me ayudan cuando las necesito *

| | | | | | | |
|-------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|----------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| Muy en desacuerdo | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | Muy de acuerdo |

30. En términos generales me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo *

| | | | | | | |
|--|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|--|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | |

36. Me interesa el desarrollo de mi organización de salud. *

| | | | | | | |
|-------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|----------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| Muy en desacuerdo | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | Muy de acuerdo |

37. He mentido *

| | | | | | | |
|-------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|----------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| Muy en desacuerdo | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | Muy de acuerdo |

38. Recibo buen trato en mi establecimiento de salud *

| | | | | | | |
|-------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|----------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| Muy en desacuerdo | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | Muy de acuerdo |

39. Presto atención a los comunicados que emiten mis jefes. *

| | | | | | | |
|-------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|----------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| Muy en desacuerdo | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | Muy de acuerdo |

[Atrás](#)

[Enviar](#)

Página 2 de 2

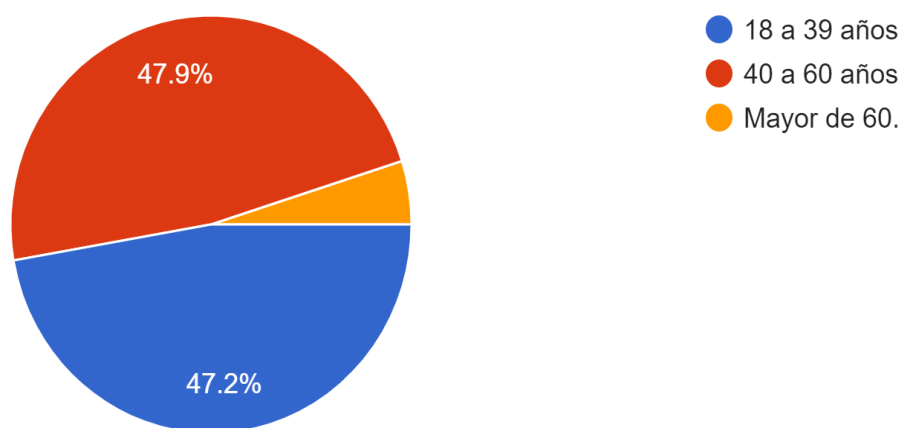
[Borrar formulario](#)

Anexo B. Resultados de las encuestas.

En la distribución de los grupos de edad, de la muestra (n=163) se obtuvo, que **47.2%** de personas estaban entre los 18 y 39 años, **47.9%** entre 40 y 60 años y el **4.9%**, mayor de 60 años.

Figura 2

Variable edad

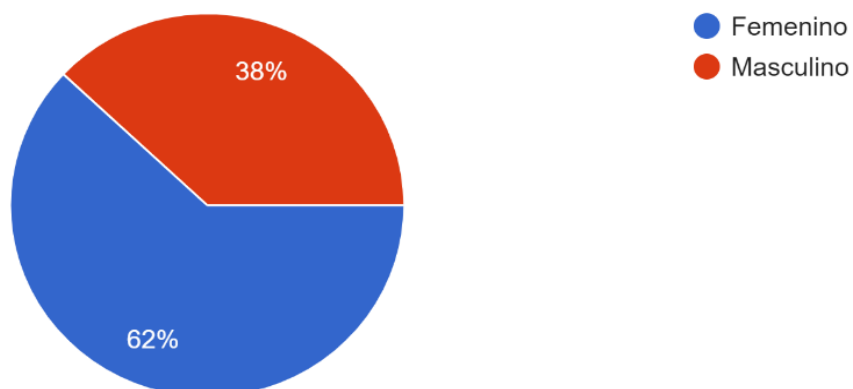


Nota. Elaboración propia.

De la muestra estudiada el **62%** son del sexo femenino mujeres y **38%** masculino.

Figura 3

Variable sexo

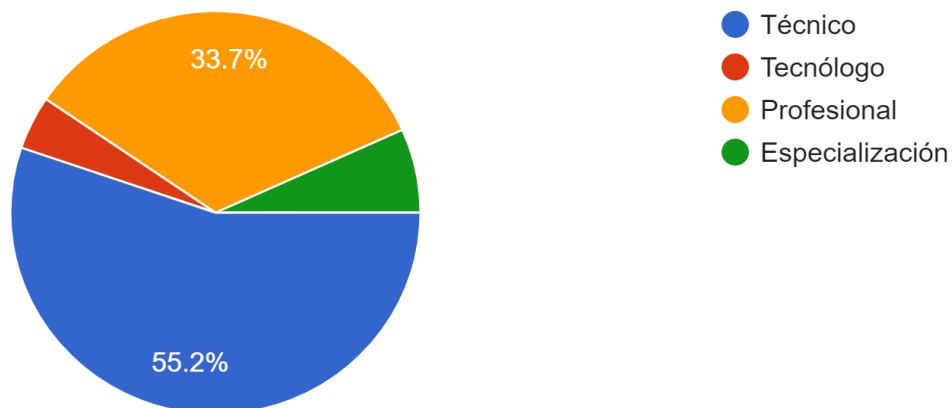


Nota. Elaboración propia.

El **4.3%** del personal asistencial se desempeña como tecnólogos, **55.2%** técnicos, **33.7%** profesionales y el **6.7%** especialistas.

Figura 4

Variable nivel de estudios.

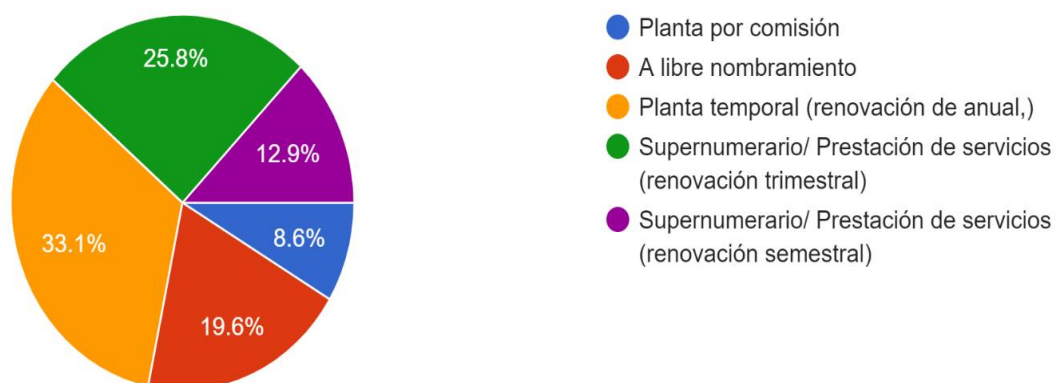


Nota. Elaboración propia.

En el caso de condición laboral, el **8.6%** está vinculado por Planta por comisión, **19.6%** por libre nombramiento, **33.1%** por Planta temporal con renovación de anual, **25.8%** son Supernumerario/ Prestación de servicios con renovación trimestral y **12.9%** son Supernumerario/ Prestación de servicios con renovación semestral.

Figura 5

Variable condición labora

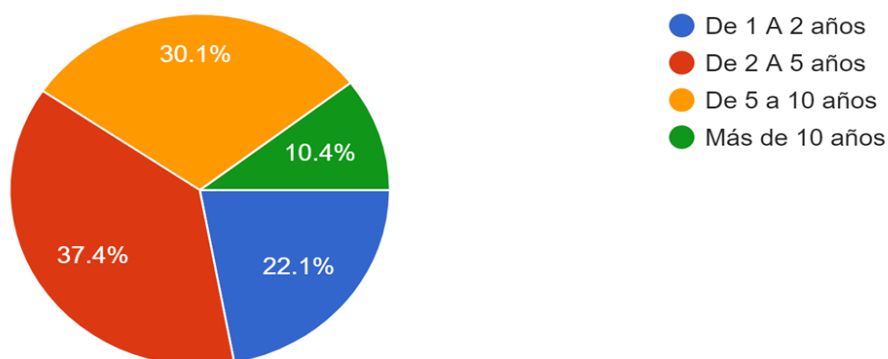


Nota. Elaboración propia.

En cuanto a el tiempo de servicio en la Institución se halló que el **22.1%** tenía de 1 a 2 años de antigüedad, **37.4%** de 2 a 5 años, **30.1%** de 5 a 10 años y **10.4%** más de 10 años.

Figura 6

Variable tiempo de servicios

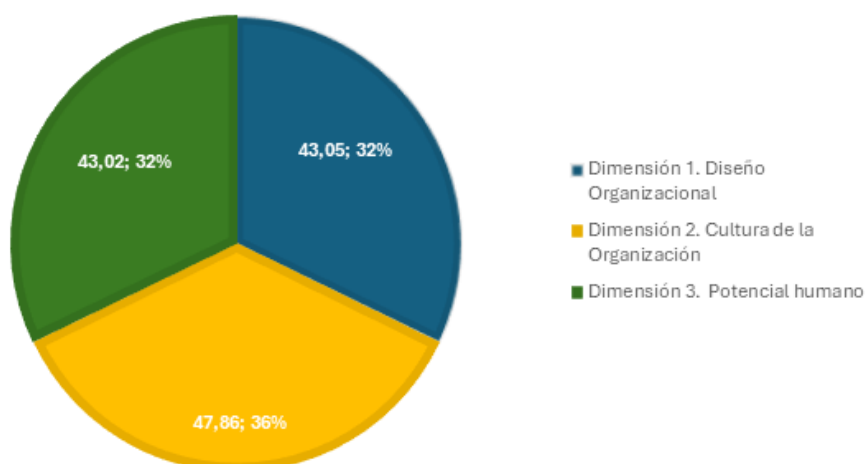


Nota. Elaboración propia.

El promedio de la percepción del clima laboral de acuerdo con la medición tipo Likert fue **133.94**, y la dimensión mejor calificada es Cultura de la Organización, seguida por Diseño Organizacional y, Potencial Humano.

Figura 7

Variable clima laboral por dimensiones.



Nota. Elaboración propia.