

**CLIMA ORGANIZACIONAL DE UNA EMPRESA PROMOTORA DE SALUD DEL
MUNICIPIO DE TULUÁ-VALLE DEL CAUCA, 2019.**

**ANA PATRICIA VALENCIA CRUZ
JULIETH ANDREA VELASQUEZ COY
LUIS ALFONSO RUSSI MUÑOZ
MAGALY MARTINEZ MENDEZ
MARIBEL VICTORIA SUESCUN
TANIA MAYERLY CALDERÓN GÓMEZ**

**UNIVERSIDAD CATÓLICA DE MANIZALES
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA DE ADMINISTRACION EN SALUD
MANIZALES
2020**

AGRADECIMIENTOS

Los autores expresan sus más sinceros agradecimientos

En primer lugar expresamos al docente, Rubén Darío Agudelo Loaiza, por habernos brindado, sus conocimientos y experiencia, lo cual fue de vital importancia para el desarrollo con éxito del presente trabajo.

A las directivas de la empresa Promotora De Salud Del Municipio De Tuluá-Valle Del Cauca por habernos brindado la oportunidad de desarrollar nuestro proyecto de grado en la entidad.

A los profesores de la Especialización en Administración en Salud, quienes con su dedicación y esmero forjaron paso a paso las bases necesarias en la adquisición de los conocimientos que se aplican en el presente proyecto.

Y a todas aquellas personas que de alguna manera nos ayudaron en la realización de este proyecto.

TABLA DE CONTENIDO

| | |
|---|-----------|
| AGRADECIMIENTOS | 2 |
| 2. INFORMACIÓN GENERAL DEL PROYECTO | 5 |
| 3. INTRODUCCIÓN | 6 |
| 4. OBJETIVOS | 7 |
| 4.1. OBJETIVO GENERAL | 7 |
| 4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS | 7 |
| 5. REFERENTE TEÓRICO | 8 |
| 5.1. MARCO DE ANTECEDENTES | 8 |
| 5.2.1. Clima organizacional | 10 |
| 6. METODOLOGÍA | 15 |
| 6.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN. | 15 |
| 6.2. POBLACIÓN | 15 |
| 6.3. CRITERIOS DE INCLUSIÓN Y EXCLUSIÓN | 15 |
| 6.4. CARACTERIZACIÓN DE LAS VARIABLES | 16 |
| 6.5. TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN | 21 |
| 6.6. PLAN DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN | 22 |
| 6.7. PLAN DE ANÁLISIS | 22 |
| 7. RESULTADOS O DISCUSIÓN | 23 |
| 8. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES | 34 |
| 8.1 CONCLUSIONES | 34 |
| 8.2 RECOMENDACIONES | 34 |
| 9. REFERENCIAS BIBLIOGRAFÍAS | 39 |

TABLAS Y GRAFICOS

| | |
|--|-----------|
| Tabla 1. Caracterización | 23 |
| Tabla 2. Percepción de liderazgo | 24 |
| Tabla 3. Percepción innovación | 25 |
| Tabla 4. Percepción recompensa | 25 |
| Tabla 5. Percepción confort | 26 |
| Tabla 6. Percepción estructura | 26 |
| Tabla 7. Percepción toma de decisiones | 27 |
| Tabla 8. Percepción Comunicación Organizacional | 28 |
| Tabla 9. Percepción remuneración | 28 |
| Tabla 10. Percepción conflicto y confort | 29 |
| Tabla 11. Percepción identidad | 29 |
| Tabla 12. Percepción motivación | 30 |



**VICERRECTORÍA ACADÉMICA
CENTRO INSTITUCIONAL DE INVESTIGACIÓN, PROYECCIÓN Y
DESARROLLO**

2. INFORMACIÓN GENERAL DEL PROYECTO

Título:

**CLIMA ORGANIZACIONAL DE UNA EMPRESA PROMOTORA DE SALUD
DEL MUNICIPIO DE TULUÁ-VALLE DEL CAUCA, 2019.**

Investigador Principal:

**ANA PATRICIA VALENCIA CRUZ
JULIETH ANDREA VELASQUEZ COY
LUIS ALFONSO RUSSI MUÑOZ
MAGALY MARTINEZ MENDEZ
MARIBEL VICTORIA SUESCUN
TANIA MAYERLY CALDERÓN GÓMEZ**

Coinvestigador

Dedicación: TC TP MT

Coinvestigador

Dedicación: TC TP MT

Coinvestigador

Dedicación: TC TP MT

Asistente de Investigación

Trabajo de Grado
Semillero

Asistente de Investigación

Trabajo de Grado
Semillero

Línea de Investigación: Gestión de la calidad

Área de conocimiento a la que aplica: Gestión de Talento Humano

Programa de Posgrado al que se articula: Especialización en Administración de la Salud

Lugar de Ejecución del Proyecto:

Ciudad: **Tuluá** Departamento: **Valle del Cauca**

Duración del Proyecto (periodos académicos): II

3. INTRODUCCIÓN

Actualmente, la globalización es un factor que está influyendo significativamente en todos los aspectos y procesos organizacionales de las empresas o instituciones, creando grandes cambios que pueden afectar o beneficiar. Estos cambios se presentan a nivel tecnológico, económico, industrial, de construcción, entre otros, sin dejar de lado su elemento más importante que es el talento humano. Este contexto lleva a las instituciones o empresas a que estén en el desarrollo y supervivencia, por lo cual, deben implementar la reingeniería en sus procesos. Todas estas condiciones inciden directamente en los colaboradores y generan una situación de dilema, debido a que se pueden presentar recortes presupuestales que afectan los salarios y cargos, estos últimos porque provienen de su jerarquía actual o simplemente prescindan de ellos, dejando a las personas cesantes (1)

Por esta razón el clima organizacional hoy en día es un elemento clave en el desarrollo empresarial, y su estudio en profundidad, diagnóstico y mejoramiento incurre de forma directa en el denominado espíritu de la organización (2).

La Empresa Promotora De Salud de Tuluá, la cual se ha dedicado al cuidado integral de la salud en alianza con las mejores instituciones y profesionales de la salud en el municipio de Tuluá y sus alrededores, no ha sido ajena a esta situación cambiante, lo cual ha afectado su clima organizacional. Debido a la crisis y cambios que se han presentado en el sector de la salud. Es por ello, que como institución le concierne conocer el clima organizacional y dado el caso, tomar las acciones pertinentes para mejorar como organización. Anualmente, la institución realiza el estudio sobre el clima laboral teniendo en cuenta variables como: bienestar, claridad, comunicación, desarrollo y formación, orientación al servicio, relaciones interpersonales, sentido de pertenencia, trabajo en equipo (1) cuyos resultados en el año 2018 fue por encima del 85% de nivel de percepción. Dentro del estudio recomiendan implementar incentivos y/o compensatorios, celebraciones e integraciones en la sede. Este estudio fue fundamental para establecer la metodología de investigación.

Teniendo en cuenta lo anterior, fue importante realizar el estudio de clima organizacional para el año 2019. Dado que es muy importante que el Clima organizacional se fortalezca para obtener un buen desempeño en todas las actividades que se manejan y en tener buenas las relaciones personales entre sus colaboradores, porque se incrementa los niveles de satisfacción, identidad y pertenencia de los funcionarios de la institución (3).

Igualmente, con el desarrollo de este estudio se trató de aplicar una metodología que permitiera realizar un diagnóstico, permitiendo conocer cuáles son las percepciones de los colaboradores frente a los diferentes factores que determinan un clima

organizacional mediante la aplicación de un instrumento de medición y a partir de esta se dieron ciertas recomendaciones que posteriormente permitirán implementar una estrategia de mejora. Dado que, es conveniente realizar mediciones del Clima Organizacional, como referencia objetiva y técnicamente bien cimentada, más allá de los juicios intuitivos o anecdóticos.

Por otra parte, fue de interés de los autores conocer porque el clima organizacional es un moderador de la satisfacción y permitió aplicar los conocimientos adquiridos durante la carrera y además, adquirir cierto nivel de experiencia en el ámbito empresarial.

4. OBJETIVOS

4.1. OBJETIVO GENERAL

Caracterizar el Clima Organizacional de la Empresa Promotora De Salud del municipio de Tuluá-Valle del Cauca, mediante el diligenciamiento de la encuesta “clima organizacional”, 2019II-2020-I.

4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Establecer la percepción que tienen los colaboradores Empresa Promotora De Salud del municipio de Tuluá-Valle del Cauca relacionado con la cultura de la organización: conflicto, cooperación, motivación e identidad.
- Describir la percepción de los colaboradores sobre el diseño organizacional: remuneración, toma de decisiones, comunicación organizacional y estructura de la Empresa Promotora De Salud del municipio de Tuluá-Valle del Cauca.
- Identificar la percepción que tienen los colaboradores Empresa Promotora De Salud del municipio de Tuluá-Valle del Cauca relacionado con la variable potencial humano dentro de las dimensiones: recompensa, innovación, liderazgo y confort.

5. REFERENTE TEÓRICO

5.1. MARCO DE ANTECEDENTES

A nivel internacional se tomó como referencia el proyecto “estudio de clima laboral en instituciones de salud pública”. La investigación tuvo como objetivo determinar cómo es el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de una Institución Pública Peruana, para lo cual se planteó un diseño de alcance correlacional para evaluar las relaciones entre las variables en estudio. La muestra del estudio piloto estuvo conformada por 56 trabajadores de la institución en estudio. Los instrumentos de medición fueron el cuestionario Escala del Clima Laboral de Sonia Palma y el cuestionario de la Teoría Bifactorial de Frederick Herzberg. Los resultados mostraron que el clima organizacional de los colaboradores que trabajan en la institución pública estudiada, es “muy favorable” lo que podría estar explicando, por lo menos parcialmente, por qué esta Institución Pública Peruana ha sido galardonada como la empresa donde la gente quiere trabajar y ha sido galardonada por la premiación “Great Place to Work”, su satisfacción laboral es valorada en este mismo estudio como “media”, siendo esta valoración consistente en todos sus indicadores. Además se pudo evidenciar la existencia de una relaciones positiva muy entre la dimensión autorrealización de la clima organizacional y el indicador logro de la satisfacción; entre la dimensión involucramiento y el indicador Trabajo en sí; la dimensión comunicación y el indicador Responsabilidad (4).

Este proyecto es un referente muy importante para la investigación puesto que brinda las pautas necesarias para la estructura del marco teórico y la metodología necesaria para el alcance del objetivo general.

Igualmente, en Chile se realizó una investigación titulada Clima Organizacional en una Dirección de Administración de Salud Municipal. El objetivo fue explorar las percepciones que poseen los trabajadores de la Dirección de Administración de Salud (DAS) de Concepción. Fue un estudio cuantitativo, descriptivo de corte transversal. El universo fue la totalidad de los trabajadores que se encontraban vinculados a la Administración Central de la DAS de Concepción durante el período 2012. Los datos fueron recolectados a través de un instrumento adaptado del Organizational Climate Questionnaire de Litwin y Stringer. Para el análisis se utilizó el software estadístico InfoStat, versión 2014. . Al estratificar por sexo no se observaron diferencias significativas. Concluyendo que en la organización estudiada se encontró un buen clima organizacional. Existieron similitudes en la valoración del clima entre hombres y mujeres, coincidiendo ambos que el ámbito más débil era el de recompensa (5).

Por lo tanto, este proyecto es un referente importante para comparar los resultados del proyecto y de esta forma establecer si existen similitudes en las percepciones del clima laboral.

Se tomará como antecedente el proyecto titulado Clima organizacional: una investigación en la Institución Prestadora de Servicios de salud (IPS) de la Universidad Autónoma de Manizales. El objetivo de esta investigación fue determinar procesos de intervención del clima organizacional en la Institución prestadora de servicios de salud (IPS) de la Universidad Autónoma de Manizales. Fue un estudio descriptivo, transversal y observacional. El universo fueron los 84 trabajadores activos en la IPS. Se utilizó el instrumento de medición propuesto por la Organización Panamericana de la Salud (OPS) para medir clima organizacional. Se concluye que el clima organizacional en la IPS de la Universidad Autónoma es poco satisfactorio. La variable de liderazgo fue la que mejor calificación obtuvo. Las autoridades no contribuyen en la realización personal y profesional. No existió retribución por parte de las autoridades a sus actividades laborales. No se reconoce el buen desempeño. Existen oportunidades de mejora en cuanto a la percepción respecto a los líderes. Existe también una percepción poco satisfactoria del clima organizacional, especialmente en el servicio de odontología. Palabras clave: clima organizacional, Instituciones Prestadoras de Servicios de salud (IPS), liderazgo, procesos de intervención, Universidad Autónoma de Manizales (6).

Teniendo en cuenta la información anterior, será un referente importante para la estructura de la metodología del proyecto.

Otras de las investigaciones encontradas se titula “clima organizacional en una institución prestadora de salud de Montería - Córdoba, 2015”. El objetivo fue determinar el clima organizacional de una Institución Prestadora de Salud (IPS), con el fin de establecer estrategias que permitan mejorar el ambiente laboral. Fue un estudio Descriptivo de corte transversal, con enfoque cuantitativo. La población la representaron el total de empleados de la institución, la muestra 193 empleados a los que se les aplicó el instrumento de recolección de la información. Se utilizó la técnica encuesta mediante el instrumento cuestionario establecido por la Encuesta sobre el Clima Organizacional basado en los 4 pilares propuestos por la Organización Panamericana de Salud (OPS). Se encontraron niveles de satisfacción por encima del 80% en factores como la comunicación, relaciones interpersonales y valores comunicativos y por debajo del 20% en factores como el bienestar social, nivel de capacitación y la compensación y reconocimiento. Concluyendo que las fortalezas en la comunicación, el trabajo en equipo, la cooperación y liderazgo, por el contrario se obtuvieron oportunidad de mejora en factores como la promoción y el ascenso (7).

5.2. MARCO TEÓRICO

5.2.1. Clima organizacional. Las percepciones y respuestas que abarcan el clima organizacional dependen de muchos factores inmersos en las organizaciones por ejemplo las prácticas de dirección o el tipo de gerente que lidera los procesos en el organización, otras se derivan de la estructura de la organización y las consecuencias del comportamiento en el trabajo (remuneraciones, incentivos, apoyo social) (2).

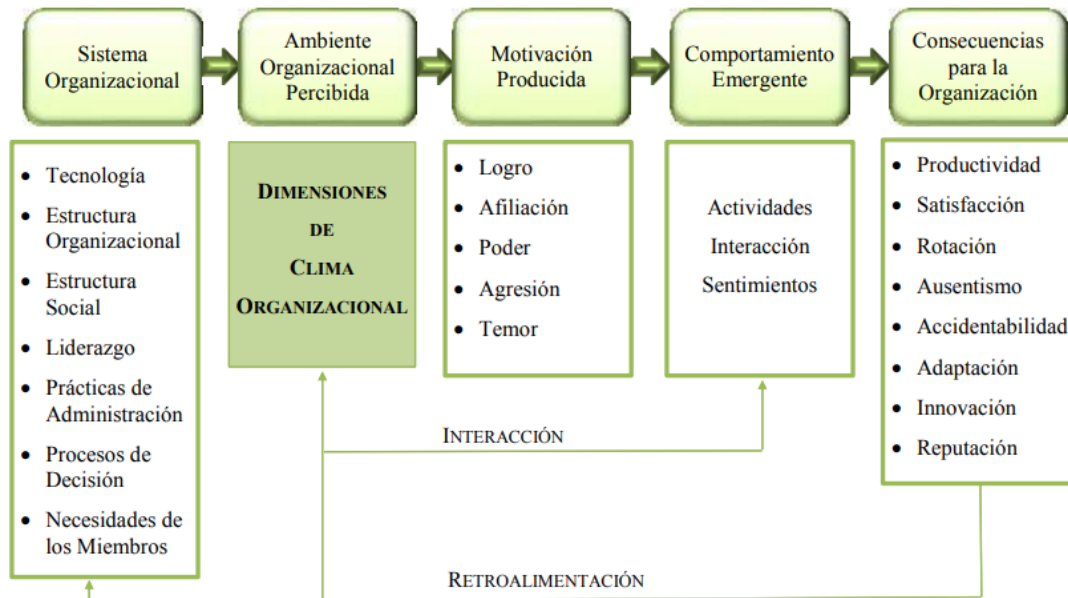
En la actualidad, es de gran importancia a la valoración del clima organizacional en las instituciones puesto que es un elemento esencial en el desarrollo de su estrategia organizacional planificada y el cual posibilita a los directivos dar una visión futura de la organización. Además, es un elemento diagnóstico de la realidad cambiante del entorno, puesto que permite identificar las necesidades reales de la institución en relación con el futuro deseado, para de esta forma trazar las acciones que deben iniciarse en el presente y que permitirán alcanzar la visión del futuro diseñado para la institución (2).

Ahora bien, el clima organizacional puede ser factor de distinción e influencia en el comportamiento de quienes la integran. En resumen, es la expresión personal de la "opinión" que los colaboradores y directivos se forman de la organización a la que pertenecen. Esto incluye el sentimiento que el colaborador se forma de su cercanía o distanciamiento con respecto a su jefe, a sus colaboradores y compañeros de trabajo, que puede estar expresada en términos de autonomía, estructura, recompensas, consideración, cordialidad y apoyo, y apertura entre otras.

El clima laboral está integrado por elementos como:

Dimensiones del clima organizacional. “Las dimensiones del clima organizacional son las características idóneas de ser medidas en una organización y que influyen en el comportamiento de las personas. Por esta razón, para llevar a cabo un diagnóstico de clima organizacional es útil conocer las varias dimensiones que han sido investigadas por investigadores interesados en definir los elementos que afectan el ambiente de las organizaciones” (8). Por lo tanto, definir las dimensiones del clima organizacional radica en que estas son la influencia directa en el comportamiento de los individuos en el trabajo.

Figura 1. Modelo de Clima Organizacional



Fuente: Litwin & Stinger (1978)

Diversos autores descubrieron distintos climas en las organizaciones variando el estilo de liderazgo, estos nuevos climas tienen efectos sobre la motivación, el desempeño y la satisfacción de los individuos. Dichos autores facilitaron la medición del clima que influye sobre la motivación, a través de unas dimensiones que pueden ser cuantificadas (8). Las dimensiones son las siguientes:

Comunicación: Esta dimensión se basa en las redes de comunicación que existen dentro de la organización igualmente la facilidad que tienen los colaboradores de hacer que se escuchen sus quejas en la dirección (9).

Conflicto y cooperación: Esta dimensión hace referencia al nivel de colaboración que se observa entre los colaboradores en el ejercicio de su labor y en los apoyos materiales y humanos que éstos reciben de su organización (9).

Confort: Esfuerzos que realiza la dirección para crear un ambiente físico sano y agradable (9).

Estructura: hace referencia a la percepción que tienen los colaboradores de la organización acerca de la cantidad de reglas, procedimientos, trámites y otras limitaciones a que se ven enfrentados en el desarrollo de su trabajo. La medida en que la organización pone el énfasis en la burocracia, comparado con el puesto en un ambiente de trabajo libre, informal e inestructurado (9).

Identidad: Es el sentimiento de pertenencia a la organización y representa un elemento importante y valioso dentro del grupo de trabajo. En general, la sensación de compartir los objetivos personales con los de la organización (9).

Innovación: Esta dimensión hace referencia a la voluntad de una organización de realizar cosas nuevas y de cambiar la forma de hacerlas.

Liderazgo: Influencia ejercida por ciertas personas especialmente los jefes, en el comportamiento de otros para lograr resultados. Depende de muchas condiciones que existen en el medio social tales como: valores, normas y procedimientos, además es coyuntural (9).

Motivación: Se refiere a las condiciones que llevan a los colaboradores a trabajar más o menos intensamente dentro de la organización (9). Es decir, es un conjunto de objetivos y posibilidades de las personas en su medio organizacional. Es un conjunto de reacciones y actitudes naturales propias de las personas que se manifiestan cuando determinados estímulos del medio circundante se hacen presentes (9).

Recompensa: Es la medida en que una organización o entidad utiliza más el premio que el castigo, igualmente, esta dimensión puede generar un clima apropiado en la organización, pero siempre y cuando se incentive al empleado a hacer bien su trabajo y si no lo hace bien se le impulse a mejorar en el mediano plazo (9)..

Remuneración: Este aspecto se apoya en la forma en que se remunera a los colaboradores (9).

Toma de decisiones: Evalúa la información disponible y utilizada en las decisiones que se toman en el interior de la organización así como el papel de los empleados en este proceso (9).

5.2.2. Características del Clima Organizacional

Las características del clima en una organización, crean un determinado comportamiento. El cual juega un papel muy importante en las motivaciones de los colaboradores de la organización y sobre su personalidad dentro de esta. Este comportamiento tiene una gran variedad de consecuencias para la organización como, por ejemplo, productividad, ausentismo, satisfacción en el trabajo, rotación (9).

Se puede resaltar las siguientes características variables dependientes:

- Referencia con la situación en que tiene lugar el trabajo.

- Tiene cierta permanencia.
- Tiene un fuerte impacto sobre los comportamientos de los colaboradores de la organización.
- Afecta el grado de compromiso e identificación de los miembros de la organización con ésta.
- Es afectado por los comportamientos y actitudes de los colaboradores de la organización y a su vez afecta dichos comportamientos y actitudes.
- Es afectado por diferentes variables estructurales, tales como las políticas, estilo de dirección, sistema de despidos, entre otros (9).

Las variables que se tienen en cuenta para el presente proyecto son 3:

Potencial Humano: Constituye el sistema social interno de la organización, personas que conforman la organización para alcanzar sus objetivos.

Diseño Organizacional (Estructura): es un sistema de actividades o fuerzas conscientemente coordinadas en esfuerzos, un objetivo común, la división del trabajo y una Jerarquía de autoridad, lo que generalmente se denomina estructura de la organización..

Cultura de la Organización: están identificadas con los sistemas dinámicos de la organización ya que los valores pueden ser modificados, como efecto del aprendizaje continuo de los individuos: además le dan importancia a los procesos de sensibilización al cambio como parte puntual de la cultura organizacional (9).

5.3. MARCO LEGAL

Resolución 1016 de Marzo 31 de 1989 Por la cual se reglamenta la organización, funcionamiento y forma de los Programas de Salud Ocupacional que deben desarrollar los patronos o empleadores en el país.

DECRETO 614 DE 1984. por el cual se determinan las bases para la organización y administración de Salud Ocupacional en el país.

Resolución 2646 de 2.008. Factores de riesgo psicosocial en el trabajo y determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional.

Decreto Unificado 1083 de 2015, “Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública”. ARTÍCULO 2.2.10.1 Programas de estímulos. Las entidades deberán organizar programas de estímulos con el fin de motivar el desempeño eficaz y el compromiso de sus empleados. Los estímulos se

implementarán a través de programas de bienestar social.

Adicionalmente, La ley 100 de 1993, ley que trata el tema de Seguridad Social Integral, sirve para apoyar una de las áreas de intervención a las que hace alusión el Decreto 1567/98, de Protección y Servicios Sociales. El preámbulo de Esta Ley dice: “La Seguridad Social Integral es el conjunto de instituciones, normas y procedimientos, de que dispone la persona y la comunidad para gozar de una calidad de vida, mediante el cumplimiento progresivo de los planes y programas que el Estado y la sociedad desarrollen para proporcionar la cobertura integral de las contingencias, especialmente las que menoscaban la salud y la capacidad económica de los habitantes del territorio nacional, con el fin de lograr el bienestar individual y la integración de la comunidad.”

5.4. MARCO CONTEXTUAL

El proyecto se realizará en Servicio Occidental de Salud (SOS) Entidad Promotora de Salud (EPS), creada en 1995 por las Cajas de Compensación Familiar del suroccidente colombiano para la prestación, a nivel nacional, de los servicios del Plan Obligatorio de Salud (POS) y los Planes de Atención Complementarios de Salud (PAC).

A través de un modelo de atención moderador de riesgos brinda acompañamiento a sus afiliados para ayudar a cuidarse a sí mismos y a sus familias, garantizando el incremento de años de vida saludable (10). En el municipio de Tuluá se encuentra ubicada en la CI 26 32 A-34

La misión de la empresa es:

En Servicio Occidental de Salud EPS valoramos la tranquilidad de nuestros afiliados, familias, empresas y comunidad, acompañándolos en el cuidado integral de la salud con calidad y calidez, en alianza con las mejores instituciones y profesionales de la salud, con un excelente equipo humano, el respaldo y la confianza de nuestros accionistas, contribuyendo al desarrollo de una Colombia más saludable, productiva y equitativa para todos (10).

Y su visión es:

Ser excelente en el cuidado integral de la salud de nuestros afiliados y sus familias, logrando que sean los más satisfechos, sanos y productivos del país (10).

6. METODOLOGÍA

6.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN.

En este trabajo la metodología utilizada fue cuantitativa, dado que se basa en información cuantificable para descubrir o tratar de explicar el fenómeno estudiado, utilizando la recolección de datos, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento (11).

Así mismo será descriptiva en campo, puesto que se identificaron características del universo de la investigación, mostrando formas de conducta y actitudes del universo investigado, estableciendo comportamientos concretos, se comprobará la asociación entre variables de la investigación. “En este tipo de estudio el investigador debe ser capaz de definir que va a medir y como va a lograr la precisión en esa medición” (11).

Ahora bien, la investigación de campo se refiere al análisis sistemático de problemas en la realidad con el propósito bien sea describirlos, interpretarlos entender su naturaleza y explicar sus causas, efectos para predecir sus ocurrencias. Los datos de interés fueron recogidos en forma directa de la realidad, en este sentido se tratará de una investigación a partir de datos originales o primario (11).

6.2. POBLACIÓN

El universo de estudio para la presente investigación, son los empleados de la Empresa Promotora De Salud de Colombia.

Y la población a encuestar fueron 16 colaboradores de la Empresa Promotora De Salud del municipio de Tuluá-Valle del Cauca.

6.3. CRITERIOS DE INCLUSIÓN Y EXCLUSIÓN

Inclusión:

- El personal de planta la Empresa Promotora De Salud de Tuluá-Valle del Cauca, que lleva más de seis meses de labores en la institución.
- Todo trabajador seleccionado que se encuentre en el momento de la aplicación del instrumento.

Exclusión:

- Personal que tiene menos de seis meses de labores la Empresa Promotora De Salud de Tuluá-Valle del Cauca.
- Personal que se encuentre de vacaciones en el periodo de aplicación del instrumento.
- Personal que no desea colaborar en la investigación.
- Personal con presencia de patologías mentales o alteraciones de conciencia.

6.4. CARACTERIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Las variables que se necesitaron para caracterizar el clima organizacional la Empresa Promotora De Salud de Tuluá-Valle del Cauca, fueron 11:

| Tabla 1. Operacionalización de Variables de Potencial humano | | | | | | | | | |
|--|---|-------------|--|---|--|--------------|---------------|---------------|-------|
| DEFINICION CONCEPTUAL | INDICADOR | DIMENSIONES | DEFINICION OPERACIONAL | INDICADOR | | | | | |
| Constituye el sistema social interno de la organización, que está compuesto tanto grandes como pequeños personas y grupos. Las personas son seres vivientes, pensantes y con sentimientos que conforman la organización y ésta existe para alcanzar sus objetivos. | Promedio de los resultados obtenidos en las cuatro dimensiones del potencial humano | Liderazgo | Se entiende por liderazgo >del 70% de las respuestas positivas de cada una de las variables (siempre y casi siempre) se tomó como resultado positivo o < 70% de respuestas negativas de cada variable (algunas veces y nunca) se tomará como resultado negativo. | sumatoria de los resultados de los ítems | | | | | |
| | | | | No ítems | Valor | | | | |
| | | | | | Siempre | Casi siempre | Algunas veces | Nunca | |
| | | | | | 1 | | | | |
| | | | | | 3 | | | | |
| | | | | | 9 | | | | |
| | | | | | 29 | | | | |
| | | | | | 33 | | | | |
| | | | | | 35 | | | | |
| | | | | | 46 | | | | |
| | | 48 | | | | | | | |
| | | Innovación | | >del 70% de las respuestas positivas de cada una de las variables (siempre y casi siempre) se tomó como resultado positivo o > 70% de respuestas negativas de cada variable (algunas veces y nunca) se tomó | sumatoria de los resultados de los ítems | | | | |
| | | | | | No ítems | Valor | | | |
| | | | | | | Siempre | Casi siempre | Algunas veces | Nunca |
| 6 | | | | | | | | | |
| 22 | | | | | | | | | |

| | | | | | | | | |
|--|--|------------|--|--|---------|--------------|---------------|-------|
| | | | como resultado negativo. | 44 | | | | |
| | | | | 50 | | | | |
| | | | | 52 | | | | |
| | | Recompensa | >del 70% de las respuestas positivas de cada una de las variables (siempre y casi siempre) se tomó como resultado positivo o > 70% de respuestas negativas de cada variable (algunas veces y nunca) se tomó como resultado negativo. | sumatoria de los resultados de los ítems | | | | |
| | | | | No ítems | Valor | | | |
| | | | | | Siempre | Casi siempre | Algunas veces | Nunca |
| | | | | | 20 | | | |
| | | 39 | | | | | | |
| | | | | 41 | | | | |
| | | Confort | >del 70% de las respuestas positivas de cada una de las variables (siempre y casi siempre) se tomó como resultado positivo o > 70% de respuestas negativas de cada variable (algunas veces y nunca) se tomó como resultado negativo. | sumatoria de los resultados de los ítems | | | | |
| | | | | No ítems | Valor | | | |
| | | | | | Siempre | Casi siempre | Algunas veces | Nunca |
| | | | | | 19 | | | |
| | | | | | 38 | | | |
| | | 42 | | | | | | |
| | | | | 51 | | | | |

| Tabla 2. Operacionalización de Variables de DISEÑO ORGANIZACIONAL | | | | | | | | |
|---|--|-------------|--|--|--|--------------|---------------|-------|
| DEFINICION CONCEPTUAL | INDICADOR | DIMENSIONES | DEFINICION OPERACIONAL | INDICADOR | | | | |
| En el aspecto de coordinación consciente de esta definición están incorporados cuatro denominadores comunes a todas las organizaciones: la coordinación de esfuerzos, un objetivo común, la división del trabajo y una jerarquía de autoridad, lo que generalmente denominan estructura de la organización. | Promedio de los resultados obtenidos en las cuatro dimensiones del diseño organizacional | Estructura | >del 70% de las respuestas positivas de cada una de las variables (siempre y casi siempre) se tomó como resultado positivo o > 70% de respuestas negativas de cada variable (algunas veces y nunca) se tomó como resultado negativo. | sumatoria de los resultados de los ítems | | | | |
| | | | | No ítems | Valor | | | |
| | | | | | Siempre | Casi siempre | Algunas veces | Nunca |
| | | | | | 2 | | | |
| | | | | | 8 | | | |
| | | | | | 13 | | | |
| | | | | | 27 | | | |
| | | | | | 32 | | | |
| | | | | | 47 | | | |
| | | | | | 48 | | | |
| Toma decisiones | | | >del 70% de las respuestas positivas de cada una de las variables (siempre y casi siempre) se tomó como resultado positivo o > 70% de respuestas negativas de cada variable (algunas veces y nunca) se tomó | | sumatoria de los resultados de los ítems | | | |
| | | | | No ítems | Valor | | | |
| | | | | | Siempre | Casi siempre | Algunas veces | Nunca |
| 30 | | | | | | | | |
| 35 | | | | | | | | |

| | | | | | | | | |
|--|--|-----------------------------|--|--|---------|--------------|---------------|-------|
| | | | como resultado negativo. | 45 | | | | |
| | | Comunicación Organizacional | >del 70% de las respuestas positivas de cada una de las variables (siempre y casi siempre) se tomó como resultado positivo o > 70% de respuestas negativas de cada variable (algunas veces y nunca) se tomó como resultado negativo. | sumatoria de los resultados de los ítems | | | | |
| | | | | No ítems | Valor | | | |
| | | | | | Siempre | Casi siempre | Algunas veces | Nunca |
| | | | | 5 | | | | |
| | | | | 12 | | | | |
| | | | | 14 | | | | |
| | | | | 21 | | | | |
| | | | | 25 | | | | |
| | | Remuneración | >del 70% de las respuestas positivas de cada una de las variables (siempre y casi siempre) se tomó como resultado positivo o > 70% de respuestas negativas de cada variable (algunas veces y nunca) se tomó como resultado negativo. | sumatoria de los resultados de los ítems | | | | |
| | | | | No ítems | Valor | | | |
| | | | | | Siempre | Casi siempre | Algunas veces | Nunca |
| | | | | 18 | | | | |
| | | | | 37 | | | | |
| | | | | 53 | | | | |
| | | | | 54 | | | | |
| | | | | 55 | | | | |

| Tabla 3. Operacionalización de Variables de cultura de la organización | | | | | | | | |
|---|---|-------------------------|--|--|---------|--------------|---------------|-------|
| DEFINICION CONCEPTUAL | INDICADOR | DIMENSIONES | DEFINICION OPERACIONAL | INDICADOR | | | | |
| Una organización no es tal si no cuenta con el concurso de personas comprometidas con los objetivos, para que ello ocurra es indispensable tomar en cuenta el ambiente en el cual se van a desarrollar todas las relaciones, las normas y los patrones de comportamiento lo que se convierte en la cultura de esa organización, llegando a convertirse en una organización productiva eficiente o improductiva e ineficiente, dependiendo de las relaciones que entre los elementos de la organización se establezcan desde un principio. | Promedio de los resultados obtenidos en las tres dimensiones de la cultura de la organización | Conflicto y Cooperación | >del 70% de las respuestas positivas de cada una de las variables (siempre y casi siempre) se tomó como resultado positivo o > 70% de respuestas negativas de cada variable (algunas veces y nunca) se tomó como resultado negativo. | sumatoria de los resultados de los ítems | | | | |
| | | | | No ítems | Valor | | | |
| | | | | | Siempre | Casi siempre | Algunas veces | Nunca |
| | | | | 4 | | | | |
| | | | | 15 | | | | |
| | | | | 24 | | | | |
| | | Identidad | >del 70% de las respuestas positivas de cada una de las variables (siempre y casi siempre) se tomó como resultado positivo o > 70% de respuestas negativas de cada variable (algunas veces y nunca) se tomó | sumatoria de los resultados de los ítems | | | | |
| | | | | No ítems | Valor | | | |
| | | | | | Siempre | Casi siempre | Algunas veces | Nunca |
| | | | | 10 | | | | |
| | | | | 11 | | | | |

| | | | | | | | | |
|--|--|------------|--|--|---------|--------------|---------------|-------|
| | | | como resultado negativo. | 13 | | | | |
| | | | | 23 | | | | |
| | | | | 31 | | | | |
| | | | | 34 | | | | |
| | | Motivación | >del 70% de las respuestas positivas de cada una de las variables (siempre y casi siempre) se tomó como resultado positivo o > 70% de respuestas negativas de cada variable (algunas veces y nunca) se tomó como resultado negativo. | sumatoria de los resultados de los ítems | | | | |
| | | | | No ítems | Valor | | | |
| | | | | | Siempre | Casi siempre | Algunas veces | Nunca |
| | | | | 7 | | | | |
| | | | | 16 | | | | |
| | | | | 17 | | | | |
| | | | | 28 | | | | |
| | | | | 36 | | | | |
| | | | | 49 | | | | |

Instrumento

“CUESTIONARIO CLIMA LABORAL”.

Estamos realizando una investigación el clima organizacional en la institución. Esta técnica contiene un conjunto de reflexiones. Su tarea consiste en relacionar estas reflexiones con lo que ocurre en el centro laboral. No hay respuestas correctas ni incorrectas. Rogamos sea lo más sincero posible, pues su ayuda contribuirá a mejorar y desarrollar las condiciones en su centro de trabajo. No es necesario que ponga su nombre.

Gracias por su colaboración.

Datos generales

1. Edad (años cumplidos) _____
2. Sexo: 2.1. Hombre ___ 2.2. Mujer _____
3. Estado civil: 3.1.Soltero ___ 3.2. Casado ___ 3.3. Separado___ 3.4.Viudo _
3.5.Unión Libre ___
4. Escolaridad: 4.1.Primaria___ 4.2.Secundaria___ 4.3Técnico___ 4.4.Universitaria___
4.5.Posgrado___
5. Tipo de contratación: 5.1.Medio tiempo___ 5.2.Tiempo Completo___
5.3.por horas___ 5.4.Término indefinido ___ 5.2Término fijo ___

ÍTEMS CLIMA ORGANIZACIONAL

| | ITEM | Siempre | Casi siempre | Algunas veces | Nunca |
|----|---|---------|--------------|---------------|-------|
| 01 | Mi jefe está disponible cuando se le necesita | | | | |
| 02 | Los trámites en mi organización son simples y facilitan la atención | | | | |
| 03 | Las decisiones se toman en el nivel que deben tomarse | | | | |
| 04 | Considero que el trabajo de mi jefe para realizar conflictos es bueno | | | | |
| 05 | Existe una buena comunicación con mis compañeros de trabajo | | | | |
| 06 | Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas | | | | |
| 07 | Mi jefe se preocupa por crear un ambiente laboral agradable | | | | |
| 08 | Las normas y reglas de mi organización son claras y facilitan el trabajo | | | | |
| 09 | Los esfuerzos de los jefes se encaminan al logro de objetivos de salud | | | | |
| 10 | Me interesa el desarrollo de mi organización | | | | |
| 11 | Estoy comprometido con mi organización de salud | | | | |
| 12 | Mi jefe me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo | | | | |
| 13 | Mi trabajo contribuye directamente al alcance de objetivos organizacionales | | | | |
| 14 | Mi jefe se reúne con los trabajadores para coordinar aspectos del trabajo | | | | |
| 15 | Existe sana competencia entre mis compañeros | | | | |
| 16 | Considero que los beneficios que me ofrece mi trabajo son adecuados | | | | |
| 17 | Se han realizado actividades recreativas en los últimos seis meses | | | | |
| 18 | Recibo mi pago a tiempo | | | | |
| 19 | La limpieza de los ambientes es adecuada | | | | |
| 20 | Existen incentivos laborales para que trate de hacer mejor mi trabajo | | | | |
| 21 | Mantengo buenas relaciones con los miembros de mi grupo de trabajo | | | | |
| 22 | Se me permite ser creativo e innovador en la solución de problemas | | | | |
| 23 | Me siento a gusto de formar parte de la organización | | | | |
| 24 | Mi centro se encuentra organizado para prever problemas laborales | | | | |
| 25 | El jefe de servicio supervisa constantemente al personal | | | | |
| 26 | Existen formas para evaluar la calidad de la atención | | | | |
| 27 | Conozco las tareas o funciones que debo realizar | | | | |
| 28 | Recibo buen trato en mi establecimiento de salud | | | | |
| 29 | Nuestros directivos contribuyen en crear condiciones adecuadas de trabajo | | | | |
| 30 | En mi organización participo de la toma de decisiones | | | | |
| 31 | Mi contribución juega un papel importante en el éxito de la organización | | | | |
| 32 | La información de interés para todos llega de manera oportuna | | | | |

| | | | | | |
|----|---|--|--|--|--|
| 33 | Las reuniones de coordinación son frecuentes | | | | |
| 34 | Presto atención a los comunicados que emiten mis jefes | | | | |
| 35 | Puedo expresar mi punto de vista aún cuando contradiga a los demás | | | | |
| 36 | En mi organización reconocen habitualmente la buena labor realizada | | | | |
| 37 | Existe equidad en las remuneraciones | | | | |
| 38 | Existe un ambiente organizado en mi organización | | | | |
| 39 | Mi trabajo es evaluado de forma adecuada | | | | |
| 40 | Las otras áreas o servicios me ayudan cuando se las necesita | | | | |
| 41 | Los premios y reconocimientos son distribuidos de forma justa | | | | |
| 42 | En términos generales me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo | | | | |
| 43 | Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando los necesito | | | | |
| 44 | La innovación es característica de nuestra organización | | | | |
| 45 | Mi jefe trata de obtener información antes de tomar una decisión | | | | |
| 46 | Mi jefe apoya mis esfuerzos | | | | |
| 47 | El trabajo que realizo permite que desarrolle todas mis capacidades | | | | |
| 48 | Las tareas que desempeño corresponden a mi función | | | | |
| 49 | El trabajo que realizo es valorado por mi jefe inmediato | | | | |
| 50 | Es fácil para mis compañeros de trabajo que sus ideas sean consideradas | | | | |
| 51 | La distribución física de mi área me permite trabajar cómodamente | | | | |
| 52 | Mi institución es flexible y se adapta bien a los cambios | | | | |
| 53 | Mi salario y beneficios son razonables | | | | |
| 54 | Mi remuneración es adecuada en función al trabajo que realizo | | | | |
| 55 | El sueldo que recibo satisface mis necesidades básicas | | | | |

6.5. TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

Se inició con una revisión bibliográfica de fuentes confiables y estudios previamente realizados sobre el tema necesario para adquirir información y plantear el problema, posteriormente se recolectará la información utilizando un instrumento llamado ENCUESTA “encuesta clima organizacional” que permitirá la identificación de los perfiles reales del clima organizacional a partir de las valoraciones que se realizarán, a través de la aplicación del cuestionario, que consta de 55 enunciados que miden las 11 dimensiones del clima organizacional en estudio: comunicación conflicto y cooperación, confort, estructura, identidad innovación, liderazgo, motivación, recompensa, remuneración y toma de decisiones (7).

Para el proceso de recolección de datos se tuvo en cuenta los siguientes aspectos: autorización escrita (consentimiento informado a los colaboradores de la entidad),

aplicación del instrumento de forma individual a los colaboradores pertenecientes a la muestra, análisis de datos para facilitar la comprensión, procesamiento y presentación de resultados.

6.6. PLAN DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

Para la caracterización de clima organizacional en la Empresa Promotora De Salud de Tuluá-Valle del Cauca, se utilizó el instrumento de medición del “encuesta clima organizacional” del Ministerio de Salud del Perú, diseñada con el Comité Técnico del Clima Organizacional con la participación de en equipo de expertos de diferentes instituciones..

El instrumento denominado “Clima organizacional”, consta de 55 incisos redactados en forma de afirmaciones. Se usó la escala de Rensis Likert. El colaborador deberá responder posicionándose en alguna de las opciones que se presentan, encerrando en el enunciado que indique lo que percibe en su ambiente de trabajo.

| | | | |
|---------------------|--------------------------|---------------------------|-------------------|
| Siempre 4 | Casi siempre 3 | Algunas veces 2 | Nunca 1 |
|---------------------|--------------------------|---------------------------|-------------------|

6.7. PLAN DE ANÁLISIS

Una vez se midieron las variables a través de la aplicación de la encuesta (instrumento para identificar clima organizacional), a los colaboradores de la Empresa Promotora De Salud de Tuluá-Valle del Cauca, se presentó el resumen de estas por medio de cifras numéricas utilizando una tabla de datos en Excel donde se condensaran todos los datos de variables sociodemográficas (Edad, sexo, tipo de contrato y nivel de escolaridad) y variables relacionadas con la percepción de clima organizacional presentes en los colaboradores pertenecientes a la muestra.

El análisis estadístico de datos se realizó por medio del programa de EXCEL y posteriormente se filtraron los hallazgos encontrados agrupando el resultado por cada variable objeto de estudio por medio de datos numéricos.

Se utilizó los siguientes criterios: >del 70% de las respuestas positivas de cada una de las variables (siempre y casi siempre) se tomó como resultado positivo o > 70% de respuestas negativas de cada variable (algunas veces y nunca) se tomó como resultado negativo.

Para la presentación de dichos hallazgos encontrados se realizaron cuadros estadísticos que sirvieron para el análisis, la comprensión e interpretación de la información obtenida.

7. RESULTADOS O DISCUSIÓN

A continuación se hará una descripción de los resultados sobre la percepción que tienen los colaboradores Empresa Promotora De Salud del municipio de Tuluá-Valle del Cauca relacionado con la cultura de la organización: conflicto, cooperación, motivación e identidad; diseño organizacional: remuneración, toma de decisiones, comunicación organizacional y estructura de la Empresa y la percepción relacionado con la variable potencial humano dentro de las dimensiones: recompensa, innovación, liderazgo y confort.

7.1 CARACTERIZACIÓN

Tabla 1. Caracterización

| | | | |
|------------------|--------------------|----|-----|
| GENERO | MUJER | 11 | 69% |
| | HOMBRE | 5 | 31% |
| EDAD | 20-30 AÑOS | 5 | 31% |
| | 31-40 AÑOS | 6 | 38% |
| | 41-50 AÑOS | 1 | 6% |
| | 51-60 AÑOS | 4 | 25% |
| ESCOLARIDAD | PRIMARIA | 0 | 0% |
| | SECUNDARIA | 2 | 13% |
| | TECNICO | 7 | 44% |
| | UNIVERSITARIO | 6 | 38% |
| | POSTGRADO | 1 | 6% |
| TIPO DE CONTRATO | TERMINO INDEFINIDO | 11 | 69% |
| | TIEMPO COMPLETO | 1 | 6% |
| | TERMINO FIJO | 4 | 25% |

Fuente encuesta

En la Tabla 1, se puede observar que 69% de las personas encuestadas son del género femenino y 31% género masculino. En cuanto al rango de edad 38% están entre los 31 y 40 años, seguidos de un 31% entre 20 y años.

Con respecto al nivel de escolaridad, se puede observar que el 44% de las personas encuestadas son técnicos, 38% universitarios y 13% son bachilleres.

Por último, el tipo de contrato que tienen en la empresa se puede observar que 69% están a término indefinido y 25% término fijo.

Los perfiles reales del clima organizacional a partir de las valoraciones que se

realizaron, a través de la aplicación del cuestionario, que consta de 55 enunciados que miden las 11 dimensiones del clima organizacional en estudio: comunicación conflicto y cooperación, confort, estructura, identidad innovación, liderazgo, motivación, recompensa, remuneración y toma de decisiones.

POTENCIAL HUMANO

Tabla 2. Percepción de liderazgo

| | ITEM | Siempre | % | Casi siempre | % | Algunas veces | % | Nunca | % |
|----|---|---------------------------------|------------|--------------|------------|---------------------------------|------------|-------|-----------|
| 1 | Mi jefe está disponible cuando se le necesita | 8 | 50% | 7 | 44% | 1 | 6% | 0 | 0% |
| 3 | Las decisiones se toman en el nivel que deben tomarse | 5 | 31% | 7 | 44% | 4 | 25% | 0 | 0% |
| 9 | Los esfuerzos de los jefes se encaminan al logro de objetivos del empresa | 9 | 56% | 6 | 38% | 0 | 0% | 1 | 6% |
| 29 | Nuestros directivos contribuyen en crear condiciones adecuadas de trabajo | 5 | 31% | 7 | 44% | 3 | 19% | 1 | 6% |
| 33 | Las reuniones de coordinación son frecuentes | 7 | 44% | 7 | 44% | 2 | 13% | 0 | 0% |
| 35 | Puedo expresar mi punto de vista aun cuando contradiga a los demás | 9 | 56% | 5 | 31% | 2 | 13% | 0 | 0% |
| 46 | Mi jefe apoya mis esfuerzos | 8 | 50% | 6 | 38% | 1 | 6% | 1 | 6% |
| 48 | Las tareas que desempeño corresponden a mi función | 8 | 46% | 4 | 40% | 3 | 12% | 1 | 3% |
| | | | | | | | | | |
| | PROMEDIO TOTAL | | 46% | | 40% | | 12% | | 3% |
| | | | | | | | | | |
| | CALIFICACIÓN | Respuestas positivas 86% | | | | Respuestas negativas 14% | | | |

Fuente: encuesta

Nota: respuestas positivas (sumatoria de % total promedio respuestas siempre y casi siempre) respuestas negativas (sumatoria de % total promedio sumatoria de % respuestas algunas veces nunca)

Como se puede observar en la tabla 2, en promedio de respuestas positivas fue de 86%. El 56% de las personas encuestadas manifestaron que siempre los esfuerzos de los jefes se encaminan al logro de objetivos de la empresa y que Pueden expresar su punto de vista aun cuando contradiga a los demás. Y un 25% de las personas encuestadas perciben que algunas veces las decisiones se toman en el nivel que deben tomarse.

Tabla 3. Percepción innovación

| | ITEM | Siempre | % | Casi siempre | % | Algunas veces | % | Nunca | % |
|----|---|--------------------------|-----|--------------|-----|--------------------------|-----|-------|----|
| 6 | Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas | 0 | 0% | 1 | 6% | 15 | 94% | 0 | 0% |
| 22 | Se me permite ser creativo e innovador en la solución de problemas | 9 | 56% | 5 | 31% | 2 | 13% | 0 | 0% |
| 44 | La innovación es característica de nuestra organización | 4 | 25% | 9 | 56% | 3 | 19% | 0 | 0% |
| 50 | Es fácil para mis compañeros de trabajo que sus ideas sean consideradas | 3 | 19% | 8 | 50% | 5 | 31% | 0 | 0% |
| 52 | Mi institución es flexible y se adapta bien a los cambios | 9 | 56% | 5 | 31% | 2 | 13% | 0 | 0% |
| | PROMEDIO TOTAL | | 31% | | 35% | | 34% | | 0% |
| | | | | | | | | | |
| | CALIFICACIÓN | Respuestas positivas 66% | | | | Respuestas negativas 34% | | | |

Fuente: encuesta

Nota: respuestas positivas (sumatoria de % total promedio respuestas siempre y casi siempre) respuestas negativas (sumatoria de % total promedio sumatoria de % respuestas algunas veces nunca)

En cuanto a la percepción a nivel de innovación las respuestas positivas estuvo menor al 70%. 94% considera que algunas veces los compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas y el 56% de los colaboradores perciben que la institución es flexible y se adapta bien a los cambios.

Tabla 4. Percepción recompensa

| | ITEM | Siempre | % | Casi siempre | % | Algunas veces | % | Nunca | % |
|----|---|--------------------------|-----|--------------|-----|--------------------------|-----|-------|-----|
| 20 | Existen incentivos laborales para que trate de hacer mejor mi trabajo | 6 | 38% | 2 | 13% | 4 | 25% | 4 | 25% |
| 39 | Mi trabajo es evaluado de forma adecuada | 8 | 50% | 6 | 38% | 1 | 6% | 1 | 6% |
| 41 | Los premios y reconocimientos son distribuidos de forma justa | 2 | 13% | 4 | 25% | 6 | 38% | 4 | 25% |
| | PROMEDIO TOTAL | | 33% | | 25% | | 23% | | 19% |
| | | | | | | | | | |
| | | Respuestas positivas 58% | | | | Respuestas negativas 42% | | | |

Fuente: encuesta

Nota: respuestas positivas (sumatoria de % total promedio respuestas (siempre y casi siempre) respuestas negativas (sumatoria de % total promedio sumatoria de % respuestas algunas veces nunca)

En la Tabla 4, se puede observar que el promedio de respuestas positivas (siempre y casi siempre) fue de un 58%. 50% perciben que siempre Mi trabajo es evaluado de forma adecuada y un 25% perciben que nunca Existen incentivos laborales para que

trate de hacer mejor mi trabajo y los premios y reconocimientos son distribuidos de forma justa.

Tabla 5. Percepción confort

| | ITEM | Siempre | % | Casi siempre | % | Algunas veces | % | Nunca | % |
|----|---|--------------------------|-----|--------------|-----|--------------------------|-----|-------|-----|
| 19 | La limpieza de los ambientes es adecuada | 14 | 88% | 1 | 6% | 1 | 6% | 0 | 0% |
| 38 | Existe un ambiente organizado en mi organización | 5 | 31% | 8 | 50% | 3 | 19% | 0 | 0% |
| 42 | En términos generales me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo | 8 | 50% | 5 | 31% | 1 | 6% | 2 | 13% |
| 51 | La distribución física de mi área me permite trabajar cómodamente | 7 | 44% | 7 | 44% | 2 | 13% | 0 | 0% |
| | PROMEDIO TOTAL | | 53% | | 33% | | 11% | | 3% |
| | | | | | | | | | |
| | CALIFICACIÓN | Respuestas positivas 86% | | | | Respuestas negativas 14% | | | |

Fuente: encuesta

Nota: respuestas positivas (sumatoria de % total promedio respuestas siempre y casi siempre) respuestas negativas (sumatoria de % total promedio sumatoria de % respuestas algunas veces nunca)

En cuanto a la percepción de confort, se puede evidenciar en la Tabla 5, que las respuestas positivas fueron en un 86%. Un 13% de las personas encuestadas manifestaron que nunca en términos generales se siente satisfecho con el ambiente de trabajo.

DISEÑO ORGANIZACIONAL

Tabla 6. Percepción estructura

| | ITEM | Siempre | % | Casi siempre | % | Algunas veces | % | Nunca | % |
|----|---|---------|------|--------------|-----|---------------|-----|-------|----|
| 2 | Los trámites en mi organización son simples y facilitan la atención | 4 | 25% | 7 | 44% | 5 | 31% | 0 | 0% |
| 8 | Las normas y reglas de mi organización son claras y facilitan el trabajo | 10 | 63% | 4 | 25% | 2 | 13% | 0 | 0% |
| 13 | Mi trabajo contribuye directamente al alcance de objetivos organizacionales | 11 | 69% | 5 | 31% | 0 | 0% | 0 | 0% |
| 27 | Conozco las tareas o funciones que debo realizar | 16 | 100% | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% |

| | | | | | | | | | |
|----|---|--------------------------|-----|---|--------------------------|---|-----|---|----|
| 32 | La información de interés para todos llega de manera oportuna | 5 | 31% | 6 | 38% | 5 | 31% | 0 | 0% |
| 47 | El trabajo que realizo permite que desarrolle todas mis capacidades | 11 | 69% | 3 | 19% | 2 | 13% | 0 | 0% |
| 48 | Las tareas que desempeño corresponden a mi función | 8 | 50% | 5 | 31% | 2 | 13% | 1 | 6% |
| | PROMEDIO TOTAL | | 58% | | 27% | | 14% | | 1% |
| | CALIFICACIÓN | Respuestas positivas 85% | | | Respuestas negativas 15% | | | | |

Fuente: encuesta

Nota: respuestas positivas (sumatoria de % total promedio respuestas siempre y casi siempre) respuestas negativas (sumatoria de % total promedio sumatoria de % respuestas algunas veces nunca)

Como se puede observar en la Tabla 6, en la percepción de estructura 100% de las personas encuestadas manifestaron conocer las tareas o funciones que debo realizar, 69% consideran que siempre su trabajo contribuye directamente al alcance de objetivos organizacionales y el trabajo que realiza permite que desarrolle todas mis capacidades. Y 6% considera que nunca Las tareas que desempeño corresponden a mi función.

Tabla 7. Percepción toma de decisiones

| | ITEM | Siempre | % | Casi siempre | % | Algunas veces | % | Nunca | % |
|----|--|--------------------------|-----|--------------|--------------------------|---------------|-----|-------|----|
| 30 | En mi organización participo de la toma de decisiones | 4 | 25% | 5 | 31% | 6 | 38% | 1 | 6% |
| 35 | Puedo expresar mi punto de vista aún cuando contradiga a los demás | 9 | 56% | 6 | 38% | 1 | 6% | 0 | 0% |
| 45 | Mi jefe trata de obtener información antes de tomar una decisión | 8 | 50% | 6 | 38% | 1 | 6% | 1 | 6% |
| | PROMEDIO TOTAL | | 44% | | 35% | | 17% | | 4% |
| | CALIFICACIÓN | Respuestas positivas 79% | | | Respuestas negativas 21% | | | | |

Fuente: encuesta

Nota: respuestas positivas (sumatoria de % total promedio respuestas siempre y casi siempre) respuestas negativas (sumatoria de % total promedio sumatoria de % respuestas algunas veces nunca)

En cuanto a la percepción de la toma de decisiones, se puede observar en la Tabla 7, que 56% de las personas encuestadas considera que siempre Puede expresar su punto de vista aun cuando contradiga a los demás y 6% considera que nunca lo consideran.

Tabla 8. Percepción Comunicación Organizacional

| | ITEM | Siempre | % | Casi siempre | % | Algunas veces | % | Nunca | % |
|----|---|--------------------------|-----|--------------|-----|--------------------------|-----|-------|----|
| 5 | Existe una buena comunicación con mis compañeros de trabajo | 4 | 25% | 9 | 56% | 3 | 19% | 0 | 0% |
| 12 | Mi jefe me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo | 9 | 56% | 4 | 25% | 3 | 19% | 0 | 0% |
| 14 | Mi jefe se reúne con los trabajadores para coordinar aspectos del trabajo | 9 | 56% | 6 | 38% | 1 | 6% | 0 | 0% |
| 21 | Mantengo buenas relaciones con los miembros de mi grupo de trabajo | 11 | 69% | 5 | 31% | 0 | 0% | 0 | 0% |
| 25 | El jefe de servicio supervisa constantemente al personal | 7 | 44% | 4 | 25% | 5 | 31% | 0 | 0% |
| | PROMEDIO TOTAL | | 50% | | 35% | | 15% | | 0% |
| | | | | | | | | | |
| | CALIFICACIÓN | Respuestas positivas 85% | | | | Respuestas negativas 15% | | | |

Fuente: encuesta

Nota: respuestas positivas (sumatoria de % total promedio respuestas siempre y casi siempre) respuestas negativas (sumatoria de % total promedio sumatoria de % respuestas algunas veces nunca)

Como se puede observar en la Tabla 8, la percepción de comunicación organizacional obtuvo un 85% de respuestas positivas. 69% de las personas encuestadas considera que siempre Mantiene buenas relaciones con los miembros de mi grupo de trabajo y 56% manifestaron que siempre el jefe me comunica si está realizando bien o mal su trabajo y se reúne con los trabajadores para coordinar aspectos del trabajo. 31% de los colaboradores perciben que algunas veces El jefe de servicio supervisa constantemente al personal.

Tabla 9. Percepción remuneración

| | ITEM | Siempre | % | Casi siempre | % | Algunas veces | % | Nunca | % |
|----|---|--------------------------|-----|--------------|-----|--------------------------|-----|-------|----|
| 18 | Recibo mi pago a tiempo | 15 | 94% | 1 | 6% | | 0% | 0 | 0% |
| 37 | Existe equidad en las remuneraciones | 6 | 38% | 6 | 38% | 3 | 19% | 1 | 6% |
| 53 | Mi salario y beneficios son razonables | 8 | 50% | 6 | 38% | 2 | 13% | 0 | 0% |
| 54 | Mi remuneración es adecuada en función al trabajo que realizo | 8 | 50% | 5 | 31% | 2 | 13% | 1 | 6% |
| 55 | El sueldo que recibo satisface mis necesidades básicas | 6 | 38% | 8 | 50% | 2 | 13% | 0 | 0% |
| | PROMEDIO TOTAL | | 54% | | 33% | | 11% | | 3% |
| | | | | | | | | | |
| | CALIFICACIÓN | Respuestas positivas 86% | | | | Respuestas negativas 14% | | | |

Fuente: encuesta

Nota: respuestas positivas (sumatoria de % total promedio respuestas siempre y casi siempre) respuestas negativas (sumatoria de % total promedio sumatoria de % respuestas algunas veces nunca)

Con respecto a la percepción de la remuneración, las respuestas positivas fueron altas con un 86% en promedio. Destacando un 94% que siempre recibe a tiempo su pago y 50% considera que siempre el salario y beneficios son razonables y la remuneración es adecuada en función al trabajo que realiza. 6% considera que nunca existe equidad en las remuneraciones.

CULTURA DE LA ORGANIZACIÓN**Tabla 10. Percepción conflicto y confort**

| | ITEM | Siempre | % | Casi siempre | % | Algunas veces | % | Nunca | % |
|----|---|--------------------------|-----|--------------|-----|--------------------------|-----|-------|----|
| 4 | Considero que el trabajo de mi jefe para realizar conflictos es bueno | 6 | 38% | 8 | 50% | 2 | 13% | 0 | 0% |
| 15 | Existe sana competencia entre mis compañeros | 8 | 50% | 4 | 25% | 3 | 19% | 1 | 6% |
| 24 | Mi centro se encuentra organizado para prever problemas laborales | 9 | 56% | 5 | 31% | 2 | 13% | 0 | 0% |
| 40 | Las otras áreas o servicios me ayudan cuando se las necesita | 7 | 44% | 6 | 38% | 3 | 19% | 0 | 0% |
| 43 | Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando los necesito | 8 | 50% | 5 | 31% | 3 | 19% | 0 | 0% |
| | PROMEDIO TOTAL | | 48% | | 35% | | 16% | | 1% |
| | CALIFICACIÓN | Respuestas positivas 83% | | | | Respuestas negativas 18% | | | |

Fuente: encuesta

Nota: respuestas positivas (sumatoria de % total promedio respuestas siempre y casi siempre) respuestas negativas (sumatoria de % total promedio sumatoria de % respuestas algunas veces nunca)

Como se puede observar en la Tabla 10, 56% de los colaboradores manifestaron que siempre su centro se encuentra organizado para prever problemas laborales y 50% consideran que siempre existe sana competencia entre mis compañeros y puede contar con sus compañeros de trabajo cuando los necesita y 19% considera que algunas veces las otras áreas o servicios ayudan cuando se les necesita.

Tabla 11. Percepción identidad

| | ITEM | Siempre | % | Casi siempre | % | Algunas veces | % | Nunca | % |
|----|--|---------|-----|--------------|----|---------------|----|-------|----|
| 10 | Me interesa el desarrollo de mi organización | 15 | 94% | 1 | 6% | 0 | 0% | 0 | 0% |
| 11 | Estoy comprometido con mi organización del trabajo | 15 | 94% | 1 | 6% | 0 | 0% | 0 | 0% |

| | | | | | | | | | |
|----|---|--------------------------|-----|---|-------------------------|---|-----|---|----|
| 13 | Mi trabajo contribuye directamente al alcance de objetivos organizacionales | 12 | 75% | 1 | 6% | 3 | 19% | 0 | 0% |
| 23 | Me siento a gusto de formar parte de la organización | 12 | 75% | 3 | 19% | 1 | 6% | | 0% |
| 31 | Mi contribución juega un papel importante en el éxito de la organización | 9 | 56% | 5 | 31% | 2 | 13% | 0 | 0% |
| 34 | Presto atención a los comunicados que emiten mis jefes | 13 | 81% | 3 | 19% | 0 | 0% | 0 | 0% |
| | PROMEDIO TOTAL | | 79% | | 15% | | 6% | | 0% |
| | CALIFICACIÓN | Respuestas positivas 94% | | | Respuestas negativas 6% | | | | |

Fuente: encuesta

Nota: respuestas positivas (sumatoria de % total promedio respuestas siempre y casi siempre) respuestas negativas (sumatoria de % total promedio sumatoria de % respuestas algunas veces nunca)

En la Tabla 11, se puede observar que 94% de los colaboradores dieron respuestas positivas, dado que consideran que siempre se interesa el desarrollo de mi organización y comprometido con mi organización del trabajo y 81% siempre Presto atención a los comunicados que emiten sus jefes.

Tabla 12. Percepción motivación

| | ITEM | Siempre | % | Casi siempre | % | Algunas veces | % | Nunca | % |
|----|---|--------------------------|-----|--------------|--------------------------|---------------|-----|-------|-----|
| 7 | Mi jefe se preocupa por crear un ambiente laboral agradable | 8 | 50% | 6 | 38% | 2 | 13% | 0 | 0% |
| 16 | Considero que los beneficios que me ofrece mi trabajo son adecuados | 10 | 63% | 5 | 31% | 1 | 6% | 0 | 0% |
| 17 | Se han realizado actividades recreativas en los últimos seis meses | 6 | 38% | 3 | 19% | 4 | 25% | 3 | 19% |
| 28 | Recibo buen trato en mi establecimiento de salud | 11 | 69% | 5 | 31% | 0 | 0% | 0 | 0% |
| 36 | En mi organización reconocen habitualmente la buena labor realizada | 6 | 38% | 6 | 38% | 4 | 25% | 0 | 0% |
| 49 | El trabajo que realizo es valorado por mi jefe inmediato | 7 | 44% | 5 | 31% | 3 | 19% | 1 | 6% |
| | PROMEDIO TOTAL | | 50% | | 31% | | 15% | | 4% |
| | CALIFICACIÓN | Respuestas positivas 81% | | | Respuestas negativas 19% | | | | |

Fuente: encuesta

Nota: respuestas positivas (sumatoria de % total promedio respuestas siempre y casi siempre) respuestas negativas (sumatoria de % total promedio sumatoria de % respuestas algunas veces nunca)

Como se puede observar en la Tabla 12, la percepción de la motivación 81% de los

colaboradores la calificaron positiva. Entre las principales se encuentra que siempre Considera que los beneficios que ofrece el trabajo son adecuados y 19% consideran que nunca Se han realizado actividades recreativas en los últimos seis meses.

Los resultados de la investigación que se muestran en el apartado anterior, forman una relación con el marco teórico y antecedentes relacionados con el tema, puesto que proveen información sobre el elemento de estudio y los indicadores que lo conforman.

DISCUSION

El objetivo trazado en la presente investigación fue caracterizar el Clima Organizacional de la Empresa Promotora De Salud del municipio de Tuluá-Valle del Cauca. Para esto fue necesario proceder a conocer la opinión de los colaboradores. Los factores que se analizaron fueron: Potencial humano (liderazgo, innovación, recompensa y confort), diseño organizacional (estructura, toma de decisiones, comunicación y remuneración), cultural organizacional (identidad, motivación y conflictos) en donde, un porcentaje alto representaba percepciones u opiniones definidas por los criterios de (siempre y casi siempre) se tomó como resultado positivo y de respuestas (algunas veces y nunca) se tomó como resultado negativo.

En relación al primer objetivo específico se logró identificar el tipo de liderazgo dentro de la empresa, el cual inspira y ayuda a los colaboradores; los datos obtenidos en la presentación de resultados permitieron identificar que, el liderazgo dentro de la organización es muy bueno, en promedio de respuestas positivas fue de 86%. Los resultados no fueron similares al proyecto realizado por Villadiego (1), dado que en un 62, 5% se encuentra en riesgo medio. Pero si fueron similares en el estudio realizado en el CDI San José de la ciudad de Manizales el cual se pudo identificar que se describió como un liderazgo democrático, donde el trabajador se siente satisfecho dentro de su puesto de trabajo, la información se percibe aceptable en los diferentes niveles de la organización y el medio de comunicación utilizado es el oral, tienen definidas las metas, prevén los riesgos y se maneja adecuadamente la incertidumbre (12).

Por lo tanto, es un factor que favorece el clima organizacional dado que el liderazgo es un proceso por el cual una persona ejerce influencia sobre otra gente y la inspira, motiva y dirige sus actividades para ayudarla a alcanzar los objetivos del grupo o la organización (13).

En cuanto a la percepción a nivel de innovación las respuestas positivas estuvieron menores al 70%. Estos resultados fueron similares al realizado en la medición del clima organizacional caso aplicado en empresa Ecostandard (14). Se da suma importancia este aspecto dado que el talento humano es el que lleva el conocimiento

necesario para generar los cambios que orientan hacia la innovación, por lo tanto, es importante diseñar incentivos adecuado y el desarrollo de capacidades de innovación a través de experiencias de aprendizaje , además del fortalecimiento de valores institucionales.

“Hoy la empresa está obligada a ser innovadora si quiere sobrevivir. Si no innova, pronto será alcanzada por los competidores. La presión es muy fuerte, ya que los productos y procesos tienen, en general un ciclo de vida cada vez más corto” (15).

Por otro lado, en cuanto a la percepción recompensa se pudo observar que el promedio de respuestas positivas (siempre y casi siempre) fue de un 58%. Estos datos fueron similares al estudio realizado empresa Ecostandard la dimensión de Recompensa, con la peor calificación. Se deduce que este dominio impacta en el clima de la empresa y no cuenta con programas adecuados de retribución para los trabajadores por la labor desempeñada (1).

En cuanto a la percepción de confort, se puede evidenciar que las respuestas positivas fueron en un 86%. Las respuestas no son similares a otros estudios (4) (12) y (14).

Igualmente, se pudo evidencia en el DISEÑO ORGANIZACIONAL, que la percepción de estructura un 85% de las personas encuestadas le dieron una calificación positiva, en la toma de decisiones 79% la consideran positiva, comunicación 85% y remuneración 86%. Los resultados fueron similares a la medición del clima organizacional caso aplicado en empresa Ecostandard (14), esta variables fueron bien evaluadas por todos los entrevistados.

En la cultura de la organización, la percepción conflicto y confort 83% de los colaboradores manifestaron que siempre y casi siempre su centro se encuentra organizado para prever problemas laborales. En la percepción identidad se puede observar que 94% de los colaboradores dieron respuestas positivas, dado que consideran que siempre se interesa el desarrollo de la organización y comprometido con mi organización del trabajo y 81% siempre presta atención a los comunicados que emiten sus jefes. Y la percepción motivación 81% de los colaboradores la calificaron positiva. Entre las principales se encuentra que siempre Considera que los beneficios que ofrece el trabajo son adecuados.

Ahora bien, las personas motivadas tienen empuje, dirección y resolución, lo cual viene hacer la clave de cualquier logro o progreso, pues en la empresa la motivación es uno de los elementos que condiciona el rendimiento del trabajador, ya que desencadena el impulso que la persona aporta a su trabajo cotidiano, par a afianzar su firme voluntad de hacer (16). En este sentido, la motivación en el trabajo debe dar

al empleado las oportunidades para desarrollar su capacidad y potencialidades, en bien de él mismo y de la institución.

8. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

8.1 CONCLUSIONES

La percepción de los colaboradores de la Empresa Promotora De Salud del municipio de Tuluá-Valle del Cauca en cuanto a la cultura de la organización, la percepción conflicto y confort, la mayoría de los colaboradores manifestaron que siempre y casi siempre su centro se encuentra organizado para prever problemas laborales.

En cuanto al diseño organizacional los colaboradores de la Empresa Promotora de Salud, la percepción fue positiva, principalmente en la comunicación y remuneración. Resaltando como los niveles de remuneración afectan notoriamente la creatividad, puesto que el pago mensual genera motivación hacia las tareas a desarrollar, pero de manera específica se necesita que existan factores generadores de motivación que promuevan la satisfacción personal reflejada en el comportamiento laboral.

La percepción de la dimensión de potencial humano, tuvo respuestas positivas en las variables esfuerzos de los jefes que se encaminan al logro de objetivos de la empresa y poder expresar desde su punto de vista aun cuando contradiga a los demás y el tema de confort en la empresa.

El aspecto de motivación e Incentivos no presento resultados favorables o satisfacción, esto indica que existe un gran porcentaje de no aceptación, lo cual puede afectar en la consecución de los objetivos de la empresa.

En general el clima organizacional es aceptable, pero algunos elementos deben reforzarse como la coherencia en la dirección y recompensa.

El clima organizacional influye en la actitud del colaborador hacia su propio trabajo y en función de aspectos vinculados como posibilidades de desarrollo personal, beneficios laborales y remunerativos que recibe, políticas administrativas, relaciones con otros miembros de la organización y relaciones con la autoridad, condiciones físicas y materiales que faciliten su tarea y desempeño de tareas.

8.2 RECOMENDACIONES

Mantener reuniones periódicas en donde se hable sobre temas de relevancia con cada área de trabajo, plantear metas a corto plazo las cuales ayudaran a el crecimiento del equipo y evaluar si estas se pudieron cumplir y si no se cumplieron ver el por qué no.

Fomentar el trabajo en equipo por medio de capacitaciones con el objetivo de crear un plan de mejoramiento en donde se pueda observar y dar a conocer la importancia de

este, lo que apoyará a cultivar un sentido de pertenencia y un clima organizacional saludable.

En la implementación del plan de acción se necesita liderazgo y para el éxito de las iniciativas depende de ello. Además de debe persistir en el seguimiento de las actividades y destinar tiempo y recursos de forma oportuna, para las actividades de mejora que se vayan a realizar.

PLAN DE MEJORAMIENTO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EMPRESA PROMOTORA DE SALUD DEL MUNICIPIO DE TULUÁ-VALLE DEL CAUCA

El plan de mejoramiento institución está encaminado a fortalecer los factores del clima organizacional que más debilidades presentan, éste involucrara a todo el personal de la organización, en busca de un mejoramiento continuo en beneficio de todos.

POTENCIAL HUMANO

Puntos débiles:

- **Percepción de innovación:** mis compañeros toman iniciativas para la toma de decisiones o soluciones de problemas
- **Percepción recompensa:** los reconocimientos y premios son distribuidos de forma justa.

| ESTRATEGIA | ACCION A IMPLEMENTAR | RESPONSABLE | FECHA DE REALIZACION | COSTO | RESULTADOS | INDICADOR |
|---|--|---|----------------------|--------------------------|--|---|
| Incentivar al colaborador a través de una remuneración no económica, con el fin de considerarlos como un pilar fundamental para la entidad en el cumplimiento de los objetivos organizacionales observando resultados a través de la satisfacción del usuario por el servicio recibido. | <p>Dar Bonos de y Compensatorio de días libres organizados por coordinadora de área.</p> <p>Brindar seminarios motivacionales a los gerentes y jefes para generar actitudes en el manejo de personal teniendo en cuenta una gestión más participativa, dándole valor al recurso humano lo más valioso en la organización</p> | GERENCIA GENERAL, GESTIÓN HUMANA, COORDINACIÓN DE ÁREA. | Mensual | Aprox \$1.000.000 | Colaborador satisfecho y motivado por la remuneración recibida en con alto grado de compromiso con la institución. | <p>Nivel de satisfacción de la capacitación</p> <p>Total de respuestas satisfactorias + total de respuestas altamente satisfactorias/ total de respuestas</p> |

DISEÑO ORGANIZACIONAL

Puntos débiles:

Percepción toma de decisiones: en mi organización participo en la toma de decisiones

| ESTRATEGIA | ACCION A IMPLEMENTAR | RESPONSABLE | FECHA DE REALIZACION | COSTO | RESULTADOS | INDICADOR |
|---|---|--|-----------------------------|------------------|---|---|
| <p>Crear campaña de motivación que promueva la participación del personal que labora en la institución.</p> | <p>Realizar charlas entre los diferentes grupos o departamentos de la empresa.</p> <p>Generar diferentes tareas que necesite interacción con las demás áreas o departamentos de la institución para lograr un ambiente de confianza y equipo.</p> <p>Generar espacios para que el empleado tenga participación en los procesos de mejora y en la planeación de su trabajo, recibiendo sus sugerencias y propuestas.</p> | <p>GERENCIA GENERAL, GESTIÓN HUMANA, COORDINACIÓN DE ÁREA.</p> | <p>Semestral</p> | <p>\$300.000</p> | <p>Reforzar los vínculos de trabajo entre los niveles jerárquicos de la institución</p> | <p>Registro a los colaboradores según responsabilidades</p> |

CULTURA DE LA ORGANIZACIÓN

Puntos débiles:

Percepción motivación: Se hacen actividades de recreación

| ESTRATEGIA | ACCION A IMPLEMENTAR | RESPONSABLE | FECHA DE REALIZACION | COSTO | RESULTADOS | INDICADOR |
|--|---|--|----------------------|-------------|--|--|
| Desarrollar actividades lúdicas y recreativas a través del comité de salud ocupacional para mejorar las condiciones psicosociales de los colaboradores, dado que un colaborador que se desempeña en un ambiente adecuado su productividad es más alta y mejora en sus niveles de motivación y participación. | Convivencia empresarial Brindar oportunidades de capacitación, profesionalización y desarrollo de competencias laborales para los colaboradores. Reconocer y destacar los logros individuales de forma tanto individual como pública. | GERENCIA GENERAL, GESTIÓN HUMANA, COORDINACIÓN DE ÁREA. Todo el personal que labora actualmente en la empresa | Semestral | \$3.000.000 | Colaborador satisfecho y motivado por la remuneración recibida en con alto grado de compromiso con la institución. Fortalecer la identificación, participación y pertenencia del colaborador con su equipo de trabajo por medio de actividades recreativas adicionales a las tareas laborales | Nivel de satisfacción de la capacitación Total de respuestas satisfactorias + total de respuestas altamente satisfactorias/ total de respuestas |

9. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Villadiego Mendoza Ac, Alzate Gil Ki. Análisis Del Clima Organizacional Y Su Relación Con El Desempeño Laboral Y Las Relaciones Interpersonales Enpetroleum & Logistics S.A.S. En La Ciudad De Bogotá, Durante El Primer Semestre De 2016. Cartagena De Indias D.T. Y C.: Proyecto De Grado Para Optar Al Título De Administrador De Empresas Universidad De Cartagena; 2016.
2. Segredo Pérez Am. Clima Organizacional En La Gestión Del Cambio Para El Desarrollo De La Organización La Habana: Escuela Nacional De Salud Pública.; 2012.
3. Ardozo Sandoval. Propuesta De Un Plan De Mejoramiento Del Clima Organizacional Fundamentado En El Análisis Y Gestión De La Satisfacción Laboral De Los Trabajadores De La Ese Hospital Nuestra Señora De Fatima De Suaza. [Online].; 2012 [Cited 2017 Noviembre 2].
4. Cabrera Salas Al. Clima Organizacional Y Satisfacción Laboral En Colaboradores De Una Institución Pública Peruana. In.: Universidad Del Peru; 2018.
5. González-Burboa A, Manríquez , Venegas. Clima Organizacional En Una Dirección De Administración De Salud Municipal. In. Santiago De Chile: Cienc Trab. Vol.16 No.51 ; 2015.
6. Naranjo Herrera C, Paz Delgado Al, Marín Betancur Sm. Clima Organizacional: Una Investigación En La Institución Prestadora De Servicios De Salud(Ips) De La Universidad Autónoma De Manizales. In.: Rev.Univ.Empresa.; 2016.
7. Espitia C Ee, Cabrales H Ma, Morón R Km. Clima Organizacional En Una Institución Prestadora De Salud De Montería - Córdoba, 2015. In.: Universidad De Córdoba; 2016.
8. Quevedo A. Estudio De Clima Organizacional Basado En El Modelo Funcionamiento De Organizaciones: Octógono. Piura: Universidad De Piura; 2003.
9. Ministerio De Salud De Peru. Metodología Para El Estudio Del Clima Organizacional: J.W.G. Servicios Gráficos E.I.R.L. ; 2012.
10. Servicio Occidental De Salud. Historia. [Online].; 2018 [Cited 2019 Julio 30. Available From: Hyperlink "[Http://Www.Sos.Com.Co/Wps/Portal/Sitio-Internet/Nuestra-Empresa/Nuestra-Empresa!/Ut/P/B1/04_Sj9cpykssy0xplmnmz0vmafgjzoinltymtn08jawsln2cdrwdw0zcvj39jdz9jiekipevgdghwxg4uhsh-](http://www.sos.com.co/wps/portal/Sitio-Internet/Nuestra-Empresa/Nuestra-Empresa!/Ut/P/B1/04_Sj9cpykssy0xplmnmz0vmafgjzoinltymtn08jawsln2cdrwdw0zcvj39jdz9jiekipevgdghwxg4uhsh-Jqbmryhjorp98ab3a0iktfsz8qmylrxzw5v89az9zmxnji3bbigvlygpky6yfr6eayoayah0x4ctr6)ah0x4ctr6" [Http://Www.Sos.Com.Co/Wps/Portal/Sitio-Internet/Nuestra-Empresa/Nuestra-Empresa!/Ut/P/B1/04_Sj9cpykssy0xplmnmz0vmafgjzoinltymtn08jawsln2cdrwdw0zcvj39jdz9jiekipevgdghwxg4uhsh-](http://www.sos.com.co/wps/portal/Sitio-Internet/Nuestra-Empresa/Nuestra-Empresa!/Ut/P/B1/04_Sj9cpykssy0xplmnmz0vmafgjzoinltymtn08jawsln2cdrwdw0zcvj39jdz9jiekipevgdghwxg4uhsh-)

[Jqbmrygjorp98ab3a0iktfsz8qmylrxzw5v89az9zmxnji3bbiqvlygpsy6yfrr6eayoayah0x4ctr6](#) .

11. Hernández Sampieri , Fernández Collado , Baptista Lucio Mdp. Metodología De La Investigación México D.F.: Mcgraw-Hill / Interamericana Editores, S.A. De C.V.; 2010.
12. Cardona Narváez Ka. La Satisfacción Laboral Y El Clima Organizacional En El Cdi San José De La Ciudad De Manizales Manizales: Universidad De Manizales; 2016.
13. Jones G, George J. Administración Contemporánea: México: Mcgraw-Hill Interamericana.; 2009.
14. Fuentes Carrasco Ae. Medición Del Clima Organizacionalcaso Aplicado En Empresa Ecostandard: Universidad Técnica Federico Santa María; 2017.
15. Salazar Tovar Ct. Creando Un Ambiente Organizacional Para La Innovación: Revista Arbitrada Del Centro De Investigación Y Estudios Gerenciales ; 2017.
16. Gibson, J., J. Ivancevich Y J. Donelly. Las Organizaciones: Comportamiento, Estructura Y Procesos. Santiago, Chile: Mcgraw Hill Interamericana; 2001.