

**ANÁLISIS DEL CLIMA Y LA SATISFACCIÓN LABORAL EN EL  
ESE, HOSPITAL SAGRADO CORAZÓN DE NORCASIA (CALDAS)**

**ASPRILLA U. SAIDA MARÍA**

**PULGARÍN ZULMA CONSTANZA**

**RAMÍREZ G. SANDRA JIMENA**

**ASESOR**

**LINA PATRICIA MUÑOZ JIMENEZ**

**UNIVERSIDAD CATÓLICA DE MANIZALES**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**

**ESPECIALIZACIÓN EN ADMINISTRACIÓN DE LA SALUD**

**MANIZALES**

**2015**

<b>CONTENIDO</b>	<b>Pag.</b>
<b>RESUMEN.....</b>	<b>7</b>
<b>1. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>8</b>
<b>2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA: ¿CÓMO SE PERCIBE EL CLIMA LABORAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL EN EL ESE, HOSPITAL SAGRADO CORAZÓN DE NORCASIA (CALDAS)? .....</b>	<b>9</b>
<b>2.1 EL PROBLEMA DEL CLIMA LABORAL EN LA ESE, HOSPITAL SAGRADO CORAZÓN DEL MUNICIPIO DE NORCASIA (CALDAS). .....</b>	<b>9</b>
<b>3. JUSTIFICACIÓN .....</b>	<b>10</b>
<b>4. OBJETIVO GENERAL. ....</b>	<b>11</b>
<b>4.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....</b>	<b>11</b>
<b>5. ANTECEDENTES.....</b>	<b>12</b>
<b>6. MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL .....</b>	<b>18</b>
<b>6.1 CONCEPTO DE CLIMA ORGANIZACIONAL .....</b>	<b>18</b>
<b>6.2 TEORÍAS DE CLIMA ORGANIZACIONAL.....</b>	<b>18</b>
<b>6.3 CONCEPTO DE SATISFACCIÓN LABORAL .....</b>	<b>22</b>
<b>6.4 AUTORES MÁS REPRESENTATIVOS DE LA SATISFACCIÓN LABORAL. ....</b>	<b>22</b>
<b>7. DISEÑO METODOLOGICO. ....</b>	<b>26</b>
<b>7.1 ENFOQUE DEL ESTUDIO.....</b>	<b>26</b>
<b>7.2 TIPO DE ESTUDIO: DESCRIPTIVO .....</b>	<b>26</b>
<b>7.3 TRANSVERSAL.....</b>	<b>26</b>
<b>7.4 MUESTRA.....</b>	<b>29</b>
<b>8. RESULTADOS DEL ESTUDIO .....</b>	<b>36</b>

<b>8.1 RESULTADOS DE LA MEDICIÓN DE LA ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL .....</b>	<b>40</b>
<b>8.2 DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS.....</b>	<b>43</b>
<b>9. CONCLUSIONES.....</b>	<b>46</b>
<b>10. RECOMENDACIONES.....</b>	<b>48</b>
<b>11. BIBLIOGRAFIA.....</b>	<b>49</b>

<b>LISTA DE TABLAS</b>	<b>Pag.</b>
<b>Tabla 1. Ocho dimensiones de Clima Organizacional Koys y Decottis, (1991)</b> .....	<b>26</b>
<b>Tabla 2. Instrumento Koys y Decottis</b> .....	<b>30</b>

<b>LISTA DE ILUSTRACIONES</b>	<b>Pag.</b>
<b>Ilustración 1. VARIABLE: Autonomía.....</b>	<b>36</b>
<b>Ilustración 2. VARIABLE: Cohesión.....</b>	<b>36</b>
<b>Ilustración 3. VARIABLE: Confianza.....</b>	<b>37</b>
<b>Ilustración 4. VARIABLE: Presión.....</b>	<b>37</b>
<b>Ilustración 5. VARIABLE: Apoyo.....</b>	<b>38</b>
<b>Ilustración 6. VARIABLE: Reconocimiento.....</b>	<b>38</b>
<b>Ilustración 7. VARIABLE: Equidad.....</b>	<b>39</b>
<b>Ilustración 8. VARIABLE: Innovación.....</b>	<b>39</b>
<b>Ilustración 9. VARIABLE: Satisfacción por el trabajo.....</b>	<b>40</b>
<b>Ilustración 10. VARIABLE: Ambiente físico.....</b>	<b>40</b>
<b>Ilustración 11. VARIABLE: Forma que realiza su trabajo.....</b>	<b>41</b>
<b>Ilustración 12. VARIABLE: Oportunidades de desarrollo.....</b>	<b>41</b>
<b>Ilustración 13. VARIABLE: Relación subordinado-superior.....</b>	<b>42</b>
<b>Ilustración 14. VARIABLE: Remuneración.....</b>	<b>42</b>

<b>ANEXOS</b>	<b>Pag.</b>
<b>ANEXO 1. CARTA DE AUTORIZACIÓN.....</b>	<b>51</b>
<b>ANEXO 2. CONSENTIMIENTO INFORMADO.....</b>	<b>52</b>
<b>ANEXO 3. INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN.....</b>	<b>55</b>
<b>ANEXO 4. INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN DE SATISFACCIÓN LABORAL.....</b>	<b>59</b>

## **RESUMEN**

Este trabajo de investigación busca analizar las diferentes dificultades laborales que se presentan en la empresa social del estado (ESE, en adelante) Hospital Departamental Sagrado Corazón (HDSC, en adelante) del Municipio de Norcasia, Caldas. Se intentarán conocer las inconformidades de los empleados con respecto a la forma de trabajar en la institución.

Actualmente la ESE (HDSC) tiene la mayoría de su personal vinculado mediante la modalidad de OPS (ÓRDENES DE PRESTACIÓN DE SERVICIO), situación que ha generado mucho descontento entre el personal que allí labora. Hoy en día se encuentran trabajando 23 personas por contrato y 9 de planta, en los cuales se evidencia la desigualdad laboral, pues existen beneficios laborales que sólo cobijan a un pequeño grupo de trabajadores.

Esta situación genera falta de trabajo en equipo y se evidencia una ausencia total de compañerismo y camaradería entre los miembros de la organización; así, mediante este trabajo se busca analizar el panorama actual que se presenta en cuanto a la satisfacción laboral y el clima organizacional.

### **PALABRAS CLAVE**

Salud, clima orgsniacional, satisfacción laboral, hospital, Norcasia, empleados, personal, institución

## 1. INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo analizar el clima laboral que se percibe en la ESE (HDSC), del municipio de Norcasia, Caldas, y, a su vez, obtener el título de Especialistas de la Administración de la Salud.

Mediante un trabajo académico, metódico y organizado, y utilizando instrumentos de investigación se pondrán en práctica los conocimientos teóricos adquiridos en la especialización, para poder analizar la situación actual en la que se encuentra el clima y la satisfacción laboral entre los miembros que laboran en la ESE. Dicho análisis facilitará una visión global del ambiente actual de trabajo, ya sean positivos o negativos, en el que se encuentra actualmente la organización.

Como es sabido, el clima organizacional es un reflejo de la convivencia institucional, que facilita el desarrollo del trabajo y el rendimiento de las personas que allí laboran. Hay que anotar que la calidad de vida laboral hace seres humanos más amigables, con actitudes positivas y a su vez mejora el comportamiento y el trato tanto entre ellos mismos como con los usuarios a los cuales diariamente les brindan su atención.

Así, con este proyecto se analizará el clima organizacional para tener un concepto real de lo que está sucediendo dentro de la empresa y poder así brindar a la parte directiva un análisis de la situación con sus respectivos planes de mejora según sea el caso, para que esta tome las medidas pertinentes que permitan mejorar la eficacia, la eficiencia y la calidad en el trabajo.



## **2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

### **¿CÓMO SE PERCIBE EL CLIMA LABORAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL EN EL ESE, HOSPITAL SAGRADO CORAZÓN DE NORCASIA (CALDAS)?**

#### **2.1 EL PROBLEMA DEL CLIMA LABORAL EN LA ESE, HOSPITAL SAGRADO CORAZÓN DEL MUNICIPIO DE NORCASIA (CALDAS).**

La ESE Hospital Sagrado Corazón, es una Institución de salud de primer nivel del orden departamental, ubicada en el municipio de Norcasia (Caldas). Actualmente cuenta con un número de de 32 trabajadores de los cuales 9 son de planta y 23 son contratistas; aunque es un grupo pequeño se manejan las mismas dificultades que se presentan en una institución de salud con mayores dimensiones y complejidad de acuerdo al nivel de atención, ya que presenta una similitud imprescindible como lo es el manejo y la atención al paciente.

El clima laboral es el ambiente tanto interno como externo donde trabajamos y aprovechamos todas las experiencias a nivel profesional; se puede decir que es el lugar donde las personas pasan la mayoría de su tiempo, y es por esto que se necesita estar en un ambiente tranquilo, amable, agradable tanto estructuralmente como organizacional para realizar las funciones asignadas de una forma satisfactoria a nivel profesional, personal e institucional.

Por ser esta una institución de salud, se maneja mucho estrés por el ejercicio mismo del servicio tanto para los administrativos como para el personal asistencial; con esta situación se ve comprometida la satisfacción laboral, la productividad y la calidad de los servicios que estos prestan. Por tal motivo, se pretende analizar aquellas variables que influyen tanto positiva como negativamente en el ambiente de trabajo con el fin de mejorar aquellas que tengan impactos no favorables y que pueden afectar el ejercicio de las actividades que diariamente desarrollan y fortalecer los que se encuentran en un rango satisfactorio.

Para conocer el clima laboral real del hospital, se considera importante la realización del estudio al interior del mismo con el fin de adquirir indicadores útiles para corregir las divergencias respectivas que ayuden a mejorar las relaciones personales entre el equipo de trabajo y sus superiores.

### 3. JUSTIFICACIÓN

Teniendo en cuenta las nuevas tendencias tecnológicas y el mundo acelerado en el que actualmente se está inmerso, son muchos los factores que inciden en que las empresas, sin importar su tipo de orientación, se preocupen por temas relacionados con el clima y la satisfacción laboral y por cómo implementarlo y mejorarlo dentro de sus organizaciones.

Un buen clima laboral permite mantener buenas relaciones humanas, mejorar la comunicación, fomentar el trabajo en equipo y aumentar la productividad tanto de la empresa como la de las personas que la conforman. Es un *gana-gana* que beneficia a todo el universo laboral, viéndose así reflejadas unas necesidades satisfechas y el crecimiento de ambas partes, siendo esta la razón de ser del por qué las personas trabajan y del por qué las empresas se mantienen en el mercado.

De este modo, el tener un buen clima laboral y mantener un personal satisfecho hace que el ambiente de trabajo sea agradable y que se facilite la convivencia, se mejore la comunicación y aumente el amor y el gusto por la organización y el trabajo.

El querer realizar esta investigación, especialmente dirigida a empresas sociales del estado (ESES) de primer nivel como es el caso de la ESE SAGRADO CORAZÓN DE NORCASIA, radica en la importancia de analizar el ambiente y la satisfacción laboral en las que se están desarrollando tanto el personal administrativo como el personal médico y hallar las variables que puedan influir en un clima laboral y en la satisfacción laboral para que así puedan, los gerentes y administradores, tomar decisiones y diseñar estrategias adecuadas y pertinentes para mejorar aquellos indicadores.

Es deber de todos los profesionales que tienen alguna responsabilidad en el manejo de personas y recursos de una institución de salud, pensar en la calidad de la vida laboral de una organización que está mediada por el entorno, el ambiente, el aire que se respira y ante todo la manipulación de personas ante su salud emocional, mental y física para el beneficio integral del usuario, y en la parte administrativa presentar servicios con calidad, eficacia y eficiencia como lo propone su visión institucional.

#### **4. OBJETIVO GENERAL.**

- Analizar el clima laboral y la satisfacción laboral que se percibe en el ESE, HOSPITAL SAGRADO CORAZÓN DE NORCASIA (CALDAS).

#### **4.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Determinar los indicadores que influyen tanto negativa como positivamente al clima laboral del ESE, HOSPITAL SAGRADO CORAZÓN DE NORCASIA (CALDAS).
- Identificar los factores más relevantes en la satisfacción laboral en la institución de salud ESE, HOSPITAL SAGRADO CORAZÓN DE NORCASIA.
- Determinar si el clima organizacional y la satisfacción laboral son predictores del desempeño laboral.

## 5. ANTECEDENTES

Para abordar estos estudios se recopiló información sobre investigaciones de las más actualizadas a nivel centro-latinoamericano; estas investigaciones han sido útiles y sirven de guía en esta investigación enfocada en el tema de la salud. Los estudios recopilados son los siguientes:

Satisfacción laboral: Descripción teórica de sus determinantes (Publicado en sep. 04, 2010) (1).

Este estudio muestra algunos determinantes teóricos de la satisfacción laboral. Para realizar esta investigación el autor Eric José Gamboa Ruiz recopiló información de artículos que presentan las siguientes características:

- a) Los artículos que hayan sido publicados entre el periodo de 2000 a 2008.
- b) Que los artículos fueran determinantes en el tema de satisfacción laboral.

Teniendo en cuenta esta particularidad, el autor seleccionó 19 artículos para esta investigación con el objeto de reunir los conceptos teóricos más relevantes de la satisfacción laboral.

Entre los autores que recopilaron información sobre el tema tenemos a:

Sikula (1992), Spector (1997), Blum y Nayles (1995), Bracho (1989), Koontz y O'Donnell (1995), Andresen, Domsch y Cascorbi (2007), Morillo (2006), entre otros.

Entre esta variedad de autores que definen la satisfacción laboral, E. J. Ruiz sacó varios determinantes para analizar dicha variable :

La visión que tiene el empleado hacia su trabajo.

La retribución que presentan ante su buen desempeño.

La forma como se maneja la organización a nivel gerencial.

La relación entre los trabajadores.

En este estudio el autor habló también de las teorías que desarrollaron para medir la satisfacción laboral, entre ellas están:

La teoría bifactorial de motivación e higiene de Herzberg, Mausner y Synderman, y la teoría de de la Jerarquía de Necesidades Básicas de Abrahaam Maslow (1954).

Este estudio ayudó a conocer a los autores más representativos y sus posturas sobre la satisfacción laboral expuestas en artículos, proyectos, libros, estudios etc. El acercamiento a dichos autores ha enriquecido conocimiento sobre el tema para

así tener un concepto más amplio y claro de la variable que se pretende estudiar y analizar. También se entendió la importancia de las organizaciones como entorno para examinar aquel factor en los trabajadores y luego emprender un camino hacia una mejor organización, que además de ser competitiva también sea eficiente y productiva para las personas que se benefician y trabajan en ella.

### **Condiciones laborales de enfermeras en Cartagena, Colombia (2010) (2).**

Este estudio fue realizado en Cartagena Colombia por Zulema Cogollo Milanés y Edna Gómez Bustamante. La investigación fue realizada en profesionales de enfermería de instituciones privadas y públicas; la muestra la conformaron 188 enfermeras.

Los participantes diligenciaron un cuestionario con los siguientes determinantes: Sociodemográficas, cargo de desempeño, relaciones laborales y tipo de contratación. El instrumento por el que optaron fue la escala SL-SPC que contiene 36 ítems y que incluye 7 factores.

Una vez dados los resultados de las encuestas se analizaron de forma descriptiva y con intervalos de confianza al 95%.

Los resultados de dicho análisis arrojaron la siguiente conclusión:

La mayoría de encuestados eran mujeres, esto da a entender que esta profesión está más enfocada al sexo femenino; esta es una constante en todas las instituciones de salud ya sean privadas o públicas.

Por otra parte, el personal de enfermería de Cartagena refieren que las retribuciones salariales son insuficientes ya que en esta profesión se maneja mucho estrés debido al vínculo que hay entre enfermera-paciente. La enfermera, como ser humano, sufre y siente cada procedimiento que se realiza y tiene la responsabilidad de realizar su labor sin dejar atrás la sobrecarga laboral por inconvenientes en el sistema de salud.

No se puede dejar atrás la importancia de la estructura física de las instituciones y lugares de trabajo: Hay que observar si están acorde a las necesidades del paciente y a los equipos y tecnologías que manejan, si son estructuras modernizadas, si son adecuadas para el paciente, etc.

Este estudio arrojó determinantes importantes para tener en cuenta en el proyecto presente. Se aprendió que para medir la satisfacción laboral se necesita de escalas o instrumentos que permitan esclarecer los indicadores que se relacionan con la satisfacción o insatisfacción del desempeño laboral, y más en este caso, que se asemeja al estudio que se está realizando, ya que se trata de trabajadores de instituciones para la salud.

El estudio antes mencionado da una luz de los diferentes determinantes que pueden analizarse. Ante la medición de éstos se tendrán en cuenta: la carga laboral, la toma de decisiones, la responsabilidad y las relaciones laborales.

### **Clima organizacional en trabajadores de un hospital de ICA (2013) (3).**

Este estudio, descriptivo y transversal, se realizó en un hospital general de ICA. Se tomó una muestra aleatoria aplicándose una encuesta total a 178 trabajadores teniendo en cuenta las siguientes características:

Haber sido nombrados en el hospital o contratados con más de 3 meses de antigüedad.

Se utilizó un cuestionario el cual fue aplicado por dos personas capacitadas con anterioridad para dicho acontecimiento.

La aplicación de las encuestas duraron 15 días.

El instrumento constó de 55 ítems en los que se evaluaron tres dimensiones:

1. El potencial humano. En esta dimensión se presentan variables como: liderazgo, innovación y confort.
2. Diseño organizacional, que presenta las siguientes variables: Estructura, toma de decisiones, comunicación organizacional y remuneración.
3. Cultura organizacional, con las siguientes variables: Identidad, conflicto, cooperación y motivación.

Una vez hechas las encuestas y las respectivas tabulaciones se obtuvieron los siguientes resultados:

El clima organizacional del hospital necesita mejorarse ya que arrojó un porcentaje demasiado bajo como clima organizacional saludable: 12.9%. Este porcentaje es realmente preocupante ya que da a entender que falta compromiso por parte de los gerentes, falta de motivación para los funcionarios y profesionales de la salud, manifestándose en insatisfacción laboral.

También se analizaron las cinco preguntas que tuvieron mayor porcentaje de respuestas en desacuerdo, encontrándose que estas están referidas al tema de remuneración.

Teniendo en cuenta estos resultados el gerente podrá guiarse para establecer un plan de mejoras para las variables que están influyendo en el clima organizacional de la institución y así trazar métodos que puedan acrecentar la productividad y calidad de los servicios de la institución, como mejorar los sueldos de los empleados y motivarlos para que haya buen desempeño laboral y un ambiente cálido y armonioso para cada trabajador.

El estudio realizado en este hospital aclaró más el panorama de la forma de medir el clima laboral de una institución y ayudó a esclarecer diferentes factores que se pueden medir en el clima desde la estructura física de la institución, pasando por el liderazgo que se percibe hasta la motivación del personal que labora; es así como se empieza a discernir sobre la relación que hay entre clima y satisfacción, siendo el clima el ambiente en que se desenvuelven los trabajadores en conjunto dentro de la institución y la satisfacción la variable que se percibe en la persona de forma individual según sus criterios.

#### **Clima organizacional y satisfacción laboral en organizaciones del sector estatal (Instituciones públicas) Desarrollo, adaptación y validez de instrumentos (4).**

Una vez analizado este estudio se pudo identificar como objetivo base la validez y alta fiabilidad de los instrumentos para medir las dos variables antes mencionadas.

En cuanto al estudio se tiene que los investigadores presentaron una muestra de 547 trabajadores de varias organizaciones, en donde aplicaron el instrumento de Koys y Decottis (1991) para medir el clima organizacional, con una fiabilidad mayor de 0,9. En cuanto a la medición de la satisfacción laboral se presentó un instrumento basado en cuestionarios de Melia (1990-1986), con una fiabilidad alta de 0,8-0,9.

Según el producto de los resultados ante este estudio los investigadores llegaron a la conclusión de que tanto el instrumento para medir el clima organizacional y la escala para medir la satisfacción laboral funcionan adecuadamente bien para ser validadas y así poder ser utilizadas en estudios y organizaciones con el fin de mejorar la administración de las empresas y por ende permitir la gestión ante el producto de dichos resultados.

El análisis de este estudio favoreció este proyecto ya que se enfocará desde esos dos instrumentos. Además en esta investigación se ve reflejado el análisis que se le pretende dar a estas variables y la utilización de instrumentos que están validados.

Es pertinente utilizar estos dos instrumentos por las siguientes razones:

1. Se presenta un total de 79 ítems de las dos variables para realizar las encuestas, siendo favorables ante otros instrumentos por la extensibilidad de ítems.
2. El enfoque del estudio mencionado anteriormente se asemeja al caso de este proyecto ya que son las mismas variables que se van a medir.
3. Con los instrumentos ya validados se tiene la ventaja de que los resultados son confiables.

## **Propuesta de instrumentos para el estudio del clima organizacional (2013) (5).**

Este estudio se llevó a cabo para presentar el instrumento que propuso la OPS/OMS para evaluar el clima laboral de las instituciones de salud por medio de sus cuatro dimensiones que son: liderazgo, motivación, reciprocidad y participación.

Su método fue la revisión de datos bibliográficos sobre el clima organizacional, analizando los enfoques e instrumentos que se han manejado en otros estudios e incorporándole la dimensión de comunicación para un mejor resultado. Se trabajó con un total de 13 expertos, cuyos requisitos fueron tener 10 años o más de experiencia profesional en el campo de la salud pública.

Se extrajo información sobre los diferentes autores que han desarrollado dimensiones o componentes en instrumentos para medir el clima organizacional; entre ellos tenemos a:

Litwin y Stinger, quienes determinaron nueve dimensiones: Estructura, responsabilidad, recompensa, el desafío de las metas, las relaciones y la cooperación, los estándares de productividad, el manejo, el conflicto y la identificación con la organización.

En la actualidad aparecieron algunas Consultoras que elaboraron instrumentos con el objetivo de medir el clima organizacional; entre ellas está la consultora con sede en Venezuela (Hay Group), que plantea seis dimensiones: Claridad, estándares, responsabilidad, flexibilidad, reconocimiento y espíritu de equipo; el instrumento se denomina estudio de clima organizacional (ECO).

Las variables a estudiar en este proyecto fueron las propuestas por la OPS/OMS que se agrupan en cinco dimensiones: liderazgo, motivación, reciprocidad, participación y comunicación. Lo más importante de este modelo es la obtención de resultados de una forma rápida, ayudando a los directivos de las instituciones a la toma de decisiones y la gestión del cambio para el mejoramiento de su clima organizacional.

También se hizo una propuesta de instrumentos para poder medir o analizar el clima en las instituciones de salud pública a través de cinco dimensiones básicas: motivación, liderazgo, reciprocidad, participación y comunicación.

Reflexionando sobre este estudio, se concluye que el instrumento elaborado por la OMS/OPS es sin lugar a dudas uno de los más importantes para medir el clima en las instituciones de salud independientemente de su complejidad; sin embargo, el estudio que se está elaborando no se acomoda a dicho instrumento ya que presenta muchos ítems y fuera de eso hay que medir la satisfacción laboral llegando a un resultado de un cuestionario muy extenso; por este motivo no lo se eligió.



Tomando como base los estudios escogidos que se relacionan con el proyecto de investigaciones se examinó la importancia que tiene el análisis del clima organizacional y la satisfacción laboral en una institución de salud, ya que se maneja la vida y la salud de personas por parte de otros individuos ya sea en la parte administrativa como en la asistencial. Para la institución y para la gerencia el clima laboral y la satisfacción del personal debe ser muy significativa, y más aún con la situación actual, en donde para nadie es un secreto que la crisis en el sector salud afecta a todos y cada uno de los colombianos. El poco flujo de recursos y las limitantes del medio influyen en la institución y especialmente en el trabajo de las personas. Así, por medio de este estudio se pueden diseñar las estrategias necesarias para brindar un ambiente adecuado en el cual el funcionario se sienta a gusto en el desempeño de su labor, a pesar de que en el medio existan dificultades que lo puedan afectar.

Estudiar el clima organizacional le permite a la parte directiva comprender y evaluar las relaciones laborales y el entorno en que se dan, con el fin de mejorar el proceso de atención a los usuarios, la cual debe de ser brindada con la mejor calidad, eficiencia, eficacia y oportunidad. Además se incentiva al trabajador a tener un alto desempeño y un mayor compromiso con la institución, siendo los pacientes los más beneficiados con la prestación de un buen servicio.

El resultado de esta investigación se convertirá en el instrumento que le ayude a la parte gerencial a canalizar todos los esfuerzos y sueños compartidos por el equipo de colaboradores del hospital, encausando el manejo de los recursos técnicos, financieros, humanos y sociales, en el marco de la transparencia, eficiencia y efectividad, para lograr satisfacer las necesidades en salud de los habitantes del municipio de Norcasia.

Estos tipos de estudios donde se analiza el ambiente laboral y la satisfacción laboral de los empleados se convertirá en una herramienta fundamental para buscar posicionar el hospital como una de las mejores IPS en el sector de influencia, caracterizándose por la prestación de servicios con calidad, calidez y seguridad para los usuarios, los cuales igualmente contribuirán al desarrollo del municipio.

## **6. MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL**

### **6.1 CONCEPTO DE CLIMA ORGANIZACIONAL**

Se entiende por clima organizacional los diversos acontecimientos o eventualidades que afectan a una persona tanto interna como externamente en su entorno laboral.

Estas características pueden ser tanto positivas como negativas y ayudan a definir el comportamiento individual o colectivo del trabajador.

Un agradable clima laboral permite alcanzar los objetivos tanto de la organización como de los profesionales y funcionarios, y así será positiva su productividad y la calidad en la prestación de servicios; esto entre muchas otras cualidades favorables.

se ve pues como el clima organizacional va ligado con la calidad de vida en el trabajo, pues no es solamente productividad y rendimiento lo más importante en una empresa, sino también el aspecto humano y emocional lo que permite que una persona de lo mejor de sí misma en una institución. Para poder llegar a este nivel de compromiso deben de existir en las organizaciones espacios de convivencia social que faciliten el desarrollo personal, espacios amigables y colaborativos que influyan de manera positiva en el comportamiento de las personas. En otras palabras, de nada sirve tener excelentes estructuras físicas y tecnología avanzada si en la vida organizacional se percibe un ambiente de desconfianza y de desánimo que influye en que no exista una buena relación entre sus integrantes.

No se puede olvidar que el concepto de clima organizacional va de la mano con el de cultura organizacional. Es importante señalar cómo los valores, los principios, las creencias y las normas forman parte del funcionamiento organizacional y son conceptos inherentes que van ligados a los comportamientos de las personas. Por medio de estas se determinan patrones de conductas que inciden de manera positiva o negativa sobre los sentimientos y actitudes de los miembros de la organización los cuales a su vez determinan el clima organizacional en la medida en que potencializan o debilitan la productividad, la eficacia, la eficiencia y la calidad en el trabajo.

### **6.2 TEORÍAS DE CLIMA ORGANIZACIONAL**

La fundamentación teórica básica sobre el clima organizacional se desarrolla a partir de los estudios de Lewin (1951).

”El comportamiento del individuo en el trabajo no depende solamente de sus características personales, sino también de la forma en que éste percibe su clima de trabajo y los componentes de la organización” (6).

Los estudios de Lewin se enfocan entre el individuo y el ambiente en que se desenvuelve laboralmente, son materializados desde el punto de vista psicológico; Lewin es el científico que ha tenido más impacto en las profesiones de psicología y sociología.

Morse y Reimer (1956) “Esbozan la situación de tensión típica que se presenta al interior de un equipo de trabajo en donde la participación de ellos frente a la toma de decisiones es mínima, si bien incrementa la productividad en donde el beneficio es únicamente para la organización, la lealtad y el interés frente al desempeño laboral disminuye, consecuencia negativa tanto para la empresa como para el empleado, ya que este hecho genera grandes pérdidas a largo plazo viéndose afectada la eficacia de la organización, mientras que para el empleado su satisfacción disminuirá en razón de sus necesidades de logro y autorrealización” (7).

Estos científicos se encaminaron por los estudios de Lewin; sus estudios se basaron en la variable de participación en la toma de decisiones desde el punto de vista interno y externo de la organización en donde se focaliza la percepción del clima como parte influyente en el comportamiento humano.

Argyris (1957) “define el clima en términos de políticas formales de la organización, necesidades de los trabajadores, valores y personalidades que operan en un propio sistema” (8).

Sus conocimientos, hablamos de Argyris, son enfocados en el comportamiento del individuo y están basados en la teoría de las relaciones humanas. Sus estudios se realizaron analizando en comportamiento del individuo de forma individual y grupal enfatizando en que la motivación aumenta la productividad de las organizaciones.

Litwin y Stringer (1968) “consideraron que el clima organizacional atañe a los efectos subjetivos percibidos del sistema formal y del estilo de los administradores, así como de otros factores ambientales importantes sobre las actitudes, creencias, valores y motivaciones de las personas que trabajan en una organización” (9).

Para estos autores es muy importante la motivación que los gerentes les proporcione a sus empleados ya que es el motor para que funcione eficazmente la organización, sin dejar a un lado aquellas variables externas que están involucradas directamente con el comportamiento de sus empleados.

Taguiri (1968) “afirmó que el clima organizacional es una cualidad relativa del medio ambiente interno de una organización que la experimenta sus miembros e influye en la conducta de estos. Se puede describir en términos de los valores de un conjunto particular de características” (10).

Pace (1968) dice que “El clima organizacional es el patrón de características organizativas con relación a la calidad del ambiente interno de la institución, el cual es percibido por sus miembros e influye directamente en sus actitudes” (11).

Estos dos autores coinciden con la definición que presentan del clima organizacional dando a entender que el ambiente que se genere internamente en la empresa ya sea de forma positiva o negativa va a influir en la conducta del empleado, es ahí donde la percepción del ambiente laboral se puede ver en las actitudes en el manejo de las relaciones con los demás compañeros de trabajo con los usuarios y su desempeño laboral.

Si el ambiente es favorable su conducta será agradable, motivacional y productiva, si es desfavorable se afectará su desempeño laboral su satisfacción y motivación.

Hall (1972) “definió clima como el conjunto de propiedades del ambiente laboral, percibido directa o indirectamente por los empleados. Y es a su vez una fuerza que influye en la conducta del empleado” (12).

Schneider (1975) “define clima como percepciones o interpretaciones del significado que ayudan a la gente encontrarle sentido al mundo y así saber cómo comportarse” (13).

Campbell (1976) “considera que el clima organizacional es causa y resultado de la estructura y de diferentes procesos que se generan en la organización, los cuales tienen incidencia en la perfilación del comportamiento”. (14)

Brunet (1987) “define el clima organizacional como las percepciones del ambiente organizacional determinado por los valores, actitudes u opiniones personales de los empleados, y las variables resultantes como la satisfacción y la productividad que están influenciadas por las variables del medio y las variables personales” (15).

La teoría de Brunet sobre el clima está fundamentada en 2 escuelas de pensamiento:

- Escuela Gestalt: Su enfoque es moderno y se centra en la percepción que presentan los empleados quienes sacan sus propias conjeturas.
- Escuela Funcionalista: Se caracteriza por el comportamiento que presenta la persona ante el ambiente en que se desenvuelve y la adaptación a este.

Sin embargo, Brunet considera que no hay una definición concreta del clima ya que con el paso del tiempo y las circunstancias en que se desenvuelve el individuo se van complementando y su definición se va formando según sus necesidades y su percepción del ambiente en que labora en determinado momento.

Robbins (1990) en un intento por delimitar el concepto de clima lo define como “la personalidad de la organización y se puede asimilar con la cultura ya que permite reafirmar las tradiciones, valores, costumbres y prácticas” (16).

Chiavenato (1990) por su parte, considera que el clima organizacional “es el medio interno y la atmósfera de una organización. Factores como la tecnología, las políticas, reglamentos, los estilos de liderazgo, la motivación, la etapa de la vida del negocio, entre otros, son influyentes en las actitudes, comportamientos de los empleados, desempeño laboral y productividad de la organización” (17).

Según la teoría de Chiavenato el clima organizacional está claramente relacionado con la motivación del individuo ante su desempeño laboral, por ende, está directamente ligado con el liderazgo que presente el jefe; según su motivación o desmotivación el individuo reflejara ante su desarrollo laboral factores determinantes para la productividad de la organización.

Toro (1992) define el clima como “La apreciación o percepción que los empleados desarrollan con base a sus realidades en el trabajo” (18).

Peiró (1995) El clima organizacional “es un equilibrio en el eje horizontal estructura-proceso, pues reconoce las percepciones y las imágenes de la realidad organizacional aclarando que tiene una tendencia marcada hacia lo subjetivo, ya que es una construcción del sujeto o del grupo que pertenece al contexto laboral” (19).

Silva (1996) define el clima organizacional como “una propiedad del individuo que percibe la organización y es vista como una variable del sistema que tiene la virtud de integrar la persona y sus características individuales (actitudes, motivación, rendimiento, satisfacción, etc.), los grupos (relación inter-grupal) y la organización (procesos y estructura organizacional)” (20).

Goncalves (1997) sustenta que el clima organizacional “es un fenómeno interviniente que media entre los factores de la organización y las tendencias motivacionales que se traducen en un comportamiento que tiene consecuencias sobre la organización (productividad, satisfacción”. (21)

Estos autores quieren dar a entender que todo lo que pase alrededor de la persona en su medio laboral, sea agradable o no, tendrá repercusiones a nivel de clima organizacional, desde el aire que respira, la relación con sus compañeros de trabajo, el material y la tecnología con que desempeñan su labor, la planta física, la cultura y los valores institucionales y sociales, su motivación etc; muestra una gran variedad de factores que ligan de una u otra forma el clima organizacional con la satisfacción laboral.

Es así entonces que este estudio se enfocará ante la definición del autor Brunet ya que involucra el clima ante la relación del individuo y su entorno, así como la percepción que la persona analiza y genera ante lo que lo rodea sin dejar a

un lado todo aquello relacionado con la organización como su estructura y el liderazgo que se ejecute en ese momento. Sin embargo hay varios autores que se relacionan con su teoría como lo son Silva, Peiró, Toro etc. Su teoría está enfocada en la percepción del individuo ante un medio o un ambiente en el que se desempeña laboralmente, es aquí donde la persona capta variables que influyen tanto positiva como negativamente en la parte productiva de la organización y si es satisfactoria a nivel profesional e indirectamente en la parte humana y personal.

### **6.3 CONCEPTO DE SATISFACCIÓN LABORAL.**

Se entiende por satisfacción laboral el bienestar o comodidad que posee una persona en su ámbito laboral por cumplir a cabalidad objetivos, así como las políticas dadas por la organización y los reglamentos y procesos.

La satisfacción laboral tiene mucha conexión con la satisfacción de la vida diaria del trabajador: el comportamiento que presenta ante sus emociones, las experiencias personales, las experiencias profesionales, la interacción tanto con sus colegas y jefes como con su familia; todo esto influye en el actuar de la persona frente a su cargo.

Conviene también destacar que la satisfacción laboral es más que las actividades obvias de manejar papeles e interactuar con clientes. La satisfacción requiere de la interacción con compañeros de trabajo, jefes y el cumplimiento de reglas y políticas organizacionales para que la empresa pueda alcanzar óptimos resultados. Además la satisfacción laboral se refleja en todas las esferas de la vida del trabajador.

### **6.4 AUTORES MÁS REPRESENTATIVOS DE LA SATISFACCIÓN LABORAL.**

“En 1945, Elton Mayo aseguró que la interacción del individuo con el grupo era el determinante más importante de la satisfacción en el trabajo, y la situó por encima de otros factores como la seguridad, la estima, la afiliación, el interés intrínseco por el trabajo, y los logros” (22).

Sus investigaciones ayudaron a establecer la teoría de las relaciones humanas, siendo su principal objetivo resaltar la importancia de los recursos humanos dentro de la organización y reconocer que el trabajador no solo trabaja por dinero sino también para obtener reconocimiento a nivel social y psicológico; sugiere también que cuando el trabajador conoce claramente los objetivos de la empresa este evalúa la forma de como contribuir al alcance de las metas y entonces se presenta la satisfacción laboral.

Para Weinert (1985) este interés se debe a varias razones, que tienen relación con el desarrollo histórico de las teorías de la organización, las cuales han experimentado cambios a lo largo del tiempo. Dicho autor propone las siguientes razones:

- a) Posible relación directa entre la productividad y la satisfacción del trabajo.
- b) Posibilidad y demostración de la relación negativa entre la satisfacción y las pérdidas horarias.
- c) Relación posible entre satisfacción y clima organizativo.
- d) Creciente sensibilidad de la dirección de la organización en relación con la importancia de las actitudes y de los sentimientos de los colaboradores en relación con el trabajo, el estilo de dirección, los superiores y toda la organización.
- e) Importancia creciente de la información sobre las actitudes, las ideas de valor y los objetivos de los colaboradores en relación con el trabajo del personal.
- f) Ponderación creciente de la calidad de vida en el trabajo como parte de la calidad de vida. “La satisfacción en el trabajo influye poderosamente sobre la satisfacción en la vida cotidiana” (23).

Para Weinert (1985) el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral hacen referencia a los mismos componentes de la organización, pero se miden de forma opuesta: el Clima Organizacional implica un juicio objetivo y la Satisfacción Laboral una valoración subjetiva de dichos componentes.

Herzberg (1959) “propuso la Teoría de Motivación e Higiene, también conocida como la “Teoría de los dos factores”. Según esta teoría, las personas están influenciadas por dos factores:

- La satisfacción, que es principalmente el resultado de los factores de motivación. Estos factores ayudan a aumentar la satisfacción del individuo, pero tienen poco efecto sobre la insatisfacción.
- La insatisfacción, que es principalmente el resultado de los factores de higiene. Si estos factores faltan o son inadecuados, causan insatisfacción, pero su presencia tiene muy poco efecto en la satisfacción a largo plazo” (24).

Esta teoría postula que los factores extrínsecos (factores higiénicos) tienen solamente la capacidad de prevenir la insatisfacción laboral, o ayudar a revertirla cuando ya está instalada, pero no son capaces de producir satisfacción. Esta capacidad queda limitada a los factores intrínsecos o motivadores.

En otras palabras, la satisfacción sólo será el producto de los factores intrínsecos mientras que la insatisfacción estaría determinada por factores extrínsecos, desfavorables para el sujeto; si bien es cierto que la diferenciación entre los de

factores extrínsecos e intrínsecos han demostrado su utilidad en el estudio psicosocial, resulta demasiado radical decir que los primeros no pueden producir satisfacción. Ambos tipos de factores tienen la capacidad de generar satisfacción y las variaciones en dicha capacidad estarán determinadas por las diferencias individuales.

Robbins (1996) “define la satisfacción laboral como la actitud general de un individuo hacia su trabajo. Una persona con un alto nivel de satisfacción en el puesto tiene actitudes positivas hacia el mismo. Indica que los factores más importantes que conducen a la satisfacción en el puesto son: un trabajo desafiante desde el punto de vista mental, recompensas equitativas, condiciones de trabajo que constituyen un respaldo, colegas que apoyen y el ajuste personalidad–puesto. Por otra parte el efecto de la satisfacción en el puesto en el desempeño del empleado implica y comporta satisfacción y productividad, satisfacción y ausentismo y satisfacción y rotación” (25).

El sistema de recompensas justas se refiere al régimen de compensación salarial y estrategias de ascensos que se sigue en la organización. Los salarios o sueldos son la gratificación que reciben los obreros a cambio de su labor. Las promociones y ascensos se refieren a los cambios de puestos que generan un incremento en las responsabilidades y posición social del sujeto en el marco organizacional. Ambos aspectos deben ser representados por los trabajadores como algo justo, libre de favoritismos y que se adecuan a sus expectativas.

Para Gibson y otros (1996) la satisfacción se define como “el resultado de sus percepciones sobre el trabajo, basadas en factores relativos al ambiente en que se desarrolla el mismo, como es el estilo de dirección, las políticas y procedimientos, la satisfacción de los grupos de trabajo, la afiliación de los grupos de trabajo, las condiciones laborales y el margen de beneficios” (26).

Para estos autores la utilización de los beneficios arriba mencionados promueve el desempeño eficiente del personal, a la vez que favorece la colaboración para alcanzar los objetivos de manera individual que pueden llegar a beneficiar directa o indirectamente la empresa.

Muñoz Adánez, (1990) “define la satisfacción laboral como el sentimiento de agrado o positivo que experimenta un sujeto por el hecho de realizar un trabajo que le interesa, en un ambiente que le permite estar a gusto, dentro del ámbito de una empresa u organización que le resulta atractiva y por el que percibe una serie de compensaciones psico-socio-económicas acordes con sus expectativas” (27).

Para Locke (1976) “es un estado emocional positivo y placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto”. Se trata, pues, de un sentimiento de bienestar laboral”, “satisfacción en el trabajo”, etc.” (28).



Desde el punto de vista de los autores Adánez (1990) y Locke (1976), la satisfacción laboral está ligada a la estabilidad emocional del trabajador, un empleado satisfecho es un empleado productivo.

## 7. DISEÑO METODOLOGICO.

### 7.1 ENFOQUE DEL ESTUDIO.

**CUANTITATIVO:** El enfoque de este estudio es cuantitativo porque se pretende obtener una recolección de datos para conocer o medir el fenómeno de estudio y encontrar soluciones a los problemas arrojados, la cual trae consigo la afirmación o negación de los planteamientos establecidos en dicha investigación. (Roberto Hernández Sampieri, Metodología de la Investigación, 4ta Edición, México D.F, Pág. 5)

### 7.2 TIPO DE ESTUDIO: DESCRIPTIVO

Es descriptivo porque describe las tendencias de un grupo o población, en este caso, el personal administrativo y asistencial del HOSPITAL SAGRADO CORAZÓN DE NORCASIA. CALDAS.

### 7.3 TRANSVERSAL

Es transversal porque los datos son recolectados en un único momento por medio de una encuesta

**Tabla 1. Ocho dimensiones de Clima Organizacional Koys y Decottis, (1991)**

ESCALA	DESCRIPCION	No. DE ITEM
autonomía	Percepción del trabajador acerca de la autodeterminación y responsabilidad necesaria en la toma de decisiones con respecto a procedimientos del trabajo, metas y prioridades	5
Cohesión	Percepción de las relaciones entre los trabajadores dentro de la organización, la existencia de una atmósfera amigable y de confianza y proporción de ayuda material en la realización de las tareas	5
Presión	La percepción que existe con respecto a los estándares de desempeño, funcionamiento y	5

	finalización de la tarea	
<b>Apoyo</b>	La percepción que tienen los miembros acerca del respaldo y tolerancia en el comportamiento dentro de la institución, esto incluye el aprendizaje de los errores, por parte del trabajador, sin miedo a la represalia de sus superiores o compañeros de trabajo	5
<b>Reconocimiento</b>	La percepción que tienen los miembros de la organización, con respecto a la recompensa que reciben, por su contribución a la empresa	5
<b>Equidad</b>	La percepción que los empleados tienen acerca de sí, existen políticas y reglamentos equitativos y claros dentro de la institución.	5
<b>Innovación</b>	La percepción que se tiene acerca del ánimo que se tiene para asumir riesgos, ser creativo y asumir nuevas áreas de trabajo, en donde tenga poco o nada de experiencia.	5
<b>Confianza</b>	La percepción de la libertad para comunicarse abiertamente con los superiores, para tratar temas sensibles o personales con la confianza suficiente de que esa comunicación no será violada o usada en contra de los miembros	5

En cuanto a la medición de la satisfacción laboral se presentará la escala de Melia y Peiro (1986) en donde se presenta las siguientes variables:

I. Satisfacción por el trabajo en general: Presenta 8 ítems enfocados con las relaciones con los compañeros, la atención, participación y reconocimiento en la toma de decisiones.

II. Satisfacción en el ambiente físico del trabajo: Muestra 7 ítems orientados en la estructura física de la organización como la iluminación, ventilación, temperatura, limpieza y recursos tecnológicos.

III. Satisfacción con la forma que realiza el trabajo: Expone 6 ítems guiados a la oportunidad de desenvolverse en su trabajo de forma libre, el apoyo que recibe de sus superiores.

IV. Satisfacción en las oportunidades de desarrollo: Ofrece 7 ítems enfocados en las oportunidades que se les da para aumentar sus conocimientos profesionales y escalar o ascender en su puesto laboral.

V. Satisfacción con la relación subordinado/superior: Presenta 4 ítems relacionados con la frecuencia o constancia con que es supervisado sus obligaciones laborales y la forma como juzga su quehacer.

VI. Satisfacción con la remuneración: Esta escala ofrece 3 ítems relacionados con el salario, honorarios y la forma de contratación.

## 7.4 MUESTRA

**Prueba piloto.** Previo a la aplicación de las herramientas se realizaron las encuestas en una prueba piloto a los empleados seleccionados, los cuales correspondían al 10% de ellos escogidos al azar en el hospital San José de Neira (Caldas). La aplicación del cuestionario fue en forma anónima, personal, y sin control de tiempo, los resultados arrojados en esta prueba fueron los siguientes:

En la variable de clima laboral se presenta un ambiente confortable ante las relaciones con compañeros y superiores, apoyo y solidaridad en la toma de decisiones y supervisión continua del desempeño laboral con un 87%, sin embargo, queda un 13% que no se encuentra a gusto con el ambiente laboral, este porcentaje se reflejó en la parte administrativa y tiene que ver con las dimensiones de reconocimiento y presión, por la sobrecarga laboral y poco reconocimiento por la labor hecha.

En la variable de satisfacción laboral se muestra un resultado del 89% que presenta agrado a la hora de desempeñarse laboralmente, se les da libertad para la toma de decisiones, tienen sus espacios para ampliar sus conocimientos mediante capacitaciones y estudios, reconocen su labor y oficios y son motivados y bien remunerados, sin embargo, queda un 11% insatisfechos, dicho porcentaje se reflejó en el área administrativa, por ende se concluyó que los funcionarios administrativos presentan insatisfacción laboral y un clima laboral no grato.

Para desarrollar la muestra del estudio, las encuestas fueron entregadas a los miembros de la institución SAGRADO CORAZÓN DE NORCASIA, CALDAS, que participaron en esta investigación. La muestra está compuesta por los 32 trabajadores del hospital tanto en la parte asistencial como en la administrativa. La participación por parte de los trabajadores fue voluntaria y anónima (Ver anexo 01, carta de consentimiento informado). La aplicación del cuestionario se hizo en forma personal y sin control de tiempo. Todos los funcionarios recibieron la encuesta con una carta donde se les explicaba el motivo de la investigación.

**Instrumentos.** El instrumento que se escogió para realizar las encuestas de clima laboral se encuentra validado y sus autores son Koys y Decottis (Ver anexo 02). El instrumento cuenta con 8 dimensiones donde cada una presenta 5 ítems, dando como resultado una encuesta de 40 preguntas las cuales se responderán en: (Completamente de acuerdo = 5, De acuerdo = 4, No estoy seguro = 3, En desacuerdo = 2, Totalmente en desacuerdo = 1). El valor máximo de cada dimensión es 25 y el valor mínimo 5.

“Para medir la satisfacción laboral se desarrolló un instrumento, basado en el cuestionario S21/26 (1990) y el S4/82 (1986) de los autores Meliá et al., Así, se identificó un total de 39 ítems”. (Ver anexo 03).

“Los trabajadores responden utilizando un formato de respuesta de Likert de seis puntos (Muy de acuerdo = 6, Bastante de acuerdo = 5, Más bien de acuerdo = 4, Más bien en desacuerdo = 3, Bastante en desacuerdo = 2, Totalmente en desacuerdo = 1)” (29).

**Tabla 2. Instrumento Koys y Decottis**

#		Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo	
		5	4	3	2	1	
	<b>Clima Organizacional</b>						
	<b>Autonomía</b>						
1	¿Tiene autonomía para tomar decisiones con respecto al trabajo que desempeña?	24	8				32
2	¿Puede decidir por usted mismo cómo ejecutar sus tareas?	16	16				32
3	¿Se le es permitido proponer actividades para el desarrollo de su trabajo?	24	8				32
4	¿Tiene libertad para organizar su trabajo como mejor le parece?	16	16				32
5	¿Determina por usted mismo los parámetros para ejecutar su trabajo?	8	24				32
	Total	88	72	0	0	0	160
	%	55	45	0	0	0	
	<b>Cohesión</b>						
6	¿Existe colaboración entre los compañeros de trabajo?	24	8				32
7	¿Hay buenas relaciones interpersonales entre los miembros de la institución?	16	16				32
8	¿Los compañeros de trabajo muestran interés personal el uno por el otro?	16	16				32
9	¿En la empresa se siente el espíritu del trabajo en equipo?	8	24				32
10	¿Se percibe la empatía con los demás miembros de la Institución?	8	24				32
	Total	72	88	0	0	0	160
	%	45	55	0	0	0	

	<b>Confianza</b>					
11	¿Al suministrar Información acerca de la empresa su jefe mantiene la confidencialidad?	24	8			32
12	¿EL jefe inmediato de la institución es un ejemplo a seguir?	24	8			32
13	¿Se genera ambiente de diálogo por parte de los superiores?	24	8			32
14	¿En la empresa se da cumplimiento a los acuerdos entre directivos y trabajadores?	24	8			32
15	¿Desde su punto de vista su jefe es una persona de confianza?	32				32
	Total	128	32	0	0	160
	%	80	20	0	0	0
	<b>Presión</b>					
16	¿Las tareas que le son asignadas le corresponden al tiempo disponible para realizarlas?	24	8			32
17	¿La institución ofrece espacios de relajamiento durante la jornada laboral?		24		8	32
18	¿La empresa respeta el tiempo de descanso al que tiene derecho en su hogar al terminar la jornada laboral?	16	16			32
19	¿Realiza tareas relacionada con la empresa en su día libre?	8			24	32
20	¿La exigencia laboral de la empresa le genera estrés?		8		24	32
	Total	48	56	0	56	160
	%	30	35	0	35	0
	<b>Apoyo</b>					
21	¿En el trabajo es estimulado su desarrollo profesional?	8	24			32
22	¿La empresa brinda orientación cuando es requerida?	8	24			32
23	¿El respaldo ofrecido por sus superiores es incondicional?		32			32
24	¿El diálogo con los superiores permite la solución de los problemas en forma eficaz?	8	24			32
25	¿Los superiores me informan con respecto a los asuntos que afectan mi trabajo?	8	24			32
	Total	32	128	0	0	160
	%	20	80	0	0	0
	<b>Reconocimiento</b>					

26	¿Ha recibido reconocimiento o elogio por realizar un buen trabajo?			32			32
27	¿Las tareas que realiza son reconocidas adecuadamente?		32				32
28	¿El jefe reconoce sus iniciativas para resolver asuntos de la empresa?		16	16			32
29	¿La empresa le da el crédito por la ejecución de proyectos de iniciativa propia?		16	16			32
30	¿Valora los logros y esfuerzos de los profesionales de la gerencia?	16	8	8			32
	Total	16	72	72	0	0	160
	%	10	45	45	0	0	
	<b>Equidad</b>						
31	¿La empresa proporciona un trato justo para todos?	8	24				32
32	¿Las tareas y responsabilidades asignadas son acordes al perfil profesional de cada funcionario?	8	24				32
33	¿Considera que el trato por parte del jefe inmediato es equitativo?	8	24				32
34	¿La empresa promueve el trato justo sin importar el género?	8	24				32
35	¿La empresa promueve la oportunidad de capacitación para hombres y mujeres?	16	16				32
	Total	48	112	0	0	0	160
	%	30	70	0	0	0	
	<b>Innovación</b>						
36	¿La empresa le da la oportunidad de desarrollar nuevas Ideas?	8	24				32
37	¿Sus conocimientos están a la par de las exigencias del mercado laboral?	8	24				32
38	¿La empresa utiliza equipos de vanguardia para desarrollar sus procesos?	8	24				32
39	¿La empresa brinda capacitación que le permita el manejo de nuevas tecnologías?		32				32
40	¿Se promueve la iniciativa para aplicación nuevas técnicas?	8	24				32
	Total	32	128	0	0	0	160
	%	20	80	0	0	0	
	<b>Satisfacción laboral</b>						
	<b>Satisfacción por el trabajo</b>						



1	¿Cómo califica la relación entre compañeros de la institución?	16	16				32
2	¿En la institución fluyen los comunicados y hay espíritu de colaboración?	8	24				32
3	¿La empresa estimula al personal para superar e innovar en el trabajo?		32				32
4	¿Hay disposición de parte de las directivas y compañeros para atender sugerencias?	8	24				32
5	¿Alguien en el trabajo estimula su desarrollo?	8	24				32
6	¿Obtiene reconocimiento por sus logros?	8	24				32
7	¿Le resulta fácil expresar sus opiniones en el equipo de trabajo?	8	16	8			32
8	¿Tiene autonomía para planificar tareas?	8	24				32
	Total	64	184	8	0	0	256
	%	25	72	3	0	0	
	<b>Ambiente físico</b>						
9	¿Las herramientas informáticas que utiliza están adaptadas a sus necesidades?		32				32
10	¿El nivel de iluminación disponible en la empresa es suficiente para realizar sus labores?	8	8	16			32
11	¿Considera que nivel de temperatura y humedad es el adecuado para estimular el nivel de productividad?		24	8			32
12	¿Mantiene su lugar de trabajo limpio y libre de obstáculos?	8	16	8			32
13	¿La empresa le facilita los equipos y herramienta necesarios para su trabajo?		32				32
14	¿Considera que el espacio en su lugar de trabajo es el adecuado para desenvolverse con libertad?		32				32
15	¿El espacio donde realiza sus actividades le ofrece buena seguridad?	16	16				32
	Total	32	160	32	0	0	224
	%	14	71	14	0,0	0,0	
	<b>Forma en que realiza su trabajo</b>						
16	¿El trabajo que desempeña se ajusta a su perfil laboral?	8	24				32
17	¿El trabajo le brinda la oportunidad de realizar aquello en lo que se destaca?	8	16	8			32
18	¿Se siente parte de un equipo del trabajo?	8	16				24
19	¿Considera que la institución lo hace partícipe de los objetivos y metas a alcanzar?	8	24				32

20	¿Están bien definidas sus responsabilidades y funciones dentro de la empresa?	8	24				32
21	¿Son sus superiores receptivos a sus opiniones y expectativas?	8	24				32
	Total	48	128	8	0	0	184
	%	26	70	4	0	0	
<b>Oportunidades de desarrollo</b>							
22	¿La empresa le permite oportunidades para su desarrollo profesional?	8	24				32
23	¿La institución le ofrece la oportunidad para aprender y crecer?	8	24				32
24	¿Existe consistencia en las funciones que desempeña?	8	24				32
25	¿Dentro de la institución se aplican criterios de Igualdad y justicia?		32				32
26	¿La institución ejerce sus funciones acorde a los parámetros de los de convenios y leyes laborales?	8	24				32
27	¿Se siente motivado y le gusta el trabajo que desempeña?	8	24				32
28	¿La empresa le ofrece oportunidades de ascenso?			32			32
	Total	40	152	32	0	0	224
	%	18	68	14	0,00	0,00	
<b>Relación subordinado-superior</b>							
29	¿Los superiores lo toman en cuenta como persona?	8	24				32
30	¿La empresa inspecciona con regularidad el trabajo que realiza?		32				32
31	¿Considera que sus superiores valoran su desempeño?	8	24				32
32	¿Su empresa está bien dirigida?	16	16				32
	Total	32	96	0	0	0	128
	%	25	75	0	0	0	
<b>Remuneración</b>							
33	¿Está satisfecho con su salario?		8	24			32
34	¿Las condiciones de trabajo son ideales?	8	8	16			32
35	¿En su institución es permitida la negociación sobre aspectos laborales?		16	16			32

	Total	8	32	56	0	0	96
	%	8	33	58	0	0	

## 8. RESULTADOS DEL ESTUDIO

En cuanto a los resultados del instrumento que miden el total de cada una de las variables del clima organizacional del Hospital Sagrado Corazón de Norcasia tenemos:

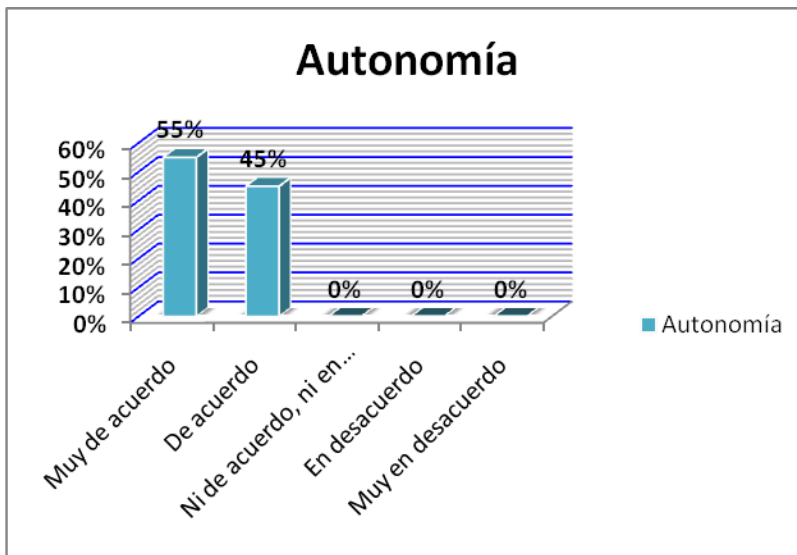


Ilustración 1. VARIABLE: Autonomía

Los resultados arrojados de los 32 empleados encuestados indican que el mayor porcentaje se encuentra en un 55% muy de acuerdo con la facultad dada por la entidad para obrar según su criterio, mientras que el 45% de los encuestados manifestó estar de acuerdo con la independencia dada por la institución para expresar opiniones.

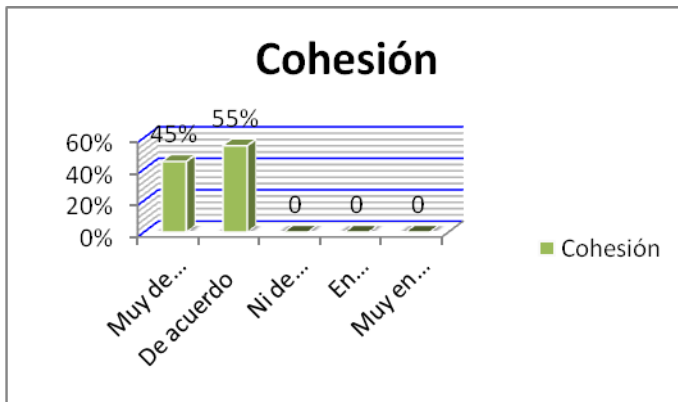
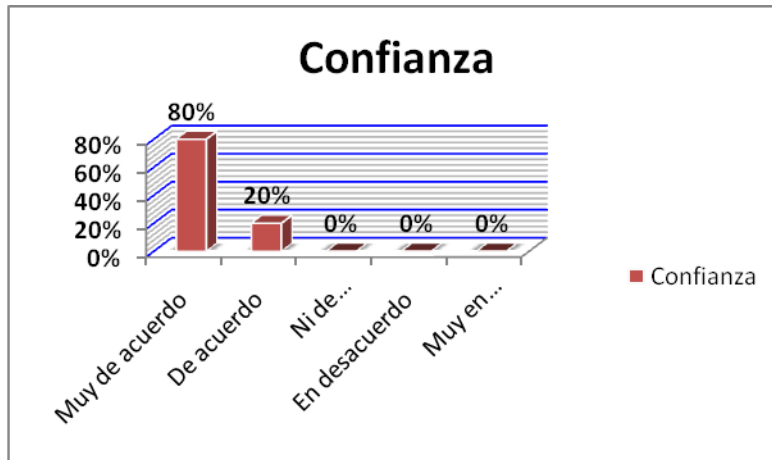


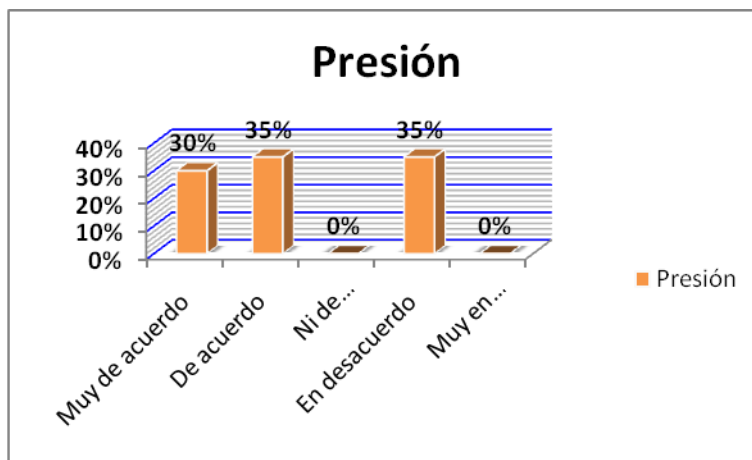
Ilustración 2. VARIABLE: Cohesión

Los resultados en esta dimensión se reflejaron que los 32 empleados encuestados indican que el mayor porcentaje se encuentra en un 55%, de acuerdo con la estrecha relación existente entre directivos y empleados, mientras que el 45% está muy de acuerdo con la dimensión de cohesión en cuanto a la buena relación entre los funcionarios de la institución.



**Ilustración 3. VARIABLE: Confianza**

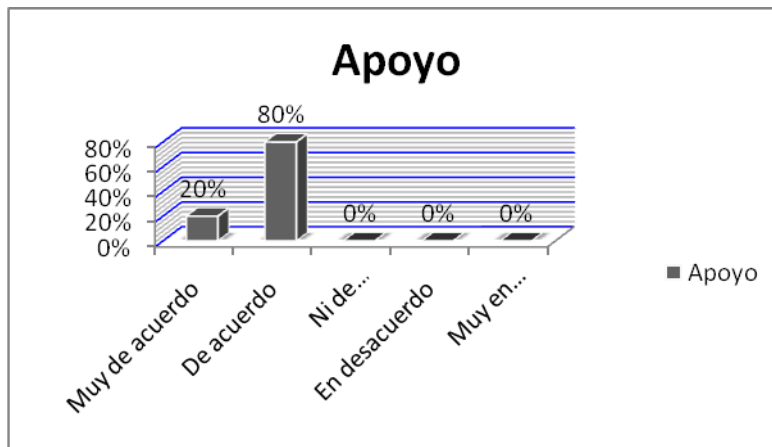
El producto de dicha encuesta mostró que de los 32 encuestados un 80% se encuentra muy de acuerdo con la confidencialidad y el código de ética manejado entre directivos y trabajadores, mientras el 20% del personal evaluado se encuentra de acuerdo.



**Ilustración 4. VARIABLE: Presión.**

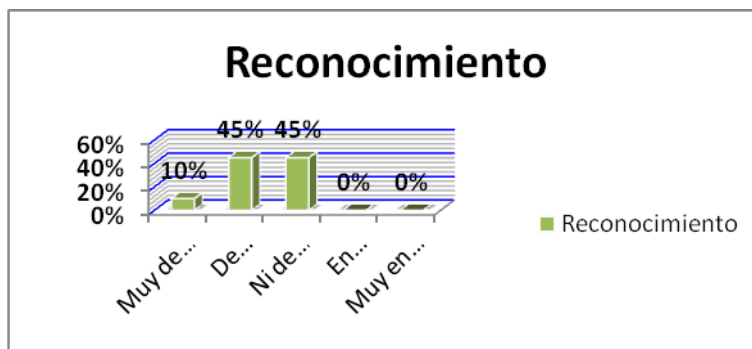
El desenlace arrojado en esta dimensión mostró que de los 32 encuestados el 30% está completamente de acuerdo con la institución y no considera que exista ningún tipo de presión para realizar sus actividades, un 35% está de acuerdo con esta opinión, mientras que otro 35% de los encuestados considera que la

institución ejerce mucha presión en cuanto a la exigencia laboral ocasionando muchas veces estrés.



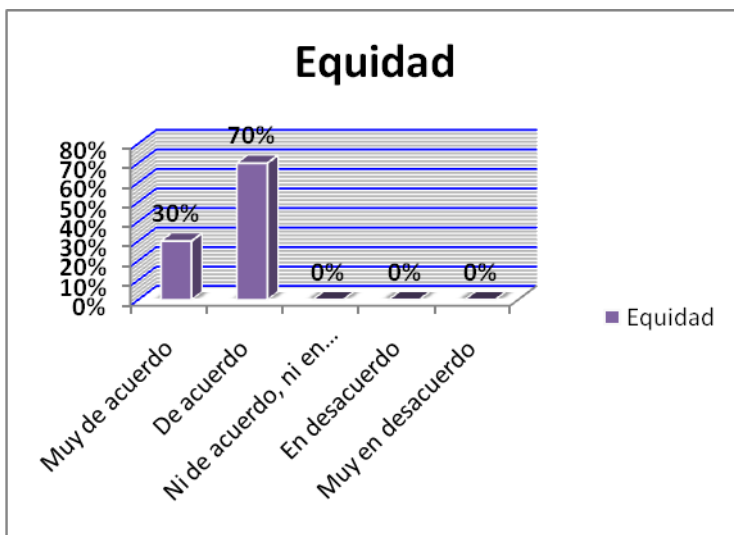
**Ilustración 5. VARIABLE: Apoyo**

El producto que se vio ante dicha dimensión de los 32 encuestados indica que un 80% se encuentra de acuerdo con la ayuda, estímulo y respaldo ofrecido por la institución mientras el 20% está completamente de acuerdo con todo lo que acarrea esta variable, es decir: el diálogo con los superiores permite la solución de los problemas en forma eficaz y la empresa brinda orientación cuando es requerida.



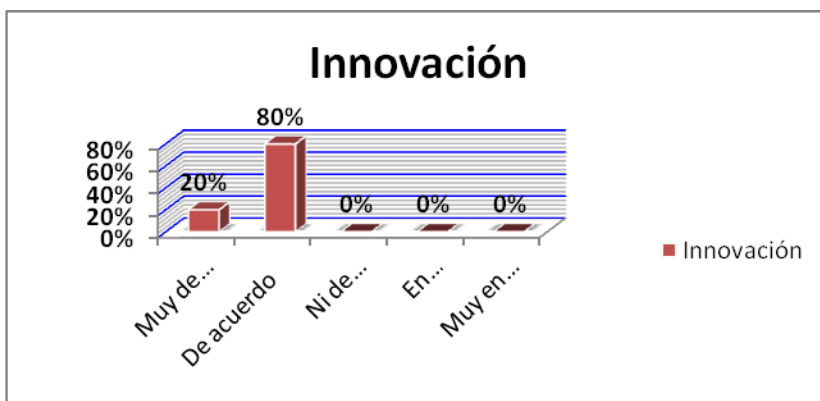
**Ilustración 6. VARIABLE: Reconocimiento.**

Los resultados arrojados de los 32 encuestados indican que un 45% se encuentra de acuerdo con la forma en que la institución valora sus logros y esfuerzos, el 10% de los encuestados está completamente de acuerdo con estas aseveraciones mientras que un 45% está de acuerdo o se abstiene de dar su opinión.



**Ilustración 7. VARIABLE: Equidad**

En esta dimensión se presentó el siguiente resultado. Indica que de los 32 encuestados un 70% se encuentra de acuerdo con el trato justo y la oportunidad brindada por la institución dándole a cada uno lo que se merece en función a sus méritos y el 30% está completamente de acuerdo.



**Ilustración 8. VARIABLE: Innovación**

De acuerdo. Lo que indica que la empresa les da la oportunidad de desarrollar nuevas ideas, utiliza equipos de vanguardia para desarrollar sus procesos y brinda capacitación que les permita el manejo de nuevas tecnologías, el 20% está completamente de acuerdo, lo que corroborará que la empresa le da la oportunidad de desarrollar sus nuevas ideas, como lo manifiesta el 80% de los encuestados.

## 8.1 RESULTADOS DE LA MEDICIÓN DE LA ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL

El cuanto al resultado de la medición de la escala de la satisfacción laboral en el ESE Sagrado Corazón de Norcasia se presentó el siguiente producto:

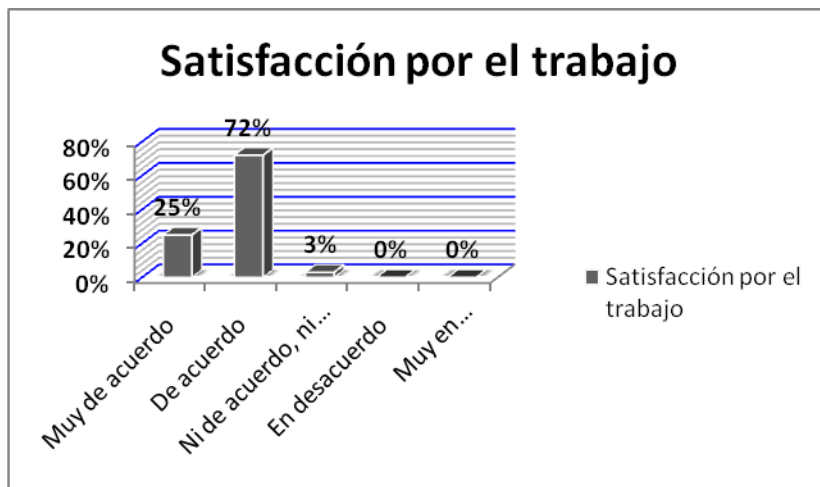


Ilustración 9. VARIABLE: Satisfacción por el trabajo.

El primer factor de esta escala dio el siguiente producto. De los 32 encuestados un 72% se encuentra de acuerdo con el trabajo y disposición de parte de las directivas y compañeros para atender sugerencias, solo un 3% está indeciso o no le resulta fácil expresar sus opiniones en el equipo de trabajo.

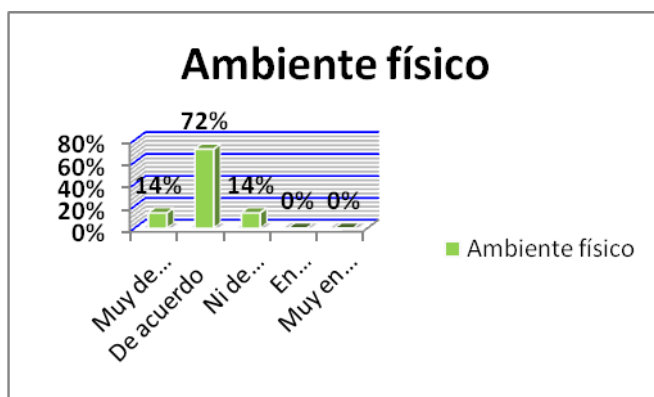
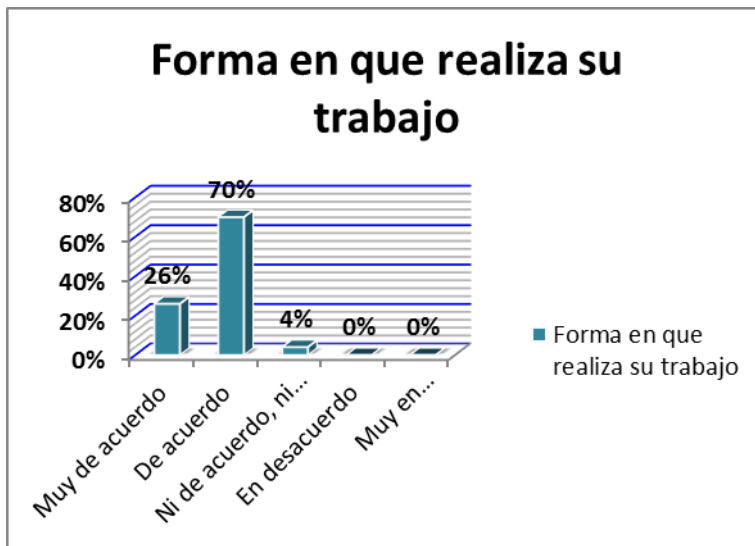


Ilustración 10. VARIABLE: Ambiente físico.

El segundo factor arrojó un resultado según el cual de los 32 encuestados indican que el mayor porcentaje se encuentra en un 72% de acuerdo con el ambiente, el espacio y la iluminación del sitio de trabajo, en pocas palabras el ambiente físico es el ideal para estimular el nivel de productividad de los empleados, mientras que

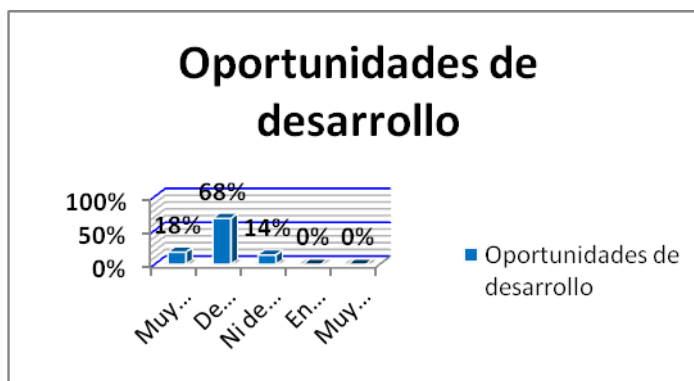


el 14% está completamente de acuerdo, confirmando el nivel de conformidad. El otro 14% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo.



**Ilustración 11. VARIABLE: Forma que realiza su trabajo.**

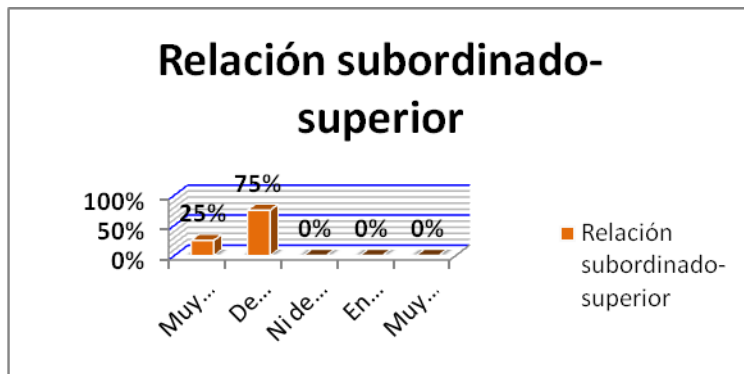
En esta determinante se dimensionó que de los 32 encuestados un 70% se encuentra de acuerdo con el trabajo que desempeña, mientras que un 26% está completamente de acuerdo con la labor que realiza, dicho porcentaje se siente apoyado y que hace parte de un equipo de trabajo y aunque el 4% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo con esta indecisión se podría tomar como una percepción subjetiva acerca del grado de interés y las expectativas personales de los empleados.



**Ilustración 12. VARIABLE: Oportunidades de desarrollo.**

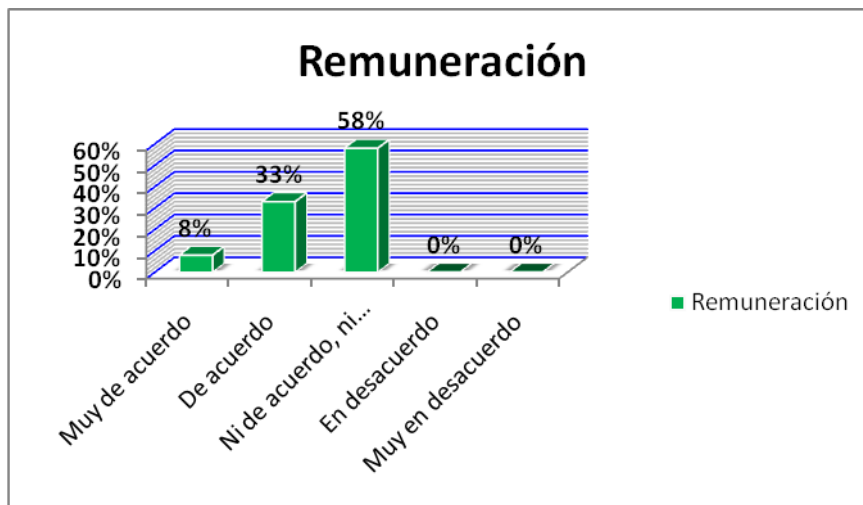
El producto arrojado de este determinante de los encuestados indica que un 68% está de acuerdo con las oportunidades de desarrollo, mientras que el 18% está completamente de acuerdo, y un 14% que no está ni de acuerdo, lo que indica que hay un gran porcentaje que siente que la empresa le brinda oportunidades para su

desarrollo personal permitiendo que se sientan motivados y a gusto con la labor que desempeñan.



**Ilustración 13. VARIABLE: Relación subordinado-superior.**

Los resultados arrojados de los 32 encuestados indica que un 75% se encuentra de acuerdo con la relación subordinado/superior mientras el otro 25% está de completamente acuerdo, conoce la labor que realiza, se siente apoyado, recibe reconocimiento por parte de este y considera que la empresa está siendo bien dirigida.



**Ilustración 14. VARIABLE: Remuneración**

El resultado de este factor o determinante muestra que un 58% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo, mientras que un 33% se encuentra de acuerdo.

## 8.2 DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS.

De la investigación realizada en el Hospital Sagrado Corazón de Norcasia, Caldas, se derivaron los siguientes resultados que son motivos de discusión: el clima laboral y la satisfacción laboral se encuentran entre los bienes máspreciados de personas y comunidades. Estos conceptos no solo son positivos para el bienestar de los trabajadores, sino también para hacer un aporte significativo a la productividad, la motivación laboral, el trabajo en equipo y la satisfacción en el trabajo.

Según lo planteado anteriormente existen experiencias interesantes y que aportan a esta etapa de discusión; al respecto Morse y Reimer (1956) coinciden en decir que el clima laboral es básicamente lo que los miembros de la organización perciben de su empresa, como las cualidades, características y objetivos, y cómo estos influyen en su comportamiento. Brunet menciona que la escuela gestalista argumenta que el individuo se adapta a su medio porque no tiene otra opción, en cambio los funcionalistas introducen el papel de las diferencias individuales en este mecanismo; es decir, las personas que laboran interactúan con su medio y participan en la determinación del clima y la satisfacción laboral y cuando ambos principios se aplican al estudio de clima y satisfacción laboral se crea un equilibrio que es el ideal para aplicar en las instituciones. En este estudio el 55% de los 32 empleados encuestados están completamente de acuerdo con la facultad que le brinda la institución para obrar según su criterio y que tiene similitud con los postulados de Peiro que afirma que la autonomía de las personas en la ejecución de sus tareas habituales favorece al buen clima ya que el empleado dispone de toda la independencia que es capaz de asumir.

El clima laboral tiene elementos o dimensiones que son características susceptibles de ser medidas en una investigación y que influyen en el comportamiento de los individuos. Diversas dimensiones fueron investigadas por estudiosos interesados en definir los elementos que afectan el ambiente de las instituciones; Likert mide la percepción del clima en función de ocho dimensiones, Brunet afirma que para evaluar el clima de una organización es indispensable que el instrumento de medición comprenda por lo menos cuatro dimensiones, Liwin y Stringer plantean nuevas dimensiones, al igual que Koys y Decottis, con quienes congenia de una u otra forma con el instrumento para la investigación. Al analizar el clima laboral, se consideraron ocho dimensiones: autonomía, cohesión, confianza, presión, apoyo, reconocimiento, equidad e innovación. Las diferentes dimensiones mostraron que los empleados calificaron con mayor porcentaje el criterio de confianza apoyo, equidad e innovación que al ser calificado con el mejor puntaje se podría decir que con dichos aspectos se genera un clima de trabajo positivo que es coherente con la misión de la empresa, que permite y fomenta el

éxito. Pace concuerda afirmando que estos tres aspectos vinculados al ambiente de trabajo, permiten hacer un diagnóstico que orienta acciones preventivas o correctivas para optimizar y/o fortalecer el funcionamiento de procesos y resultados organizacionales.

En cuanto a la presión un 35% de los 32 empleados encuestados considera que la institución ejerce mucha presión en cuanto a la exigencia laboral. Con respecto a esta dimensión Maslow considera que en la medida que el grado de presión o la urgencia en el trabajo predominen, se disminuye potencialmente la eficiencia afectando significativamente sus necesidades físicas y biológicas hasta el punto de interferir en la correcta terminación de sus tareas.

Mejía manifiesta que los seres humanos por naturaleza le gusta el reconocimiento y que sus logros sean tenidos en cuenta, lo que va en contravía con los resultados arrojados por 32 empleados del hospital Sagrado Corazón de Norcasia, Caldas, que califican esta dimensión con un 45% como indiferente.

Robbins, respecto al ambiente físico, plantea que el espacio de trabajo que corresponde al lugar y al área que tiene cada empleado para desarrollar su trabajo influye de tal manera que propicia y repercute directamente en la productividad de los empleados. Esta dimensión fue calificada por los empleados del hospital Sagrado Corazón de Norcasia y un 14% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo. Estos planteamientos coinciden con Herzberg quien básicamente plantea que cuando los factores higiénicos (ambiente físico, salario etc.) no son óptimos, los empleados elevan consistentemente su apatía y desinterés por el ambiente laboral en el que se desarrollan.

En cuanto a las oportunidades de desarrollo los autores, Baron y Greenberg plantean que en la medida que un empleado percibe mayores oportunidades de progreso, tendrá mayores niveles de compromiso dentro de su institución, pero si el empleado no tiene posibilidades de continuar su perfeccionamiento el desapego y desinterés se hacen evidentes. En este estudio el 14% de los 32 empleados del hospital Sagrado Corazón de Norcasia, Caldas, calificaron las oportunidades de desarrollo como indiferentes, coincidiendo con los planteamientos de los autores.

Según Baron los sentimientos de compromiso son aumentados cuando el empleado percibe que el salario es acorde a las funciones desempeñadas. En la institución Sagrado Corazón de Norcasia, Caldas, el resultado de la investigación de esta dimensión arrojó un resultado según el cual el 58% de los 32 empleados encuestados no está ni de acuerdo ni en desacuerdo, confirmando la teoría de

Frederik Herzberg quien plantea que una de las mejores formas de captar el interés y la motivación de los empleados es mejorando sus condiciones salariales.

## 9. CONCLUSIONES.

- ✓ En los últimos años, en las instituciones de salud ha surgido un interés creciente por prestar atención al factor humano, es por ello que los estudios de clima organizacional y satisfacción laboral resultan interesantes.
- ✓ Podemos enfatizar que el clima organizacional y la satisfacción laboral son dos importantes indicadores del funcionamiento psicológico del recurso humano en las instituciones. Plantear una estructura de trabajo, que en alguna medida dentro de una organización de la salud lograse la satisfacción de un significativo porcentaje de sus componentes, requerirá una significativa inversión y no estrictamente del factor monetario, dado que ese entorno de convivencia está también determinado a partir de la voluntad de cambio de cada uno de los empleados.
- ✓ Teniendo en cuenta los resultados de las encuestas, la información gráfica y el estudio de las diferentes dimensiones como equidad, innovación, satisfacción por el trabajo, forma en que realiza el trabajo, relación subordinado superior entre otros, las cuales fueron calificadas por los 32 empleados de la institución como positiva, podemos determinar que el clima organizacional y la satisfacción laboral en el Hospital Sagrado Corazón de Norcasia, Caldas, son bastante satisfactorios, lo que indica que existe una excelente organización del trabajo, los roles están bien definidos al igual que las jerarquías que intervienen en el quehacer diario de los funcionarios y que al mismo tiempo se sienten participes de las metas y las proyecciones planteadas por la institución.
- ✓ Las dimensiones como presión, reconocimiento, ambiente físico, oportunidades de desarrollo y remuneración al ser calificadas con cierta indecisión por los empleados de la institución, podrían interpretarse como un indicador de la necesidad de mejoramiento en estos aspectos, ya que el hecho de que algunos miembros se sientan indecisos pueden tener un gran impacto negativo afectando el buen clima organizacional. Lo anterior plantea en cierto sentido la necesidad de realizar algunos ajustes que estimulen al empleado hacia un pleno desarrollo no solo de sus funciones como parte de la organización sino desde su interior como individuo; el grado de bienestar de cada uno aporta al engranaje organizativo el combustible necesario en la cotidiana búsqueda del desempeño óptimo. Indudablemente existen ciertos detalles en el entorno físico que podrían estimular de manera positiva el desarrollo personal y por efecto del mismo el institucional. Mucho se ha dicho acerca de lo que podría hacer feliz al ser

humano y esa constante búsqueda sin lugar a dudas termina acrecentando las inconformidades.

- ✓ En gran medida se establece una relación entre la satisfacción del empleado y el clima que posee la institución. Teniendo en cuenta que el clima organizacional es definido por varios autores como la percepción acerca de la realidad del trabajo que influye directamente sobre el grado de satisfacción de las personas.
- ✓ Al considerar las dimensiones de desempeño, la satisfacción general resulta ser un aspecto significativo hacia la producción del rendimiento y la productividad, mientras que el clima resulta ser un aspecto significativo que mejora las condiciones personales y comportamiento de los funcionarios.
- ✓ Clima organizacional y satisfacción laboral son variables que se relacionan con el bienestar de las personas en su trabajo y en consecuencia afectan su desempeño.
- ✓ Cada día se hace más necesario tratar de comprender y estudiar los factores tanto físicos, sociales, como personales que influyen en el rendimiento de las personas en el trabajo. Esta necesidad surge según la forma como los empleados interpretan su medio laboral que los rodea, así muy probablemente será su nivel de productividad y rendimiento. Además ello influirá en la formación de buenas o malas relaciones de trabajo.
- ✓ Todo lo anterior confirma que el Clima Organizacional es básicamente la personalidad y el pilar de una institución, determina y condiciona en gran medida el comportamiento de los trabajadores al interior de la organización, y el grado de satisfacción respecto de la actividad que los empleados desempeñan.
- ✓ La satisfacción laboral no solo puede influir en el contexto laboral donde se desempeñe el individuo, también puede influir en su vida personal y familiar.

## 10. RECOMENDACIONES

Un panorama de la organización planteado a partir de esta investigación permite exponer una serie de sugerencias viables como medidas de mejoramiento en pro de generar bienestar dentro del Hospital Sagrado Corazón de Norcasia, Caldas, y desde él hacia la comunidad.

En primer lugar es pertinente generar en las diversas dependencias una conciencia de la importancia de mantener a los empleados motivados, generando pertenencia hacia la institución y ofreciéndole posibilidades de ascenso y capacitación en aras de estimular su crecimiento personal y profesional. Una buena alternativa es la de realizar periódicamente talleres de actualización en algún área determinada, de la misma forma impulsar convenios con instituciones educativas que permitan a los interesados iniciar diplomados, especializaciones u otro tipo de estudios que fortalezcan su currículo; como consecuencia se disipa la monotonía y el estancamiento de los empleados, se reduce la rotación de personal y se logra un ahorro importante de costos por entrenamiento de personal nuevo.

En cuanto a la remuneración existen múltiples factores a analizar para poder llegar a una sugerencia definitiva, sin duda alguna es quizá uno de los tópicos más complejos y profundos y debe cada dependencia establecer las medidas que corresponden.

Otro punto a tener en cuenta es el de las instalaciones físicas de la organización y las herramientas que se ponen a disposición del trabajador, ya que de la comodidad con que sea realizada una tarea depende en gran medida el grado de eficacia de la misma y los elementos inadecuados conllevan a un nivel mayor de agotamiento del empleado. Es pertinente una iniciativa de parte de los directivos que les permita realizar una evaluación periódica del estado de las instalaciones, de los muebles y de las herramientas dentro de la institución o de alguna manera establecer un canal de comunicación que permita a quien se vea afectado solicitar una solución a la brevedad posible.

Se recomienda para futuros proyectos en el ESE Sagrado Corazón de Norcasia, Caldas, implementar un enfoque cualitativo para medir tanto el clima como la satisfacción laboral, o cualquier otra variable en la que se pueda percibir y analizar el punto de vista que tienen los funcionarios de dicha institución ya sean en la parte administrativa como asistencial. Este enfoque arrojaría unos resultados más detallados y concisos en el análisis de su instrumento y así se podrían enrutar más enfáticamente en las recomendaciones y conclusiones de los factores que presenten alguna divulgación para exaltar en el producto del instrumento. Añadir a los que ya existen.



## 11. BIBLIOGRAFIA

- (1)** Satisfacción laboral: descripción teórica de sus determinantes [internet]. [Consultado 2015 Feb 23] Disponible en: <http://www.psicologiacientifica.com/satisfaccion-laboral-descripcion-teoria-de-sus-determinantes>
- 2.** Cogollo Z, Gómez E. Condiciones laborales en enfermeras de Cartagena, Colombia. Av. Enferm. 2010, jun; 23 (1): 31-38
- 3.** Revista médica Panacea: Factores de riesgo laboral en el Hospital [internet] [Consultado 2015 Feb 9] Disponible en: <http://rev.med.panacea.unica.edu.pe> Revméd panacea. 2013; 3(1): 1-14
- 4.** Chiang M, Salazar M. Clima organizacional y satisfacción laboral en organizaciones del sector estatal (Instituciones públicas) Desarrollo, adaptación y validación de instrumentos [internet] [Consultado 2015 Feb 12] Disponible en: <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-23762008000200004>
- 5.** Holguín J, Segredo A. Correo Científico Médico CCM. 2013, sep; 17 (3): 112-9
- 6-7** Clima organizacional: Monografía [internet] [Consultado 2015 Mar 5] Disponible en: [Repository.unad.co/bitstream/10596/2111/1/Monografia%20Clima%20Organizacional.pdf](http://Repository.unad.co/bitstream/10596/2111/1/Monografia%20Clima%20Organizacional.pdf)
- 8.** Olaz A. El clima laboral en cuestión. Revisión bibliográfico-descriptiva y aproximación a un modelo explicativo multivariable [internet] [consultado 2015 mar 17] disponible en: [www.apostadigital.com/revistav3/hemeroteca/aolaz1.pdf](http://www.apostadigital.com/revistav3/hemeroteca/aolaz1.pdf)
- 9—21** Clima organizacional: Monografía [internet] [Consultado 2015 Mar 5] Disponible en: [Repository.unad.co/bitstream/10596/2111/1/Monografia%20Clima%20Organizacional.pdf](http://Repository.unad.co/bitstream/10596/2111/1/Monografia%20Clima%20Organizacional.pdf)
- 22** Factores que influyen en la satisfacción laboral de enfermería en el complejo hospitalario de Navarra. [Internet] [Consultado 2015 Ene 27] Disponible en: [academica-e.unavarra.es/bitstream/handle/2454/6156/TFM.pdf?.Sequence=1](http://academica-e.unavarra.es/bitstream/handle/2454/6156/TFM.pdf?.Sequence=1)

**23.** Universidad Nacional de Cuyo. Facultad de ciencias económicas licenciatura en administración. Trabajo de investigación “satisfacción laboral” registro 24361.

**24** Factores que influyen en la satisfacción laboral de enfermería en el complejo hospitalario de Navarra. [Internet] [Consultado 2015 Ene 27] Disponible en: [academica-e.unavarra.es/bitstream/handle/2454/6156/TFM.pdf?.Sequence=1](http://academica-e.unavarra.es/bitstream/handle/2454/6156/TFM.pdf?.Sequence=1))

**25-- 26** Universidad Nacional de Cuyo. Facultad de ciencias económicas licenciatura en administración. Trabajo de investigación “satisfacción laboral” registro 24361.

**27** Factores que influyen en la satisfacción laboral de enfermería en el complejo hospitalario de Navarra. [Internet] [Consultado 2015 Ene 27] Disponible en: [academica-e.unavarra.es/bitstream/handle/2454/6156/TFM.pdf?.Sequence=1](http://academica-e.unavarra.es/bitstream/handle/2454/6156/TFM.pdf?.Sequence=1))

**28** Universidad Nacional de Cuyo. Facultad de ciencias económicas licenciatura en administración. Trabajo de investigación “satisfacción laboral” registro 24361.

**29** Chiang M, Salazar M. Clima organizacional y satisfacción laboral en organizaciones del sector estatal (Instituciones públicas) Desarrollo, adaptación y validación de instrumentos [Internet] [Consultado 2015 Feb 12] Disponible en: <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-23762008000200004>

## ANEXOS

### 1. CARTA DE AUTORIZACION

Norcasia, 30 de Enero de 2015

Doctora

**MARILU HERNANDEZ MENDEZ**

Gerente ESE Hospital Sagrado Corazón

Ciudad

Cordial saludo

De la manera más atenta nos permitimos solicitar su autorización para realizar un trabajo académico relacionado con la tesis de grado para obtener el título de "ESPECIALISTAS EN ADMINISTRACION EN SALUD".

El trabajo de grado se titula "**ANALISIS DEL CLIMA Y SATISFACCIÓN LABORAL EN EL ESE HOSPITAL SAGRADO CORAZÓN DE NORCASIA**" y tiene como objetivo principal: Analizar el clima laboral y la satisfacción laboral que se percibe en el ESE HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE NORCASIA.

Dicha actividad tiene solo fines académicos con los cuales se pretende brindarle una herramienta gerencial que le permita establecer estrategias enfocadas a mejorar el rendimiento del personal que labora en su institución. Siendo así se solicita su autorización para la realización de encuestas enfocadas al clima y la satisfacción laboral para los cuales se mantendrá reserva de la información recaudada.

Las siguientes estudiantes son las encargadas de realizar tales actividades en su institución: SAIDA MARIA ASRPILLA, SANDRA JIMENA RAMIREZ Y ZULMA CONSTANZA PULGARIN, quienes estarán bajo de la supervisión y coordinación de la tutora DRA LINA MUÑOZ, docente acreditada en la Universidad Católica de Manizales.

Agradeciendo de antemano su valiosa colaboración

Atentamente

  
ZULMA CONSTANZA PULGARIN

Estudiante ESPECIALIZACION ADMINISTRACION DE LA SALUD

CC: 30.396.151 DE MANIZALES



## 2. CONSENTIMIENTO INFORMADO



**HOSPITAL SAGRADO CORAZON**  
E.S.E. DEPARTAMENTAL NORCASIA-CALDAS  
NIT.810.000.912-0

Fecha 25 FEB 2015

### **CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PROYECTO DE INVESTIGACION:**

#### **ANALISIS DEL CLIMA Y SATISFACCIÓN LABORAL EN EL ESE HOSPITAL SAGRADO CORAZÓN DE NORCASIA, CON EL FIN DE OBTENER EL TITULO DE ESPECIALISTAS EN ADMINISTRACION DE LA SALUD**

INVESTIGADORAS: SAIDA ASPRILLA, SANDRA JIMENA RAMIREZ, ZULMA PULGARIN

INSTITUCION EDUCATIVA: UNIVERSIDAD CATOLICA DE MANIZALES.

LUGAR: ESE HOSPITAL SAGRADO CORAZON, NORCASIA-CALDAS.

Este consentimiento informado puede contener palabras que usted no entienda. Por favor pregúntele al investigador que le explique cualquier palabra que usted no entienda.

**INTRODUCCION:** Usted ha sido invitado a participar en un estudio de investigación. Antes de que usted decida participar en este ejercicio académico, por favor lea cuidadosamente este consentimiento informado. Haga todas las preguntas que usted tenga, con el fin de que entienda todos los procedimientos del estudio.

**PROPOSITO DEL ESTUDIO:** Este proyecto tiene como fin analizar el clima y satisfacción laboral en el ese hospital sagrado corazón de Norcasia, con el fin de analizar el ambiente y la satisfacción laboral en las que se están desarrollando el personal tanto administrativo como de salud de la institución.

**PARTICIPANTES DEL ESTUDIO:** Este estudio es totalmente voluntario y usted puede decidir participar o salir en cualquier momento.

**PROCEDIMIENTO:** Se realizara un estudio con enfoque cuantitativo descriptivo de tipo transversal.

**PRIVACIDAD Y CONFIDENCIALIDAD:** La información personal que usted dará a nuestros investigadores en el curso de este estudio permanecerá en secreto y no será proporcionada a ninguna persona diferente a Usted bajo ninguna circunstancia. A las encuestas y entrevistas se les asignará un código de tal forma que el personal técnico, diferente a los docentes investigadores, no conocerá su identidad. El equipo general de la investigación y el personal de apoyo sólo tendrá acceso a los códigos, pero no a su identidad.

**DERECHO A RETIRARSE DE LA INVESTIGACION:** Usted puede retirarse del estudio en cualquier momento. Sin embargo, los datos obtenidos hasta ese momento seguirán formando parte del estudio a menos que Usted solicite expresamente que su identificación y su información sea borrada de nuestra base de datos. Al retirar su participación Usted deberá informar al grupo investigador si desea que sus respuestas sean eliminadas, los resultados de la evaluación serán incinerados.

No firme este consentimiento a menos que usted haya tenido la oportunidad de hacer preguntas y recibir contestaciones satisfactorias para todas sus preguntas.

Si usted firma aceptando participar en este estudio, recibirá una copia firmada, con el sello de aprobación UNIVERSIDAD CATOLICA DE MANIZALES.

**FORMATO TOMADO Y ADAPTADO DE:** FO-MI-153 - Documento de propiedad y uso exclusivo de la FUNLAM (FUNDACION UNIVERSITARIA LUIS AMIGO)

**Autorizo a la E.S.E. Hospital Sagrado Corazón de Norcasia- Caldas, en cabeza de sus investigadoras, para que bajo su responsabilidad, utilicen la información suministrada por mí con el fin de realizar trabajos académicos.**

**CONSENTIMIENTO**

NOMBRE	FIRMA
Olimpio Córdova Hernández	[Firma]
Brigitte Natalia Ocampo	[Firma]
Thomás Vilb L.	[Firma]
Alc. Mariana Garbón	[Firma]
Alc. Alejandro García	[Firma]
Samara Elena Kinca	[Firma]
Natalia Herrera Osorio	[Firma]
Cecilia Patricia Gómez	[Firma]
Leydi Karín Avila Reyes	[Firma]
Alexandra Ojeda Bartolo	[Firma]
WILFER A. CAZZO RIOS	[Firma]
Paola Laureles B.	[Firma]
Felipe Domínguez	[Firma]
Lucy Marina Carreaga Valencia	[Firma]
José Manuel Robledo Velasco	[Firma]
Lina Johanna Galupé López	[Firma]
Amor Pardo	[Firma]
Angela Patricia Salinas Pita	[Firma]
Beatriz H. González H.	[Firma]

Laura Correa H.	Laura Correa H.
esquidelo	esquidelo
MARHTHA GALINDO	MARHTHA CECILIA GALINDO S.
Francisco Rodriguez Diaz	Francisco Rodriguez Diaz
CONRADO ROMAN RODRIGUEZ	CONRADO ROMAN RODRIGUEZ / 9857686.
Miller alio Lopez C.	Miller alio Lopez C.
Edward Hernandez.	Edward Hernandez.
Juan Jose Correa	Juan Jose Correa
Betty Tenorio Marquez	Betty Tenorio Marquez
Harlo Hernandez Ribich	Harlo Hernandez Ribich
Hugo Valencia	Hugo Valencia
Jose Dabey Sanchez	Jose Dabey Sanchez

Para que la salud de Norcasia, siga progresando



Vo Bo. Dra. Marilu Hernandez Mendez  
Gerente - Hospital Sagrado Corazon

### 3. INSTRUMENTO DE VALIDACION DE CLIMA LABORAL

#		Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
		5	4	3	2	1
	<b>Clima Organizacional</b>					
	<b>Autonomía</b>					
1	¿Tiene autonomía para tomar decisiones con respecto al trabajo que desempeña?					
2	¿Puede decidir por usted mismo cómo ejecutar sus tareas?					
3	¿Se le es permitido proponer actividades para el desarrollo de su trabajo?					
4	¿Tiene libertad para organizar su trabajo como mejor le parece?					
5	¿Determina por usted mismo los parámetros para ejecutar su trabajo?					
	Total					
	%					
	<b>Cohesión</b>					
6	¿Existe colaboración entre los campaneros de trabajo?					
7	¿Hay buena relaciones interpersonales entre los miembros de la Institución?					
8	¿Los compañeros de trabajo muestran interés personal el uno por el otro?					
9	¿En la empresa se siente el espíritu del trabajo en equipo?					
10	¿Se percibe la empatía con los demás miembros de la Institución?					

	Total					
	%					
	<b>Confianza</b>					
11	¿Al suministrar Información acerca de la empresa su jefe mantiene la confidencialidad?					
12	¿EL jefe inmediato de la institución es un ejemplo a seguir?					
13	¿Se genera ambiente de diálogo por parte de los superiores?					
14	¿En la empresa se da cumplimiento a los acuerdos entre directivos y trabajadores?					
15	¿Desde su punto de vista su jefe es una persona de confianza?					
	Total					
	%					
	<b>Presión</b>					
16	¿Las tareas que le son asignadas le corresponden al tiempo disponible para realizarlas?					
17	1 ¿La institución ofrece espacios de relajamiento durante la jornada laboral?					
18	¿La empresa respeta el tiempo de descanso al que tiene derecho en su hogar al terminar la jornada laboral?					
19	¿Realiza tareas relacionada con la empresa en su día libre?					
20	¿La exigencia laboral de la empresa le genera estrés?					
	Total					
	%					
	<b>Apoyo</b>					
21	¿En el trabajo es estimulado su desarrollo profesional?					
22	¿La empresa brinda orientación cuando es requerida?					



23	¿El respaldo ofrecido por sus superiores es incondicional?					
24	¿El diálogo con los superiores permite la solución de los problemas en forma eficaz?					
25	¿Los superiores me informan con respecto a los asuntos que afectan mi trabajo?					
	Total					
	%					
<b>Reconocimiento</b>						
26	¿Ha recibido reconocimiento o elogio por realizar un buen trabajo?					
27	¿Las tareas que realiza son reconocidas adecuadamente?					
28	¿El jefe reconoce sus Iniciativas para resolver asuntos de la empresa?					
29	¿La empresa le da el crédito por la ejecución de proyectos de Iniciativa propia?					
30	¿Valora los logros y esfuerzos de los profesionales de la gerencia?					
	Total					
	%					
<b>Equidad</b>						
31	¿La empresa proporciona un trato justo para todos?					
32	¿Las tareas y responsabilidades asignadas están acorde al perfil profesional de cada funcionario?					
33	¿Considera que el trato por parte del jefe inmediato es equitativo?					
34	¿La empresa promueve el trato justo sin importar el género?					
35	¿La empresa promueve la oportunidad de capacitación para hombres y mujeres?					
	Total					
	%					

	<b>Innovación</b>					
36	¿La empresa le da la oportunidad de desarrollar nuevas ideas?					
37	¿Sus conocimientos están a la par de las exigencias del mercado laboral?					
38	¿La empresa utiliza equipos de vanguardia para desarrollar sus procesos?					
39	¿La empresa brinda capacitación que le permita el manejo de nuevas tecnologías?					
40	¿Se promueve la Iniciativa para aplicación nuevas técnicas?					
	Total					
	%					

#### 4. INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN DE SATISFACCIÓN LABORAL

#		Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
		5	4	3	2	1
	<b>Satisfacción laboral</b>					
	<b>Satisfacción por el trabajo</b>					
1	¿Cómo califica la relación entre compañeros de la institución?					
2	¿En la institución fluyen los comunicados y hay espíritu de colaboración?					
3	¿La empresa estimula al personal para superar e innovar en el trabajo?					
4	¿Hay disposición de parte de las directivas y compañeros para atender sugerencias?					
5	¿Alguien en el trabajo estimula su desarrollo?					
6	¿Obtiene reconocimiento por sus logros?					
7	¿Le resulta fácil expresar sus opiniones en el equipo de trabajo?					
8	¿Tiene autonomía para planificar tareas?					
	Total					
	%					
	<b>Ambiente físico</b>					
9	¿Las herramientas informáticas que utiliza están adaptadas a sus necesidades?					
10	¿El nivel de iluminación disponible en la empresa es suficiente para realizar sus labores?					

11	¿Considera que nivel de temperatura y humedad es el adecuado para estimular el nivel de productividad?					
12	¿Mantiene su lugar de trabajo limpio y libre de obstáculos?					
13	¿La empresa le facilita los equipos y herramienta necesarios para su trabajo?					
14	¿Considera que el espacio en su lugar de trabajo es el adecuado para desenvolverse con libertad?					
15	¿El espacio donde realiza sus actividades le ofrece buena seguridad?					
	Total					
	%					
<b>Forma en que realiza su trabajo</b>						
16	¿El trabajo que desempeña se ajusta a su perfil laboral?					
17	¿El trabajo le brinda la oportunidad de realizar aquello en lo que se destaca?					
18	¿Se siente parte de un equipo del trabajo?					
19	¿Considera que la institución lo hace partícipe de los objetivos y metas a alcanzar?					
20	¿Están bien definidas sus responsabilidades y funciones dentro de la empresa?					
21	¿Son sus superiores receptivos a sus opiniones y expectativas?					
	Total					
	%					
<b>Oportunidades de desarrollo</b>						
22	¿La empresa le permite oportunidades para su desarrollo profesional?					
23	¿La Institución le ofrece la oportunidad para aprender y crecer?					
24	¿Existe consistencia en las funciones que desempeña?					
25	¿Dentro de tal Institución se aplican criterios de Igualdad y justicia?					

26	¿La Institución ejerce sus funciones acorde a los parámetros de los de convenios y leyes laborales?					
27	¿Se siente motivado y le gusta el trabajo que desempeña?					
28	¿La empresa le ofrece oportunidades de ascenso?					
	Total					
	%					
<b>Relación subordinado-superior</b>						
29	¿Los superiores lo toman en cuenta como persona?					
30	¿La empresa inspecciona con regularidad el trabajo que realiza?					
31	¿Considera que sus superiores valoran su desempeño?					
32	¿Su empresa está bien dirigida?					
	Total					
	%					
<b>Remuneración</b>						
33	¿Está satisfecho con su salario?					
34	¿Las condiciones de trabajo son ideales?					
35	¿En su institución es permitida la negociación sobre aspectos laborales?					
	Total					
	%					