

**INFLUENCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA PRODUCTIVIDAD DE
LAS AUXILIARES Y ENFERMERAS DEL SERVICIO DE URGENCIAS DE LA
ESE HOSPITAL RUBÉN CRUZ VELEZ DE LA CIUDAD DE TULUÁ**

MARÍA VICTORIA CASTRO QUINTERO

YULI MORA CARMONA

ASTRID QUINTERO LOBO

KATHERINE ZAMUDIO FERNÁNDEZ

**UNIVERSIDAD CATÓLICA DE MANIZALES
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ADMINISTRACIÓN EN SALUD
SANTIAGO DE CALI**

2019

**INFLUENCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA PRODUCTIVIDAD DE
LAS AUXILIARES Y ENFERMERAS DEL SERVICIO DE URGENCIAS DE LA
ESE HOSPITAL RUBÉN CRUZ VELEZ DE LA CIUDAD DE TULUÁ**

MARÍA VICTORIA CASTRO QUINTERO

YULI MORA CARMONA

ASTRID QUINTERO LOBO

KATHERINE ZAMUDIO FERNÁNDEZ

**Trabajo presentado como requisito optar al título de Especialistas en
Administración en Salud**

Director/Asesor

Richard Nelson Román Marín

**UNIVERSIDAD CATÓLICA DE MANIZALES
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ADMINISTRACIÓN EN SALUD III SEMESTRE
SANTIAGO DE CALI**

2019

CONTENIDO

RESUMEN.....	1
INTRODUCCIÓN.....	2
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	3
1.1 Problema de investigación.....	3
1.2 formulación de problema	4
2. ANTECEDENTES	5
3. JUSTIFICACIÓN	15
4. OBJETIVOS.....	16
4.1 Objetivo general.....	16
4.2 Objetivos específicos.....	16
5. MARCO TEÓRICO	17
5.1 El clima organizacional según Davis	17
5.2 Teoría de la jerarquía de necesidades de Maslow	17
5.3 Teoría de las necesidades de McClelland.....	19
5.3.1 Poder	19
5.3.2 Afiliación.....	19
5.3.3 Logro	19
5.4 Motivación y clima organizacional.....	20
6. DISEÑO METODOLÓGICO	21
6.1 Metodología.....	21
6.2 Área de estudio	21
6.3 Enfoque y tipo de Estudio.....	21
6.4 Población.....	21
6.5 Criterios de inclusión	22
6.6 Criterios de exclusión	22
6.7 Muestra	22
7. RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	7
8.1 Método.....	7
8.2 Técnicas para obtener la información	7
7.2.1 Fuentes primarias	7
8.3 Instrumento	7

8. RESULTADO	8
9.1 Caracterización sociodemográfica de la población.	8
9.1.1 Género	8
Mediante la gráfica podemos evidenciar que la mayoría de personal de enfermería son de género femenino, los hombres que pertenecen al grupo de empleados del área de urgencias son solo cinco.	8
9.1.2 Edad	8
9.1.3 Antigüedad	8
9. CONCLUSIONES	18
10. RECOMENDACIONES	20
11. BIBLIOGRAFIA	21

TABLA DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1. Cuenta con la colaboración de sus compañeros de área?	10
GRÁFICO 2. Considero que existe un buen ambiente de trabajo?	11
GRÁFICO 3. Al unirse a la institución, ¿recibió suficiente información sobre el área donde trabaja y la función que realiza?	11
GRÁFICO 4. Los comunicados internos me proporcionan información útil?	12
GRÁFICO 5. Dispone de los materiales y recursos necesarios para realizar su trabajo?	12
GRÁFICO 6. Las condiciones de espacio, ruido, temperatura, iluminación, ¿le permiten desempeñar el trabajo con normalidad?	13
GRÁFICO 7. Mi jefe inmediato escucha mis opiniones y me hace partícipe de las decisiones?	14
GRÁFICO 8. Mi jefe inmediato se preocupa por mantener un buen clima en el equipo?	14
GRÁFICO 9. Mi jefe del área respeta las diferencias de cultura, sexo y religión? ..	15
GRÁFICO 10. Se siente usted motivado al estar en constante contacto con los usuarios de la organización?	15
GRÁFICO 11. La capacidad profesional está de acuerdo a las tareas y responsabilidades asignadas?	16
GRÁFICO 12. La capacitación es una prioridad de la entidad?	16
GRÁFICO 13. La entidad incentiva cuando se alcanzan los objetivos y metas? ..	16
GRÁFICO 14. Considera que su salario es acorde a las funciones que desempeña?	17

TABLA DE ANEXOS

1. Anexo 123
2. Anexo 225
3. Anexo 326

RESUMEN

La Ese (Empresa Social del Estado) Rubén Cruz Vélez del Municipio de Tuluá, presta servicio de primer nivel de complejidad y algunos de segundo nivel a la población subsidiada y pobre no asegurada, se encuentra constituido por una sede principal dentro del casco urbano y puestos de salud en las zonas rurales, para poder tener la mayor cobertura posible de la población en general, la investigación se realizó en la Ese principal abarcando todo el personal de enfermeras y auxiliares de enfermería que laboran dentro del área de urgencias.

La finalidad del proyecto de investigación es evidenciar cómo influye el clima organizacional en la productividad del personal de enfermería dentro del servicio, si bien es cierto, el área de urgencias se caracteriza por tener una demanda más alta de pacientes con patologías de atención inmediata, lo cual influye para que el personal experimente más niveles de estrés y por ende la carga laboral aumente, por estas razones se realiza una encuesta que permite medir la influencia del clima y conocer cómo está la satisfacción del personal dentro del área.

Al tener el personal satisfecho se garantiza una mejor prestación de los servicios de salud, teniendo en cuenta que, si los trabajadores se sienten cómodos y felices con sus labores realizadas, se verá una mayor productividad y un mejor ambiente de trabajo.

Palabras claves: Empresa social del estado (Ese), clima organizacional, satisfacción del personal.

INTRODUCCIÓN

Con el tiempo se ha venido notando la trascendencia que tiene el clima laboral dentro de la prestación de los servicios en las organizaciones, las cuales tienen como recurso más valioso a sus colaboradores. Es por ello que se debe brindar un bienestar a los colaboradores más allá del económico, con el fin de obtener mejores resultados en su productividad. El recurso humano es vital en una organización para el cumplimiento de los objetivos, alcanzar las metas y el éxito en el mercado, que cada día es más competitivo.

El Clima Laboral es un elemento fundamental para el desarrollo de los colaboradores en su puesto de trabajo, según estudios realizados como “Clima Organizacional de Enfermería en los Hospitales Regionales del Instituto de Previsión Social” y “El clima Organizacional y su Relación con la Calidad de los Servicios Públicos de Salud: Diseño de un Modelo Teórico”, indican que mientras mejor se sienta en un ambiente el colaborador, mejor se desarrollará en su trabajo; independientemente de la función que cumplan en ella y del sector económico donde se desarrolla.

Se deben identificar los conceptos de las dos variables de estudio, el clima organizacional que hace referencia a la vida de la empresa y las relaciones interpersonales de cada uno de los colaboradores. Por otra parte, está la productividad laboral, haciendo referencia al cumplimiento de los objetivos con eficiencia y calidad en un tiempo determinado.

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Problema de investigación

El clima laboral repercute grandemente en la motivación y productividad de las personas, esto no es ajeno al ambiente denso que se vive a diario en las áreas de urgencias de los hospitales y en particular en el que nos compete, La estabilidad laboral es un factor crítico que ocasiona cambios permanentes en la comunidad institucional que representa riesgos en la prestación del servicio donde el más afectado es el paciente.

Debido a la falta de equidad en los ingresos de personal de planta y el agremiado, donde un auxiliar de planta devenga mensualmente \$1.800.000 pesos con todas sus prestaciones sociales y un auxiliar contratado por la agremiación devenga \$750,000 pesos, realizando las mismas funciones, causa división entre los pares, sumado a esto el personal de planta es minoría con 92 funcionarios mientras que el contratado por agremiación es de 250 colaboradores por prestación de servicios, esta problemática distorsiona las relaciones interpersonales y desfavorecen el ambiente y clima laboral.

La alta rotación del personal agremiado es un factor importante por cuanto se truncan los procesos principales para la institución, Las capacitaciones que se realizan al personal siempre son deficientes por el mismo factor de rotación. La población migrante venezolana se ha convertido en un problema de salud pública por cuanto viene de una población sin vigilancia epidemiológica y sin coberturas útiles de vacunación, ya han sido reportados 3 casos de malaria en el hospital consecuencia de lo anterior, está siendo atendido por la institución, que ya desborda la capacidad de respuesta de la ESE, donde su mayor consultante son las madres gestantes, donde se atendieron 120 madres en el 2017 que requieren servicios de laboratorio y medicamentos que son asumidos 100% por la ESE.

Todo lo mencionado anteriormente hace notoria la necesidad de revisar cómo se encuentra el clima organizacional dentro de la ESE Hospital Rubén Cruz Vélez, lo cual abre una gran oportunidad para identificar posibles falencias que puedan contribuir a su mejora.

1.2 formulación de problema

¿De qué manera influye el clima laboral en la productividad de las auxiliares y enfermeras del servicio de urgencias de la ESE Hospital Rubén Cruz Vélez del Municipio de Tuluá?

2. ANTECEDENTES

Título de Investigación	Diagnóstico del clima organizacional. Hospital “Dr. Luis F. Nachón”. Xalapa, Ver., 2009.
Autores	Nelsy Marien Cortés Jiménez
Año	2009
Pregunta que se quería resolver	¿Cuáles son las dimensiones del clima organizacional que prevalecen en el Hospital “Dr. Luís F. Nachón” de la ciudad de Xalapa, Veracruz, en el 2009?
Objetivos	Diagnosticar las dimensiones del clima organizacional en el Hospital “Dr. Luis F. Nachón”, de la Ciudad de Xalapa, Veracruz, en el 2009.
Conclusiones	El clima organizacional general en el hospital Dr. Luis F. Nachón es no satisfactorio. • En lo referente a liderazgo se concluye lo siguiente: • Que existe preocupación de los directivos para la comprensión del trabajo por parte del personal; que la distribución del trabajo es organizada • Que hay claridad en la distribución de las funciones, conocimiento en las metas de las áreas de trabajo, además de que si existe un conocimiento del porqué de los trabajos que se realizan. • Que existe información de las nuevas técnicas implementadas para mejorar el trabajo; esfuerzo por cumplir las obligaciones; preocupación por ofrecer ideas que mejoren la calidad del trabajo. • Existe intención de cumplir con los objetivos del departamento.

Título de Investigación	Gestión del cambio y clima organizacional en la Dirección General de Intervenciones Estratégicas en Salud Pública del
-------------------------	---

	Ministerio de Salud, Lima, 2017
Autores	Br. Beatriz Fabiola Tarazona Leguía
Año	2017
Pregunta que se quería resolver	¿Qué relación existe entre gestión del cambio y clima organizacional en la dirección general de intervenciones estratégicas en salud pública del ministerio de salud, Lima, 2017
Objetivos	Determinar la relación que existe entre gestión del cambio y clima organizacional en la dirección general de intervenciones estratégicas en salud pública del ministerio de salud, Lima, 2017
Conclusiones	Se encontró predominio del nivel medio de gestión del cambio (45.11%) y de clima organizacional (45.86%), de acuerdo a lo obtenido por los resultados de la encuesta a los servidores que laboran en la Dirección General de Intervenciones Estratégicas en Salud Pública Lima-2017. Se determinó una correlación directa y significativa entre gestión del cambio y clima organizacional ($Rho = 0,960$ y $sig = 0,000$) en la Dirección General de Intervenciones Estratégicas en Salud Pública del Ministerio de Salud, Lima, 2017

Título de Investigación	"Análisis del clima organizacional de la empresa representaciones cem, ubicada en Chiquimula, Chiquimula"
Autores	Vivian Andreina Chacón Guerra
Año	2015
Pregunta que se quería resolver	¿Cómo se describe el clima organizacional en la empresa "¿Representaciones CEM" ubicada en el municipio de Chiquimula, departamento Chiquimula?

Objetivos	<p>Analizar los factores que afectan el clima organizacional en la empresa “Representaciones CEM” ubicada en el municipio de Chiquimula, departamento Chiquimula.</p>
Conclusiones	<p>El clima organizacional dentro de la empresa Representaciones CEM es favorable en general, según los datos obtenidos sobre los distintos factores evaluados, en las escalas de: excelente, muy bueno y bueno.</p> <ul style="list-style-type: none"> □ Se identificó que el tipo de liderazgo manejado dentro de la empresa es muy bueno, es un liderazgo democrático, en donde participa activamente en las actividades, se percibe también accesibilidad del jefe, para la aportación de ideas por parte de los colaboradores, lo cual favorece el desarrollo de cada uno de ellos y sobre todo al cumplimiento de las metas. □ Se identificó una motivación buena por parte del jefe y los colaboradores en la empresa Representaciones CEM, en donde se estableció un alto prestigio para la organización por parte de los colaboradores; una motivación proactiva por parte del jefe, en algunas ocasiones incentivos no económicos, talleres y satisfacción por parte de los colaboradores en su área de trabajo y también con sus compañeros de trabajo. □ La comunicación en la empresa Representaciones CEM es muy buena de acuerdo a la escala evaluada; en donde se estableció que prevalece la comunicación verbal en los niveles, que existe una retroalimentación adecuada, consideran la asignación de actividades como justas y tienen definidos los objetivos a cumplir. □ Se logró identificar una muy buena toma de decisiones por

	<p>parte del jefe y sus colaboradores, que cumplen con todos sus objetivos, las decisiones de mayor importancia son tomadas por los niveles superiores, pero esto no implica restarle importancia a la opinión de los colaboradores, así también los colaboradores 89 cuentan con el respaldo del jefe para la innovación en alguno de los procesos para la implementación de mejoras.</p> <p>Se determinó que, el trabajo en equipo dentro de la empresa es bueno, se sienten identificados, existe sinergia entre los compañeros de trabajo, trabajan como equipos multidisciplinarios o auto dirigidos, los cuales se responsabilizan de cada una de sus actividades y consideran que el trato en su mayoría es el justo para cada uno.</p>
--	--

Título de Investigación	Clima Organizacional en la gestión del cambio para el desarrollo de la organización
Autores	Dr. Alina María Segredo Pérez
Año	2017
Pregunta que se quería resolver	Determinar el estado de la satisfacción laboral de los empleados para encontrar aspectos que puedan entorpecer la obtención de los resultados programados por la misma Clínica San Francisco.
Objetivos	Identificar posibles fuentes de conflicto que puedan traer resultados inadecuados en los procesos que se espera para este proceso Administrativo y asistencial.

	<p>Evaluar el comportamiento de la toma de decisiones que se ponen en práctica.</p> <p>Poder tomar las medidas correctivas relacionadas con los planes puestos en práctica, determinando nuevas acciones o consolidando las existentes.</p>
Conclusiones	<p>Se hace necesario fortalecer los procesos de inducción y re-inducción, así como también aquellos relacionados con un buen empalme del cargo que pueda dar la persona que entrega y recibe el cargo o puesto de trabajo.</p> <p>Por medio de entrenamiento a cada uno de los líderes de las diferentes áreas, se deberían de desarrollar en las mismas habilidades de estimulación y reconocimiento a los miembros de sus equipos.</p> <p>Procurar extender esa adecuada comunicación que existe dentro de las áreas de la Clínica San Francisco, no solo a dentro sino también dentro de las dependencias o áreas, fortaleciendo también las estrategias de tipo oficial de interés general para la comunidad.</p>

Título de Investigación	Clima y cultura organizacional: dos componentes esenciales en la productividad laboral
Autores	José Guadalupe Salazar Estrada Julio Cristóbal Guerrero Pupo, Il Yadira

	Bárbara Machado Rodríguez, III Rubén Cañedo Andalia IV
Año	2009
Pregunta que se quería resolver	De qué manera se asocia el clima y cultura organizacional en la productividad de una empresa teniendo en cuenta que el ser humano es un ser biopsicosocial.
Objetivos	Determinar la influencia del clima y cultura organizacional en una empresa.
Conclusiones	Para hablar de clima organizacional es imprescindible penetrar a fondo en la percepción de los trabajadores sobre las condiciones y procesos que se originan en el espacio laboral, así como en sus expectativas con respecto a la calidad de vida en el trabajo. Se trata de una mezcla de ciencia y artesanía. Es a la vez un área de acción social y de investigación científica. Trata de las personas y las organizaciones, de las personas en las organizaciones y de cómo funcionan. El clima organizacional se interesa en el cambio planificado; en lograr que los individuos, los equipos y las organizaciones funcionen mejor. El cambio implica sentido común; un trabajo arduo aplicado con diligencia a lo largo del tiempo; un enfoque sistemático orientado a metas, y un conocimiento sobre la dinámica de la persona, los grupos y la organización, del comportamiento de las personas y de los mismos procesos de cambio. El cambio se introduce mediante intervenciones, aún diagnósticas, y en actividades que estudian condiciones problemáticas específicas.

Título de Investigación	Clima Organizacional hacia un nuevo modelo
Autores	Guillermo Ernesto García Villamizar
Año	2007
Pregunta que se quería resolver	Medir el clima de una organización aceptando que la percepción del medio se basa en elementos comunes a todos los individuos
Objetivos	Indagar si la reacción de cada individuo ante cualquier situación está en función de la percepción que se tiene de ella. Identificar si el comportamiento de las personas y a su vez el resultado de las percepciones repercute en su entorno de trabajo.
Conclusiones	El clima laboral influye en el desarrollo de las actividades diarias del personal, de una manera positiva si se cuenta con un entorno saludable y negativa si el entorno en que conviven es conflictivo.

Título de Investigación	Relaciones entre el clima organizacional y la Satisfacción laboral
Autores	Margarita Chiang, María José Martín, Antonio Núñez
Año	2010
Pregunta que se quería resolver	Que diferencia tiene el clima organizacional sobre la satisfacción laboral en servidores de la salud.
Objetivos	Analizar la relación entre el clima organizacional y satisfacción laboral en empresas de salud.
Conclusiones	El estudio demostró que el clima organizacional y la satisfacción laboral son altos siempre y cuando los dos estén en el mismo nivel.

Título de Investigación	Clima Organizacional en la editorial ciencias médicas a partir del análisis de dos de sus dimensiones
Autores	Lic, Mónica Guillen Del Campo
Año	2013
Pregunta que se quería resolver	Como influyen las características del medio ambiente de trabajo de una organización y cómo estas características son percibidas directa o indirectamente por sus trabajadores
Objetivos	Diagnosticar el clima organizacional existente en la Editorial Ciencias Médicas a partir del estudio de dos de sus dimensiones: liderazgo y motivación.
Conclusiones	El reconocimiento a la aportación, la realización profesional, las condiciones de trabajo y la comunicación vertical, fueron las categorías percibidas como las más afectadas en la organización, pero también señalaron que existe una buena cooperación grupal y coordinación entre los diferentes departamentos de la institución.

Título de Investigación	El efecto modulador del clima organizacional en la influencia de la comunicación de funciones directivas sobre el conflicto de rol
Autores	Pedro Antonio Díaz-Fúnez , Miguel Ángel Mañas-Rodríguez, Vicente Pecino-Medina, Carmen María Salvador-Ferrer, Juan Manuel Llopis-Marín
Año	02 de febrero de 2016
Pregunta que se quería resolver	¿Cuál es el efecto modulador del clima organizacional en la influencia de la comunicación de funciones directivas sobre el conflicto de rol?
Objetivos	examinar el efecto modulador del clima organizacional en la relación entre la comunicación de funciones directivas y el conflicto de rol.

Conclusiones	<p>En la primera hipótesis se planteaba que el clima de apoyo moderaría de forma significativa y relevante la relación e influencia de la comunicación de funciones directivas y el conflicto de rol, los resultados obtenidos nos permiten confirmar esta hipótesis, pues el clima de apoyo moderó dicha relación e influencia, añadiendo un 3% de explicación de la varianza de conflicto de rol (cambio $R^2=0.030$, $p<0.001$) (véase Tabla2). De acuerdo con el modelo de trabajo presentado en la Figura 3, el clima de apoyo aumentará el impacto de la comunicación de funciones directivas en la reducción del conflicto de rol.</p> <p>Estos datos vienen a confirmar los argumentos defendidos por diferentes autores (Babin & Boles, 1996; House & Rizzo, 1972; Teas, 1983; Shanoch & Eisenberger, 2006) que han demostrado la relación existente entre la percepción de apoyo y diferentes variables relacionadas con el estado emocional de los trabajadores y el conflicto de rol.</p>

Título de Investigación	Clima organizacional en instituciones de atención primaria de salud
Autores	Dr. José Marcos Santa Eulalia Mainegra, Dra. Betty Alicia Sampedro Díaz
Año	02 de febrero de 2016
Pregunta que se quería resolver	¿Cuál es el efecto modulador del clima organizacional en la influencia de la comunicación de funciones directivas sobre el conflicto de rol?

Objetivos	explicar y entregar una perspectiva del concepto de clima organizacional para el buen desarrollo del trabajo de los trabajadores en la unidad de salud.
Conclusiones	<p>Cuando la organización aprende, enseña y educa, continuamente se transforma a sí misma, en definitiva, porque desarrolla la capacidad de los diferentes miembros de la organización en el proceso colectivo, de integrarse a las funciones formativas de manera activa y dinámica, se convierte en una organización inteligente. Al mismo tiempo, la calidad de la asistencia y la realización de investigación educacional en los propios servicios de salud se ven favorablemente influidas, se integran y transforman en un nivel cualitativamente superior, la atención en salud y la docencia.</p> <p>El conocimiento del clima organizacional en las diferentes instituciones de la Atención Primaria de Salud proporciona retroinformación acerca de los procesos que determinan los comportamientos organizacionales, permitiendo, además, introducir cambios planificados tanto en las actitudes y conductas de los miembros, como en la estructura organizacional o en uno o más de los subsistemas que la componen.</p> <p>La importancia de esta información se basa en la comprobación de que el clima organizacional influye en el comportamiento manifiesto de los miembros, a través de percepciones estabilizadas que filtran la realidad y condicionan los niveles de motivación laboral y el rendimiento de profesionales, técnicos, entre otros que laboran en dichas instituciones.</p>

3. JUSTIFICACIÓN

El análisis del clima laboral dentro de la ESE Hospital Rubén Cruz Vélez, permite establecer los diferentes comportamientos de las auxiliares y enfermeras del servicio de urgencias, estableciendo el nivel de satisfacción que tiene cada una de ellas en la prestación del servicio, teniendo como base los diferentes tipos de pensamientos, culturas y creencias, tema que es bastante importante para la organización, ya que eso permite que los empleados trabajen motivados y desarrollen de una mejor manera sus funciones.

Por este motivo es necesario indagar como se encuentra el clima laboral, teniendo en cuenta que la buena prestación del servicio depende en gran parte del sentir de un empleado, teniendo en cuenta que las emociones de una u otra manera afectan a la persona, repercutiendo en sus funciones y por ende en su productividad laboral.

En relación con lo anterior la problemática afecta al personal, porque disminuye su productividad como institución de servicio, ya que un empleado en condición conflictiva, no tendrá el rendimiento esperado, ni adecuadas relaciones interpersonales, por lo que juega un papel fundamental en el desarrollo integral de las personas, influyendo en los beneficios y trato con los demás compañeros, afectando así mismo la imagen que debe tener hacia las personas que se atienden.

Además, este trabajo ayudará a obtener la mayoría de los agentes más determinantes que inciden en el clima organizacional, analizando los factores que tienen efecto en las relaciones laborales e interpersonales de los empleados, y con esto se llegará a plantear una serie de estrategias que sirvan para el mejoramiento continuo y aumento de la calidad en el desempeño de las funciones de los empleados; además, se obtendrán resultados que contribuirán en el alcance de óptimos resultados en el servicio prestado a los usuarios del servicio de urgencias de la ESE Hospital Rubén Cruz Vélez.

4. OBJETIVOS

4.1 Objetivo general

Determinar la influencia del clima organizacional en la productividad de las auxiliares y enfermeras del servicio de urgencias de la Ese Hospital Rubén Cruz Vélez de la ciudad de Tuluá.

4.2 Objetivos específicos.

- Diagnosticar el clima laboral de las auxiliares y jefes de enfermería en el servicio de urgencias del Hospital Rubén Cruz Vélez.
- Determinar el nivel de productividad de las auxiliares y jefes de enfermería del servicio de urgencias en la Ese Hospital Ese Hospital Rubén Cruz Vélez de la ciudad de Tuluá.

5. MARCO TEÓRICO

Tuluá es una Ciudad que se caracteriza por tener la mayor eficiencia en la prestación de los servicios de salud a nivel Departamental, la cual cuenta con dos clínicas privadas como son la María Ángel y Clínica San Francisco las cuales prestan servicios de mediana y alta complejidad, por otro parte se tiene la Ese Hospital Tomás Uribe Uribe considerada de carácter estatal, junto con la Ese Rubén Cruz Vélez quien presta servicios de baja complejidad con énfasis en promoción de la salud y prevención de la enfermedad, siendo el único en el Municipio que garantiza la prestación del servicio a toda la población Sisben nivel I, II y III sin excepción, incluyendo la zona urbana, lo cual implica aumento dentro de las funciones asignadas al personal de enfermería.

5.1 El clima organizacional según Davis (1981) “El clima laboral es el ambiente en el cual los empleados trabajan, ya sea en un departamento, una ciudad de trabajo o la organización entera. También es considerado como un sistema que refleja el estilo de vida de una organización”, por esta razón la importancia de verificar como se encuentra el clima laboral y de qué manera influye en el comportamiento manifestado por el personal de enfermería de la Ese, atreves de la percepción que tiene cada uno de ellos y la productividad laboral de cada uno de los miembros del equipo (http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lad/calva_p_db/capitulo2.pdf, 1981).

5.2 Teoría de la jerarquía de necesidades de Maslow, nos muestra que el clima influye en la motivación, el desempeño y la satisfacción del empleado, teniendo en cuenta que los trabajadores experimentan diferentes emociones en el transcurrir de sus actividades, como son la satisfacción de ser recompensados por su labor y la frustración basada en la percepción que tienen referente al clima en la organización.

Esta teoría postula que la motivación de las personas depende de la satisfacción de cinco tipos de necesidades: fisiológicas, de seguridad, de afecto, de estima y de

autorrealización. Estas necesidades se satisfacen en un orden jerárquico, debido que en tanto la primera necesidad o básica no se ha satisfecho, ésta tiene el poder exclusivo de motivar la conducta; sin embargo, al ser lograda, pierde su poder de motivación, cuando se han cubierto las necesidades vitales, son los deseos de cada individuo los que establecerán el orden de necesidades e incluso podrá modificar la jerarquía con el paso del tiempo. En la actualidad, cuenta con ocho etapas distribuidas en las mismas necesidades más la de trascendencia en el vértice de la pirámide (Chiavenato, 1989).

De esta forma, un nivel más alto de necesidad se convertirá en un factor de motivación sólo cuando las necesidades que ocupan el nivel inmediato anterior hayan sido cubiertas. Maslow postula que para lograr la motivación del personal será necesario que la organización proporcione las condiciones para satisfacer estas necesidades a través de su trabajo. Estableciendo y clasificando las necesidades de la siguiente manera:

Necesidades Básicas:

- **Fisiológicas:** Surgen de la naturaleza física del ser humano y son imprescindibles para sobrevivir, como la necesidad de alimento, techo, vestido; éstas se satisfacen mediante los sueldos y prestaciones.
- **Seguridad:** Se refieren a la necesidad de no sentirse amenazado por las circunstancias del medio; incluye estabilidad en el empleo, ambiente de trabajo agradable, pensiones, salud, seguros de vida, higiene y seguridad entre otras.
- **Afecto, amor, pertenencia:** Se evidencian por la necesidad de mantener relaciones afectivas con otras personas. Se satisfacen mediante el establecimiento de condiciones que faciliten la interacción y cooperación entre los grupos, por ejemplo: desarrollo de equipos, actividades culturales, deportivas y recreativas.

- **Estima o Reconocimiento:** Implica de ser respetado por los demás y por uno mismo; es la necesidad de reconocimiento al esfuerzo y al trabajo. Se obtiene mediante el diseño de sistemas de recompensa y premios que proporcionen reconocimiento orgullo y dignidad a las personas que desempeñan un trabajo.

Necesidades de Crecimiento

- **Autorrealización:** Aparece una vez que se han satisfecho todas las necesidades básicas. Se refieren al deseo de todo ser humano de realizarse a través del desarrollo de sus potencialidades. Esta necesidad es permanente y no se satisface nunca por completo, ya que cuanto mayor es la satisfacción que obtienen las personas más aumenta la necesidad de seguir autorrealizándose; se obtiene cuando se encuentra un sentido de vida en el trabajo.

5.3 Teoría de las necesidades de McClelland, postula que la motivación en el trabajo está en relación con las necesidades de cada persona y el predominio de alguna de éstas: el poder, la afiliación y la realización a logro. Las personas se pueden agrupar en alguna de estas categorías según cuál de las necesidades sea la principal motivadora en su vida (Chiavenato, 1989). Dichas necesidades son:

5.3.1 Poder: Está constituida por la necesidad que existe en ciertas personas por el poder o de difundir sobre otros y con el ejercicio de la autoridad; ésta necesidad puede ser considerada como una variedad de la necesidad de estima.

5.3.2 Afiliación: Esta necesidad es impulsada por la satisfacción de tener buenas relaciones con los demás y disfrutar de la compañía de otros. La afiliación representa en gran medida lo que Maslow denominó necesidad de afecto.

5.3.3 Logro: Cuando ésta necesidad predomina, se manifiesta por la satisfacción que se obtiene al alcanzar metas y resultados. El individuo que es motivado por el

logro realiza grandes esfuerzos para conseguir siempre sus objetivos y experimenta una gran satisfacción cuando los obtiene. Una fuerte necesidad de logro va acompañada de una gran insatisfacción cuando el trabajo carece de desafíos.

Es importante recalcar que todos los seres humanos sienten la necesidad de sobresalir, de mostrarse siempre como profesionales competentes, capaces de cumplir funciones a cabalidad, siempre con el propósito de obtener un logro a nivel personal y profesional, motivados y con la necesidad de establecerse dentro de su compañía como idóneo y eficiente para la realización de las actividades encargadas dentro de su rol.

5.4 Motivación y clima organizacional, Zuluaga (2001) establece la motivación con componentes cognitivos, afectivos y de conductas. Las preferencias, persistencia y empeño o vigor son evidencias de los procesos motivacionales internos de una persona que se traducen en la responsabilidad, el cumplimiento, la dedicación, el esfuerzo, la productividad personal frente a la realización de las actividades laborales.

“EL concepto de clima organizacional comprende un conjunto amplio y flexible de la influencia ambiental en la motivación. El clima organizacional es la cualidad o propiedad del ambiente de la organización que: Perciben o experimentan los miembros de la organización, influye en su comportamiento”(Litwin, 2011).

Es de esperar que un empleado motivado tienda a ser más productivo que si no lo está. Puede ocurrir que su realidad laboral no le satisfaga o que experimente gran satisfacción en su trabajo pero que su nivel productivo sea bajo; en cada uno de los casos hay desajustes que corregir. Así que, si bien el Clima Organizacional no es la causa si índice en ella, en el sentido de que, si existe un clima positivo, determinantes de la productividad como la motivación, logran afectar a los empleados de forma más efectiva y en consecuencia su productividad.

6. DISEÑO METODOLÓGICO

6.1 Metodología

El proceso metodológico que se requiere para adelantar esta investigación está basado en:

6.2 Área de estudio

El trabajo será desarrollado en el departamento del Valle Del Cauca, municipio de Tuluá, en la ESE Hospital Rubén Cruz Vélez, ubicado en la calle 20 #14 -45, Barrio Rubén Cruz Vélez, de carácter estatal, de baja y mediana complejidad. La investigación será realizada en el área de urgencias y se tomará como muestra la población de enfermeras y auxiliares.

6.3 Enfoque y tipo de Estudio

La investigación es cuantitativa porque los resultados son medibles y arrojaran un porcentaje del 80% sobre la población estudio, de tipo descriptiva porque se va a realizar en la ESE Hospital Rubén Cruz Vélez, en la cual se podrá describir de forma concisa el servicio de urgencias, con sus respectivas, Proporcionando información para determinar la influencia del clima organizacional en la productividad de las auxiliares y enfermeras del servicio de urgencias de la ESE Hospital Rubén Cruz Vélez de la ciudad de Tuluá.

6.4 Población

La población objeto de estudio para llevar a cabo la investigación son enfermeras y auxiliares de enfermería del servicio de urgencias de la ESE Hospital Rubén Cruz Vélez, con un total de 80 profesionales, Contratadas por empresa y por agremiación.

6.5 Criterios de inclusión

1. Ser trabajador del área de urgencias del Hospital Rubén Cruz Vélez de la Ciudad de Tuluá.
2. Tener más de 3 meses contratado en el Hospital Rubén Cruz Vélez de la Ciudad de Tuluá.

6.6 Criterios de exclusión

1. Personas que no quieran ser parte del estudio.

6.7 Muestra

No se tomará una muestra en sí, se llevará a cabo una encuesta a la población de enfermeras y auxiliares del servicio de urgencias en la ESE Hospital Rubén Cruz Vélez que cumplan con los criterios de inclusión y exclusión constituidos dentro de la investigación.

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	TIPO DE VARIABLE	ESCALA DE MEDICIÓN	INDICADOR
Salario versus labores realizadas	El salario es la remuneración que recibe el trabajador a cambio de poner su trabajo a disposición del empleador, para desempeñar una tarea o labor determinada.	Se aplicará un instrumento al grupo de auxiliares y enfermeras de la ESE, con el fin de conocer la percepción que tienen de sus funciones versus la remuneración económica.	Cualitativa	Nominal	Percepción de la remuneración económica versus funciones realizadas.

Satisfacción con el entorno laboral	Es uno de los factores más relevantes en el desarrollo de una empresa. Por ello, es preciso prestar atención a todos los elementos que contribuyen y pueden perjudicar su bienestar.	Ambiente físico: Se aplicará un instrumento que permitirá conocer la satisfacción de los colaboradores con las instalaciones locativas de la institución.	Cualitativa	Nominal	Nivel de satisfacción del entorno laboral y suficiencia de materiales e insumos de los colaboradores (enfermeras y auxiliares) del servicio de urgencias
		Insumos: Mediante la aplicación de un instrumento se podrá evidenciar la suficiencia en materiales para trabajar en el servicio.			

Autonomía individual	Facultad de la persona o la entidad que puede obrar según su criterio, con independencia de la opinión o el deseo de otros.	Poder de decisión: A través de un instrumento que será aplicado a los colaboradores (enfermeras y auxiliares) del área de urgencias se podrá conocer si el jefe inmediato tiene en cuenta la opinión de sus empleados.	Cuantitativo	Nominal	Participación de los empleados en la toma de decisiones por parte de los jefes inmediatos, expresada en porcentaje.
Grado de estructura del puesto	Permite determina las tareas, responsabilidades y requisitos que un puesto exige, así como también los conocimientos, habilidades, y las	Objetivo del puesto: Se usará un instrumento para identificar si los colaboradores contratados, recibieron suficiente información del cargo y las funciones que realizarían.	Cuantitativo	Nominal	Grado de conocimiento e información del cargo que se va a ocupar y las responsabilidades que con ello trae.

	actividades de la empresa.	Responsabilidad: Se aplicará un instrumento para saber si la capacidad profesional es acorde a las tareas asignadas a cada profesional en el área de urgencias.			
Estímulos de sus superiores.	Reconocimiento no monetario que se le realiza a los trabajadores para motivarlos día a día.	Reconocimiento: Se aplicará un instrumento que permita identificar si en la organización existen programas de estímulo cuando se alcanza los objetivos o metas interpuestos por los jefes en el área de urgencias.	Cuantitativo	Nominal	Existencia de reconocimiento o estímulos a los colaboradores por metas alcanzadas.

Capacitación	Proceso estructurado y organizado por medio del cual se suministra información y se proporcionan habilidades a una persona para que desempeñe a satisfacción un trabajo determinado.	Adquisición de conocimientos nuevos: Se aplicará un instrumento que permitirá conocer el nivel de capacitación que tiene el personal en el área de urgencias del hospital.	Cuantitativo	Nominal	Frecuencia de capacitación al personal nuevo y antiguo en la organización.
Comunicados	Información que es útil para un grupo de personas en específico.	Canales de comunicación: Mediante la aplicación de un instrumento se dará a conocer el nivel de información o desinformación que tienen los colaboradores del área de urgencias.	Cuantitativo	Nominal	Porcentaje de información que tienen los colaboradores del área de urgencia frente a la organización

Clima laboral	Es el ambiente que se percibe dentro de la organización	Percepción del funcionario sobre clima laboral: Mediante la aplicación de una encuesta se dará a conocer si existe un buen ambiente de trabajo en el área de urgencias	Cuantitativo	Nominal	Percepción de los colaboradores del clima organización, así como también, el nivel de colaboración por parte de sus compañeros.
		Trabajo en equipo: A través de la aplicación de un instrumento, se dará a conocer si existe la colaboración entre compañeros de área, en el servicio de urgencias de la ESE.			
		Discriminación por los superiores en el grupo de trabajo. Se aplicará una encuesta que evidenciará si existe respeto por las diferencias de sexo, cultura y religión por parte de los jefes o líderes de los procesos en el servicio de urgencias.			

7. RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

8.1 Método

El estudio se basa en evaluar la influencia del clima organizacional en la productividad de las enfermera y auxiliares del servicio de urgencias de la Ese Hospital Rubén Cruz Vélez de la Ciudad de Tuluá, mediante la aplicación de un instrumento.

8.2 Técnicas para obtener la información

7.2.1 Fuentes primarias

Oficina de talento humano de la Ese Hospital Rubén Cruz Vélez y líder del proceso del servicio de urgencias.

8.3 Instrumento

Para la recolección de la información será utilizado un instrumento creado por las integrantes de la investigación, el cual se adapta a la necesidad de la organización. Denominado encuesta del clima organizacional, Anexo 1.

8. RESULTADO

9.1 Caracterización sociodemográfica de la población.

9.1.1 Género

GENERO	MASCULINO	FEMENINO
	5	22

Mediante la gráfica podemos evidenciar que la mayoría de personal de enfermería son de género femenino, los hombres que pertenecen al grupo de empleados del área de urgencias son solo cinco.

9.1.2 Edad

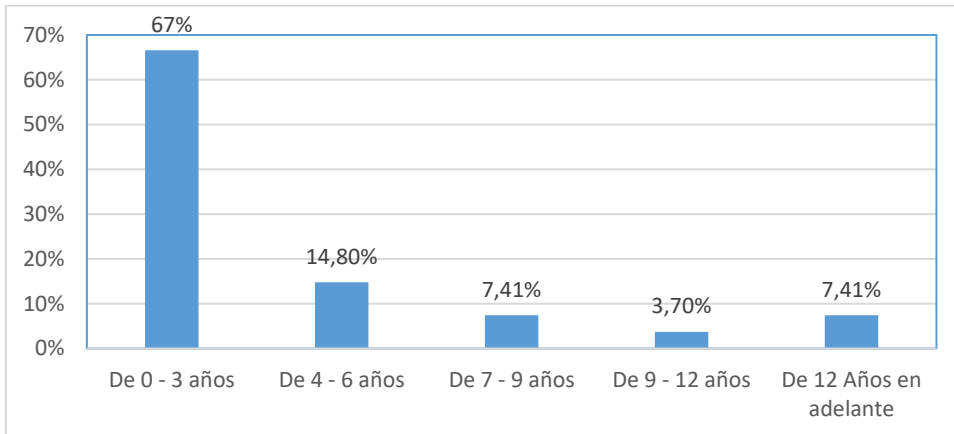
EDAD	Número de Personas
18-26	10
27-34	11
35-43	5
44 en adelante	1

Se puede evidenciar que la mayoría de enfermeros y auxiliares de enfermería se encuentran dentro de la edad de 27 a 34 años de edad, seguido de los 18 a los 26 años, las edades de 35 a 43 contamos con cinco personal y mayores de 44 tenemos un empleado.

9.1.3 Antigüedad

ANTIGÜEDAD	Número de Personas	Porcentaje
0 - 3 AÑO	18	66.6%
4 -6 AÑOS	4	14.8%
7- 9 AÑOS	2	7.41%

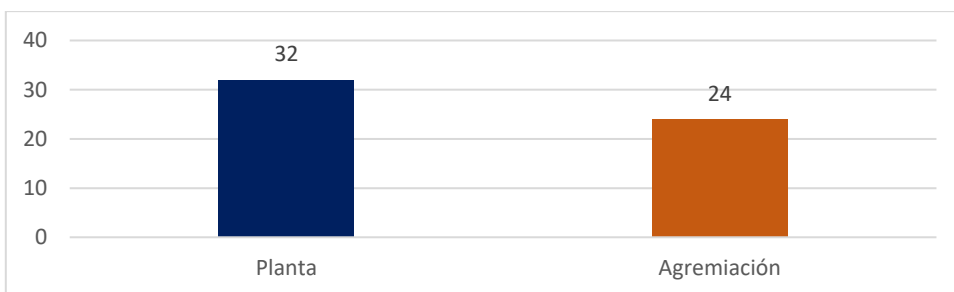
10-12 AÑOS	1	3.7%
12 en adelante	2	7.41%



El análisis básico nos indica que el 67% del personal se ha vinculado a la institución en un rango de tiempo no superior a los 3 años, lo cual implica que el personal es de alta rotación y pueden verse los procesos de urgencias en riesgo debido a esta causa, el 14.80% tiene entre cuatro a seis años dentro de la institución, el 3.70% cuenta entre nueve y doce años y el 7,4% cuenta con personal de siete a nueve años y de más de 12 años en la institución.

Productividad

Número de pacientes atendidos por personal contratado por planta y por agremiación en la jornada de ocho horas

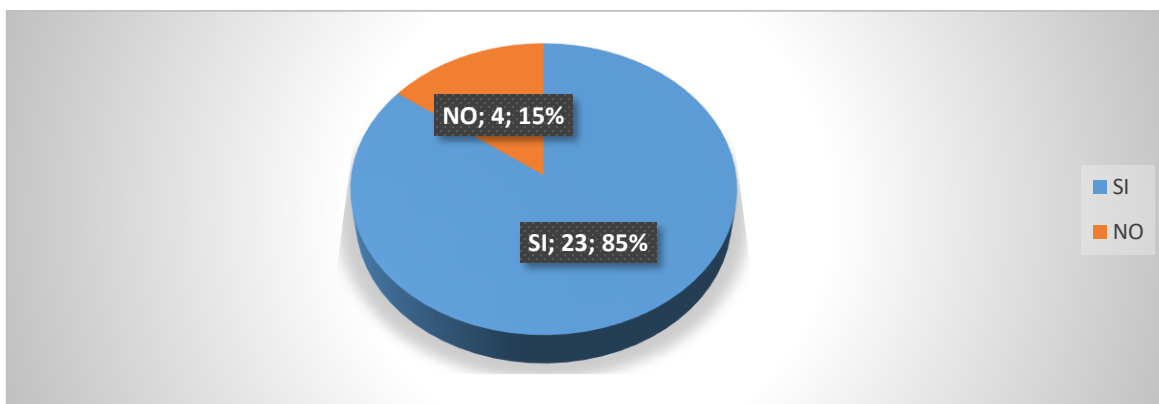


Mediante la gráfica, se evidencia la gran diferencia que existe al momento de prestar el servicio y el cumplimiento de la meta propuesta dentro del área, es notorio que el

personal contratado por planta realiza de mejor manera las labores y cumple a cabalidad con la meta establecida, mientras que el personal de agremiación no realiza lo mismo, esto se puede deber al gran desbalance salarial que existe entre ambos métodos de contratación y el cual se ve reflejado dentro de la encuesta realizada a todo el personal.

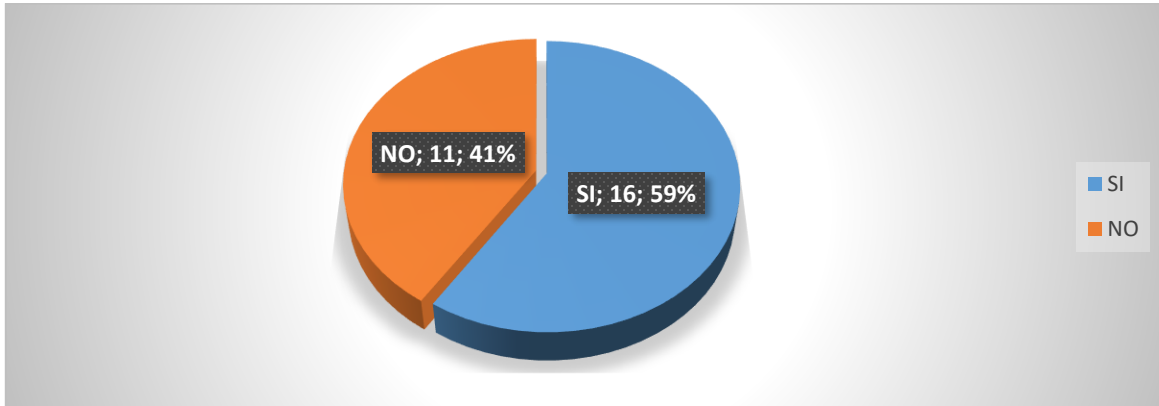
Variables clima organización

GRÁFICO 1 Cuenta con la colaboración de sus compañeros de área?



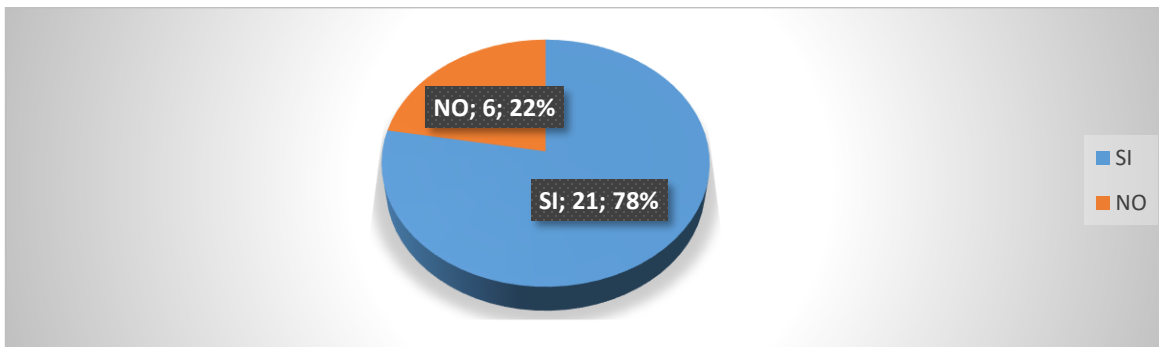
Mediante la gráfica, se manifiesta que 23 personas encuestadas que equivalen al 85% piensan que la colaboración de sus compañeros en el área es oportuna y que puede tener la colaboración de ellos cuando sea necesaria, mientras que 4 personas que equivalente al 15% difieren de ello. Por lo cual podemos deducir que el personal de enfermería y auxiliares en mayor porcentaje consideran tener un buen grupo de trabajo, en el cual se pueden apoyar y colaborar para el cumplimiento de las metas del área.

GRÁFICO 2. Considero que existe un buen ambiente de trabajo?



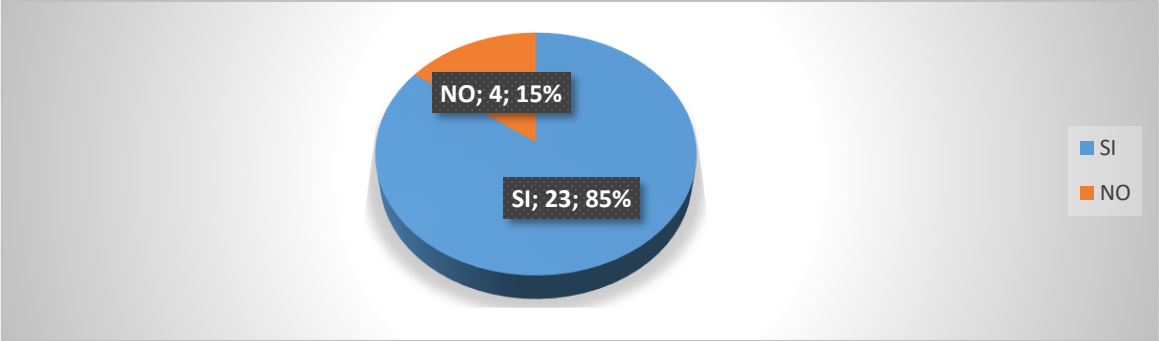
Mediante la gráfica, se puede evidenciar que 16 personas encuestadas equivalente al 59% dicen que si existe en el área un buen ambiente de trabajo, en el cual se sienten cómodos y satisfechos para llevar a cabo sus labores asignadas, mientras que el 41 % equivalente a 11 personas dicen que no, por lo cual podemos concluir que en el área de urgencias la mayoría de personal tienen un buen ambiente laboral, no obstante, once trabajadores consideran que no lo hay, situación que puede poner en riesgo la productividad teniendo en cuenta que son empleados que no se sienten bien en un su zona de trabajo y esto puede llevar a que se presente baja productividad en sus funciones diarias.

GRÁFICO 3 Al unirse a la institución, ¿recibió suficiente información sobre el área donde trabaja y la función que realiza?



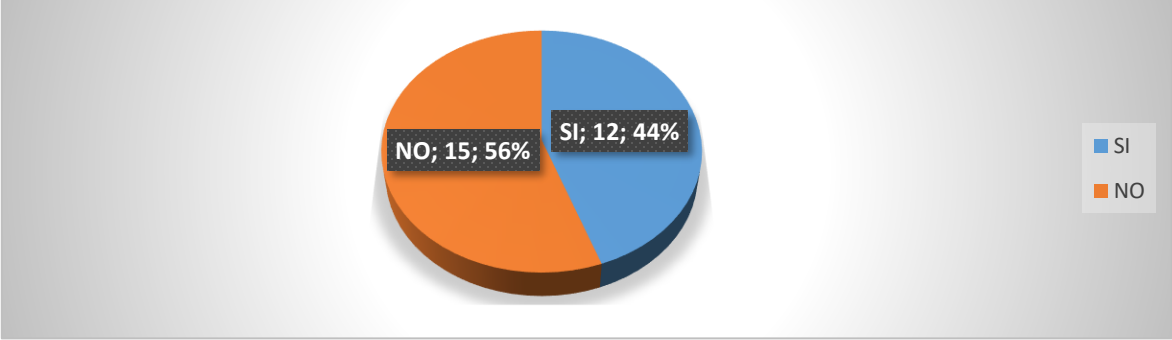
Mediante la gráfica, se evidencia que 21 personas que equivale al 78% del personal que se vinculó a la institución dice haber recibido información sobre el área de trabajo y la función que realiza, mientras que el 22% equivalente a 6 personas dice que no tuvo dicha información, situación que puede conllevar a que los empleados no realicen de manera adecuada las funciones designadas para llevar a cabo dentro del área.

GRÁFICO 4. Los comunicados internos me proporcionan información útil?



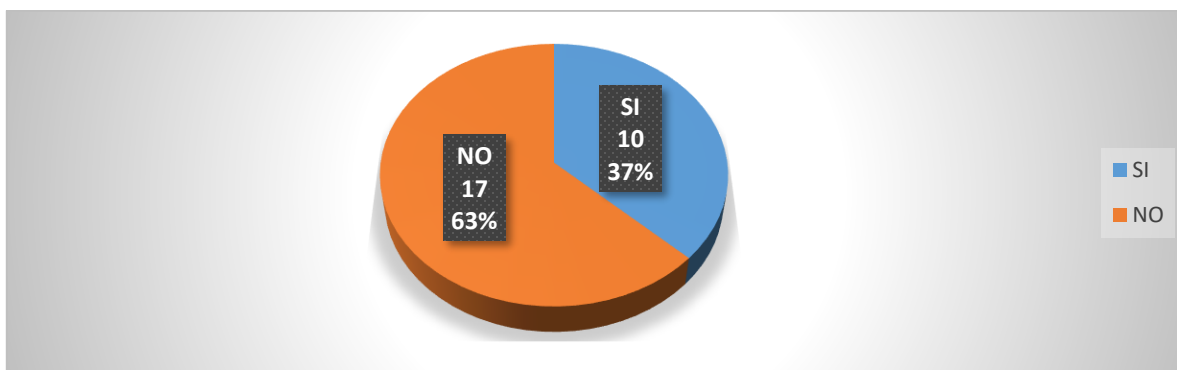
Mediante la gráfica, Se evidencia que el 85% del personal que equivale a 23 personas que laboran en el área de urgencias refieren que la información en comunicados internos es útil para su labor diaria, mientras que el 15% que equivale a cuatro personas restantes dicen que no le aporta utilidad alguna para el desarrollo de sus actividades diarias.

GRÁFICO 5. Dispone de los materiales y recursos necesarios para realizar su trabajo?



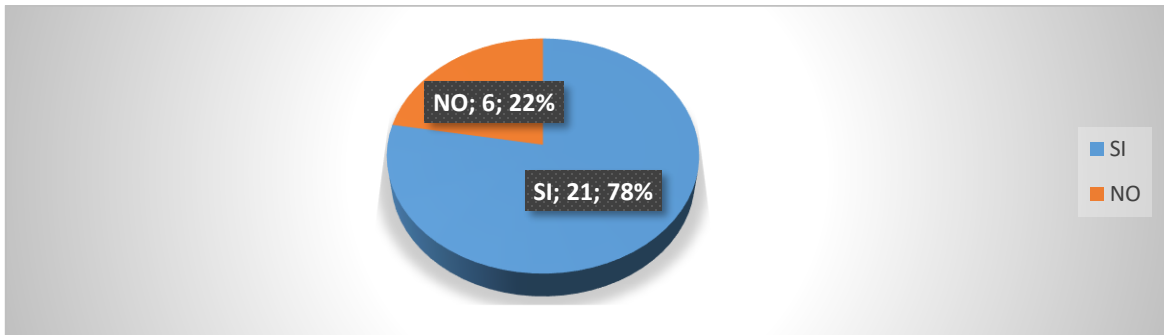
Mediante la gráfica, se evidencia que el 56% equivalente a quince de las personas encuestadas manifiestan no disponer de los materiales y recursos necesarios para realizar su trabajo en el área de urgencias, lo que puede llevar a verse una disminución en la productividad, teniendo en cuenta que los empleados consideran que no cuentan con los suficiente para poder llevar a cabo sus labores diarias, no obstante, doce personas equivalentes al 44% de los empleados manifiestan que si cuentan con los materiales y recursos suficientes para realizar sus tareas diarias.

GRÁFICO 6. Las condiciones de espacio, ruido, temperatura, iluminación, ¿le permiten desempeñar el trabajo con normalidad?



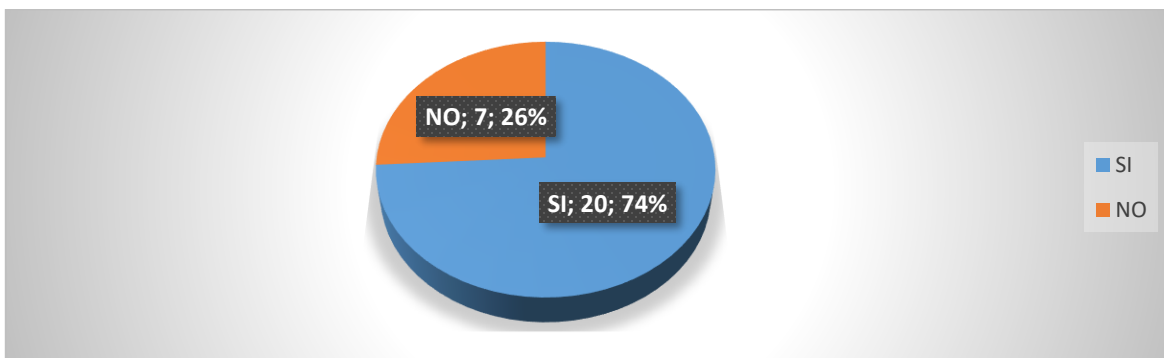
Mediante la gráfica, se evidencia que el 63% el cual equivale a diecisiete personas del área de urgencias participantes, dicen que las condiciones físicas del espacio donde realiza sus funciones no le permite desempeñar el trabajo con normalidad, problemática que se puede evidenciada de manera negativa en el desarrollo diario de sus funciones, teniendo en cuenta que existen factores que predisponen para el buen desarrollo de sus labores, no obstante, el 37% restante que equivale a diez empleados opinan lo contrario, información que difiere sobre el verdadero sentido de la pregunta, y lleva a preguntarnos si en realidad las 17 personas que indicaron que no era acto el lugar de trabajo se siente cómoda y en sintonía con su puesto de trabajo.

GRÁFICO 7. Mi jefe inmediato escucha mis opiniones y me hace partícipe de las decisiones?



Mediante la gráfica, se evidencia que el 78% del personal encuestado equivalente a veintiuna personas en el área de urgencias manifiesta que su jefe inmediato tiene en cuenta sus opiniones y los hace partícipe de sus decisiones, lo cual nos permiten concluir que hay un buen ambiente de trabajo por parte de los empleados con su jefe, por otro lado, que el 22% equivalente a seis empleados opinan lo contrario.

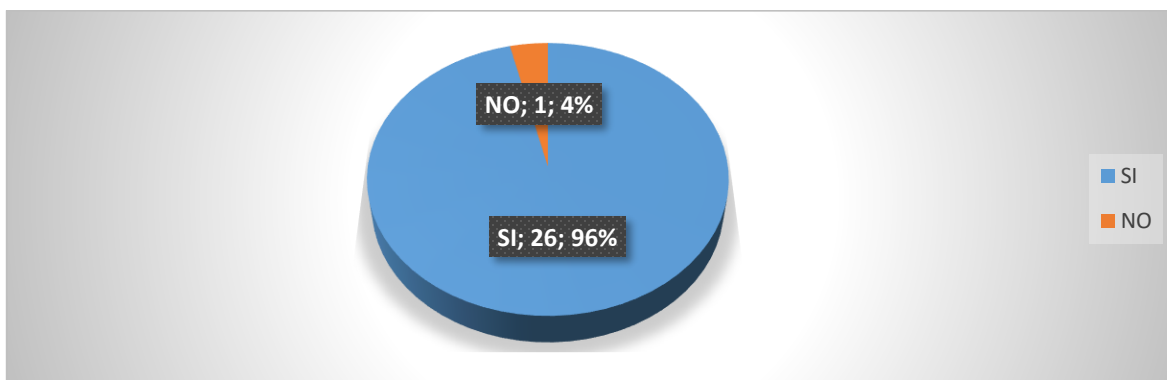
GRÁFICO 8. Mi jefe inmediato se preocupa por mantener un buen clima en el equipo?



Mediante la gráfica. Se evidencia que el 74% del personal encuestado equivalente a veinte personas ratifican el trabajo en equipo que desempeñan en el área asistencial de urgencias cuando su jefe inmediato se preocupa por mantener un

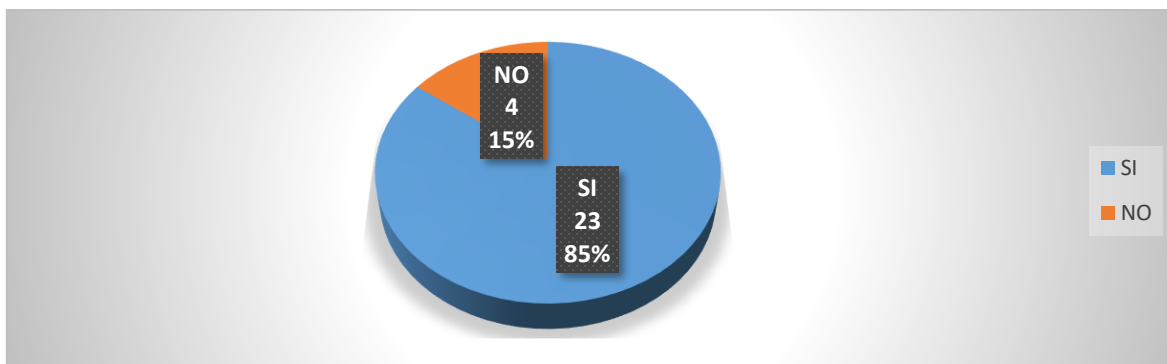
buen clima laboral entre ellos, mientras que el 26%, equivalente a siete personas indican que no.

GRÁFICO 9. Mi jefe del área respeta las diferencias de cultura, sexo y religión?



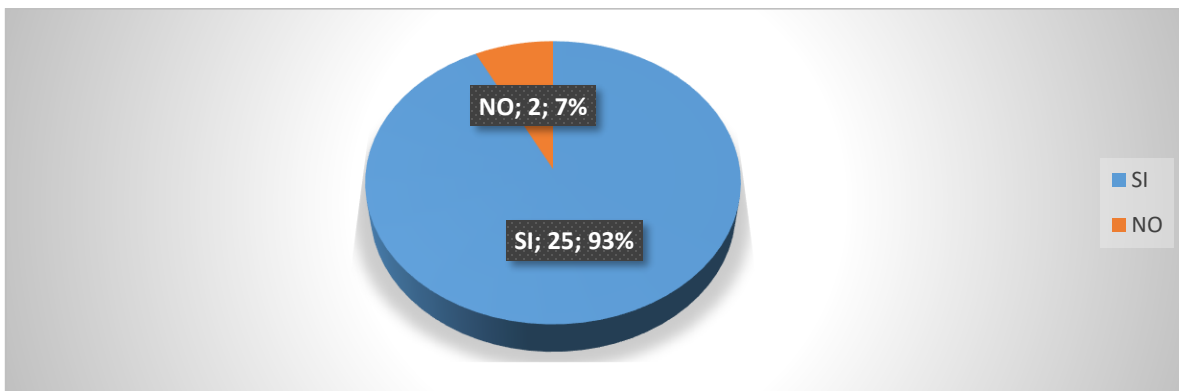
Mediante la gráfica, se evidencia que el 96% equivalente a venti seis personas, resaltan el respeto que existe a las diferencias entre el jefe de servicio y sus colaboradores mientras que el 4% el cual equivale a una persona dice que no.

GRÁFICO 10. Se siente usted motivado al estar en constante contacto con los usuarios de la organización?



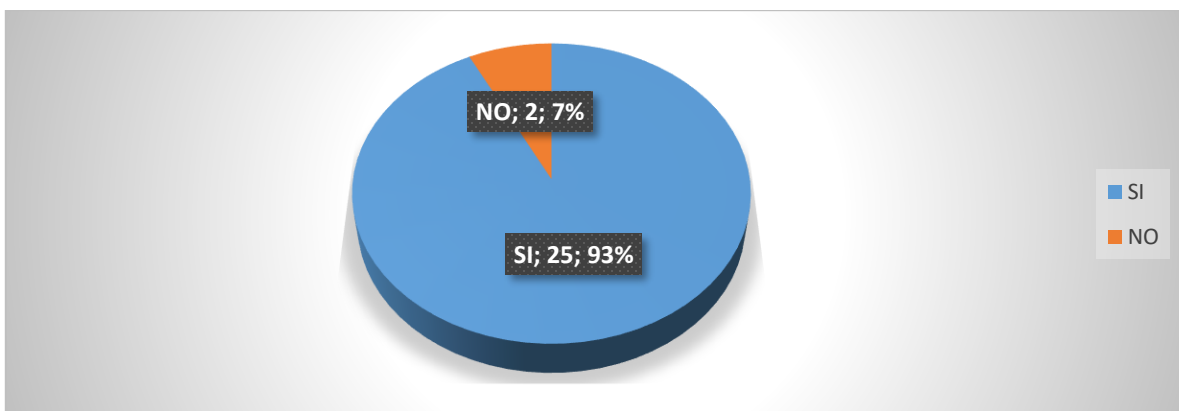
Mediante la gráfica, podemos evidenciar que el 85% del personal participante que equivale a venti tres personas encuestadas dice sentirse motivado al estar en constante contacto con los usuarios de la institución lo cual es muy positivo a la hora de la prestación del servicio, mientras que el 15% equivalente a cuatro personas opinan lo contrario.

GRÁFICO 11. La capacidad profesional está de acuerdo a las tareas y responsabilidades asignadas?



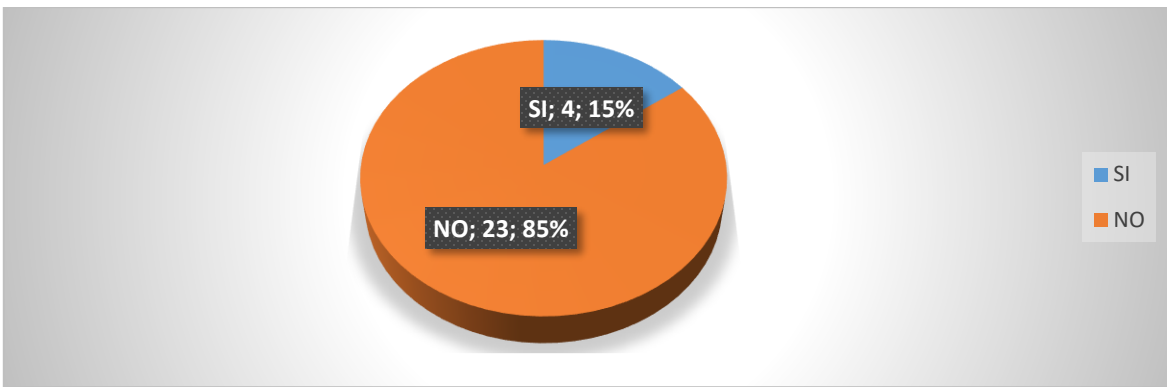
Mediante la gráfica, se manifiesta que el 93% del personal equivalente a veinticinco empleados del área de urgencias está en la capacidad y competencias para desempeñarse en las tareas y responsabilidades asignadas, mientras que el 7% equivalente a dos empleados restantes opina que no.

GRÁFICO 12. La capacitación es una prioridad de la entidad?



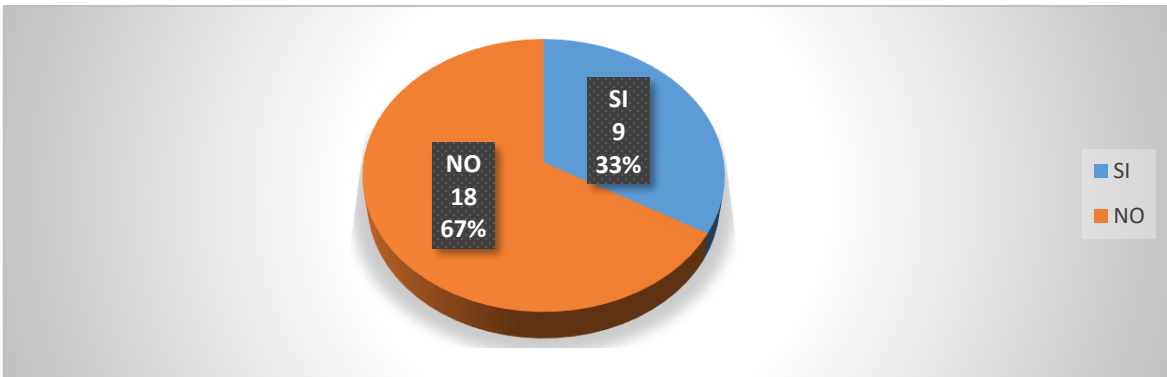
Mediante la gráfica, se indica que el 93% equivalente a veinticinco empleados opinan que la capacitación dentro de la institución es una prioridad, lo cual refiere que el personal está altamente calificado para desempeñarse idóneamente en sus funciones ya que la institución aporta un esfuerzo importante en recursos humanos y económicos para tal fin, no obstante, el 7% que equivale a dos empleados comunican lo contrario.

GRÁFICO 13. La entidad incentiva cuando se alcanzan los objetivos y metas?



Mediante la gráfica, se evidencia que el 85% del personal participante equivalente a veintitrés empleados encuestados refieren que la entidad no incentiva cuando se logran o alcanzan las metas propuestas dentro del plan de trabajo, mientras que el 15% equivalente a cuatro empleados dicen que la entidad si incentiva esta clase de eventos cuando de alcanzan los objetivos y metas.

GRÁFICO 14. Considera que su salario es acorde a las funciones que desempeña?



Mediante la gráfica, se evidencia que el 67% del personal participante de la encuesta en el área de urgencias del Hospital que equivale a dieciocho empleados de enfermería y auxiliares, refieren que su salario no está acorde a las funciones que desempeña, lo cual puede conllevar a que sea una disminución en la productividad de los profesionales, no obstante, el 33% que equivale a nueve personas dicen que su salario si está acorde a las funciones que actualmente realiza, es importan mencionar que el salario dentro de la institución depende del tipo de contratación.

9. CONCLUSIONES

Dentro del clima laboral del área de urgencias del Hospital Rubén Cruz Vélez se evidencia en un alto porcentaje que el personal de enfermería y auxiliares no se encuentran a gusto en su zona de trabajo, especificando la no existencia de un buen ambiente laboral lo que puede conllevar a la disminución de la productividad en sus funciones diarias a desarrollar, lo que puede implicar deterioros en las metas que se deben cumplir como institución.

También, se logra identificar que los funcionarios no cuentan con los materiales e insumos suficientes para desarrollar sus actividades diarias como tampoco con un espacio adecuado que les permita tener un confort a la hora de llevar a cabo sus actividades, sin embargo, las realizan y brindan un buen servicio a los usuarios.

Por otro lado, los funcionarios sienten que sus jefes del área cuentan con las habilidades, conocimientos y coherencia para dirigir; así como también para asignar las cargas y responsabilidades a quienes saben que pueden asumirlas, dando un trato digno y respetuoso, aceptando si es el caso las recomendaciones que se le propongan, por esta razón la mayoría de los empleados del Hospital Rubén Cruz Vélez siente que sí las ubicaron en sus cargos por sus conocimientos y habilidades, lo cual es muy importante para brindar un servicio de buena calidad.

No obstante, un gran número de empleados se sienten desmotivados pues opinan que no se reconoce su buena labor desarrollada por tal motivo nos los incentivan a seguir brindando un buen servicio. Es tan alta la percepción que consideran que su salario no es coherente con las funciones a desarrollar, lo cual puede conllevar a disminuir su labor, es de resaltar, que la motivación es un factor importante para aumentar la satisfacción de los empleados dentro del servicio de urgencias.

Por otro lado, La productividad de la Institución es directamente proporcional a la manera como se sienten las auxiliares y enfermeras en el área de urgencias, debido a que no existen las condiciones óptimas para que el personal labore en un ambiente idóneo y facilitador del proceso.

La variable de acondicionamiento físico de la infraestructura es relevante al momento de brindar el servicio al paciente.

Ejemplo de ello es que mientras un auxiliar de planta atiende 4 pacientes por hora; una auxiliar contratada por agremiación atiende 3 por hora en las mismas condiciones, es decir que 32 por personal de planta y 24 por agremiado, en sus 8 horas laborales.

Al momento de mirar la variable de satisfacción en la remuneración salarial indican que las que están bien remuneradas de planta atienden 5 pacientes por hora es decir 40 al día y un agremiado solo 3 pacientes por hora, es decir sigue atendiendo solo 24 pacientes al día.

En conclusión, La Ese Hospital Rubén Cruz Vélez debe adoptar medidas para garantizar un mejor clima laboral y tener a todo su personal de enfermeros y auxiliares de enfermería motivados para el logro exitoso de sus funciones a desempeñar dentro del área de urgencias.

10.RECOMENDACIONES

- Implementar incentivos que permitan al personal de enfermeros y auxiliares el reconocimiento en sus labores desarrolladas, resaltando el buen trabajo realizado y el esmero con que lo llevaron a cabo.
- Garantizar al personal condiciones adecuadas de trabajo para llevar a cabo sus procesos diarios, además de los materiales y recursos necesarios para el desarrollo de sus funciones.
- Estudiar desde la gerencia la posibilidad de nivelar los salarios secundarios a los cargos desempeñados para que exista una igualdad y por ende el personal se sienta motivado a desarrollar las funciones de igual manera que sus compañeros, teniendo en cuenta que van a devengar el mismo valor.
- Incluir al personal de enfermeros y auxiliares en los procesos internos de toma de decisiones referentes al servicio de urgencias.

11. BIBLIOGRAFIA



- DR. Luis F, Nachón, Diagnóstico del clima organizacional, Xalapa 2009, disponible en línea: <https://www.uv.mx/msp/files/2012/11/coleccion8NelsyCortesJ.pdf>.
- Tarazona Leguia, Beatriz Fabiola, Gestión del cambio y clima organizacional en la Dirección General de las intervenciones estratégicas en salud pública del ministerio de salud, Lina 2017, disponible en línea: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/14678>.
- San Luis Gonzaga, S.J De Zacapa, "Análisis del clima organizacional de la empresa representaciones cem, ubicada en Chiquimula, Chiquimula". Mayo 2015: <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/01/01/Chacon-Vivian.pdf>.
- Dr. Alina María Segredo Pérez, Clima Organizacional en la gestión del cambio para el desarrollo de la organización 2012, disponible en línea; https://www.scielo.org/scielo.php?pid=S0864-34662013000200017&script=sci_arttext&lng=pt.
- José Guadalupe Salazar Estrada Julio Cristóbal Guerrero Pupo,II Yadira,Bárbara Machado Rodríguez,III Rubén Cañedo AndaliaIV. Clima y cultura organizacional: dos componentes, esenciales en la productividad laboral, 2009, disponible en línea: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352009001000004.
- Guillermo Ernesto García Villamizar, Clima Organizacional hacia un nuevo modelo, 2007, disponible en línea: http://www.unicauca.edu.co/porik_an/imagenes_3noanteriores/No.12_porikan/articulo6.pdf.
- Margarita Chiang, María José Martin, Antonio Núñez, Relaciones entre el clima organizacional y la Satisfacción laboral. 2010,

Disponible en línea:
<https://www.researchgate.net/publication/303696608> Relacion del clima organizacional y la satisfaccion laboral con los resultados en grupos de docentes de instituciones de educacion superior.

- Lic, Mónica Guillen Del Campo, Clima Organizacional en la editorial ciencias médicas a partir del análisis de dos de sus dimensiones, 2013, disponible en línea: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=21430556006>.
- Pedro Antonio Díaz-Fúnez , Miguel Ángel Mañas-Rodríguez, Vicente Pecino-Medina, Carmen María Salvador-Ferrer, Juan Manuel Llopis-Marín, El efecto modulador del clima organizacional en la influencia de la comunicación de funciones directivas sobre el conflicto de rol, 2 de Febrero de 2016, disponible en línea: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=64746477028>.
- Dr. José Marcos Santa Eulalia Mainegra, Dra. Betty Alicia Sampedro Díaz, Clima organizacional en instituciones de atención primaria de salud, Septiembre de 2012, disponible en línea: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1684-18242012000500011,

LISTA DE ANEXOS

Anexo 1. Encuesta

	<p style="text-align: center;">ENCUESTA DE CLIMA ORGANIZACIONAL</p>	
---	--	---

PROPÓSITO

Determinar la influencia del clima organizacional en la productividad de las auxiliares y enfermeras del servicio de urgencias de la ESE Hospital Rubén Cruz Vélez de la ciudad de Tuluá.

DATOS DEMOGRÁFICOS

Género: Masculino _____ Femenino _____

Cargo: _____ Edad: _____

Antigüedad en la institución de salud: _____

VARIABLES CLIMA ORGANIZACIONAL

Le agradecemos responder todos los ítems relacionados a continuación de manera honesta y desprevenida, colocando una equis (x) según su criterio.

La encuesta es anónima y de carácter confidencial y no hay respuestas correctas o incorrectas.

1. ¿Cuenta con la colaboración de sus compañeros de área?
Sí _____ No _____
2. ¿Considero que existe un buen ambiente de trabajo?

- Sí ____ No ____
3. ¿Al unirse a la institución, recibió suficiente información, sobre el área donde trabaja y la función que realiza?
- Sí ____ No ____
4. ¿Los comunicados internos me proporcionan información útil?
- Sí ____ No ____
5. ¿Dispone de los materiales y recursos necesarios para realizar el trabajo?
- Sí ____ No ____
6. ¿Las condiciones de espacio, ruido, temperatura, iluminación, le permiten desempeñar el trabajo con normalidad?
- Sí ____ No ____
7. ¿Mi jefe inmediato escucha mis opiniones y me hace partícipe de las decisiones?
- Sí ____ No ____
8. ¿Mi jefe inmediato se preocupa por mantener un buen clima en el equipo?
- Sí ____ No ____
9. ¿Mi jefe de área respeta las diferencias de cultura, sexo y religión?
- Sí ____ No ____
10. ¿Se siente usted motivado al estar en constante contacto con los usuarios de la organización?
- Sí ____ No ____
11. ¿La capacidad profesional está de acuerdo a las tareas y responsabilidades asignadas?
- Sí ____ No ____
12. ¿La capacitación es una prioridad de la entidad?
- Sí ____ No ____
13. ¿La entidad incentiva cuando se alcanzan los objetivos y metas?
- Sí ____ No ____
14. ¿Considera que su salario es acorde a las funciones que desempeña?
- Sí ____ No ____

Anexo 2. Cronograma de actividades

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES							
ACTIVIDADES	RESULTADO	RESPONSABLE	MES	SEMANAS			
				1	2	3	4
Visita a la oficina de talento humano HRCV	Insumo prueba diagnostica	ASTRID-VICTORIA-KATERINE-YULI	ABRIL				
Recolectar informacion sobre la gestion en urgencias	Insumo prueba diagnostica	ASTRID-VICTORIA-KATERINE-YULI	MAYO				
Diseñar y elaborar instrumento de aplicación a la gestion en urgencias	Cuestionario	ASTRID-VICTORIA-KATERINE-YULI					
Prueba diagnostica del clima laboral HRCV	Aplicación	ASTRID-VICTORIA-KATERINE-YULI	JUNIO				
Tabular informacion	analisis de datos y estimaciones	ASTRID-VICTORIA-KATERINE-YULI					
Elaborar informe y recomendaciones HRCV	Resultados intrumento	ASTRID-VICTORIA-KATERINE-YULI					
Adjuntar resultados a trabajo de Grado	Trabajo de grado	ASTRID-VICTORIA-KATERINE-YULI					
Asesoría docente Investigacion	Trabajo de grado	ASTRID-VICTORIA-KATERINE-YULI					

Anexo 3. Presupuesto

PRESUPUESTO GLOBAL POR FUENTES DE FINANCIACION					
RUBRO	FUENTES				TOTAL
	UCM		CONTRAPARTIDA		
	RECURRENTES	NO RECURRENTES	RECURRENTES	NO RECURRENTES	
PERSONAL:					
INVESTIGADORES	4x1000000x3				12.000.000
ASISTENTES ENCUESTAS	2x20.000				40.000,00
EQUIPOS					
COMPUTADORES	4x3 meses				1.440.000,00
IMPRESORA	1x3				240.000,00
TINTA	2x60.000				120.000,00
INTERNET	1x3meses				150.000,00
MATERIALES					
RESMA PAPEL BOND CARTA	3				35.700,00
FOTOCOPIAS	80x100				8.000,00
LAPICEROS	80x500				40.000,00
SALIDA DE CAMPO	500.000				500.000,00
MATERIAL BIBLIOGRAFICO					
Libros					
VIAJES	8				
viaticos-transporte	500.000				500.000,00
CONSTRUCCIONES					
Graficos -estadisticas	1x50.000				50.000,00
SERVICIO TECNICO					
transcripcion de la encuesta	2x100.000				200.000,00
TOTAL					15.323.700,00