

Clima Organizacional en el Hospital San Vicente Montenegro Quindio 2015.

Claudia Echeverry Rios

Claudia Lorena Echeverry Moreno

Marco Antonio Moreno Rodriguez

William Beltran Cardenas

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE MANIZALES  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
PROGRAMA DE ADMINISTRACION EN SALUD  
ARMENIA

## **AGRADECIMIENTOS**

### **TABLA DE CONTENIDO**

|  |    |
|--|----|
| Información general del proyecto ..... | 3  |
| Introducción.....                      | 4  |
| Objetivos.....                         | 6  |
| Referente teórico.....                 | 7  |
| Metodología.....                       | 21 |
| Resultados o discusión.....            | 33 |
| Conclusiones y recomendaciones.....    | 49 |
| Referencias Bibliográficas.....        | 50 |

### **TABLAS Y GRAFICOS**



VICERRECTORÍA ACADÉMICA  
CENTRO INSTITUCIONAL DE INVESTIGACIÓN, PROYECCIÓN Y  
DESARROLLO

**2. INFORMACIÓN GENERAL DEL PROYECTO**

Título:

Investigador Principal: Marco Antonio Moreno Rodríguez

Coinvestigador

Claudia Lorena Echeverry Moreno

Dedicación: TC TP MT x

Coinvestigador

Claudia Echeverry Ríos

Dedicación: TC TP MT x

Coinvestigador

William Beltrán Cárdenas

Dedicación: TC TP MT x

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: Ciencias de la Salud.

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

Lugar de Ejecución del Proyecto: E.S.E Hospital San Vicente.

Ciudad: Montenegro

Departamento: Quindío.

Duración del Proyecto (periodos académicos): 2 Semestres.

### 3. INTRODUCCIÓN

Las dinámicas organizacionales que se viven actualmente, hacen que las personas que están inmersas en las organizaciones se sometan constantemente a situaciones cambiantes e interacciones diarias con diversas situaciones a nivel de relaciones interpersonales, comunicación, calidad del trabajo, toma de decisiones, horizonte institucional, procesos de cambio y tipo de liderazgo, las cuales interfieren directamente en la productividad y el logro de los objetivos institucionales.

Se hace necesario entonces establecer diagnósticos que permitan identificar en las instituciones del sector salud El clima organizacional, para generar acciones que lleven a mitigar las diversas dificultades que se presentan en los entornos laborales.

Con el desarrollo de la presente investigación se evaluó el clima organizacional percibido por funcionarios asistenciales y administrativos de la Empresa Social del Estado Hospital San Vicente de Montenegro Quindío, en el mes de febrero de 2.015, a través de la aplicación del cuestionario sobre Clima Organizacional adaptado por el departamento de calidad del ministerio

de salud de Chile.

Se identificaron las problemáticas relacionadas con el clima organizacional existentes y se caracterizó mediante el análisis de dimensiones tales como la comunicación interna, el reconocimiento, las relaciones interpersonales en el trabajo, la calidad en el trabajo, la toma de decisiones, el entorno físico, los objetivos de la institución, el compromiso, la adaptación al cambio, la delegación de actividades y funciones, la coordinación externa y la eficiencia en la productividad.

La metodología que se utilizó para la investigación fue de tipo descriptivo, la cual intenta representar el clima organizacional de un hospital de baja complejidad, mediante la caracterización de doce dimensiones. La muestra estuvo conformada por 114 participantes, los cuales firmaron un consentimiento informado y participaron de forma anónima y voluntariamente en el estudio. Para el análisis de los datos se utilizó el modelo SPSS versión 21 y se analizaron, además las medidas de tendencia central, frecuencia, porcentajes, media, desviación estándar, valor mínimo y valor máximo, las cuales ayudaron a describir las características de la muestra y las variables de estudio.

Se lograron obtener los resultados, en donde se evidencia un clima organizacional nivel medio; se identificó una relación positiva altamente

significativa entre el clima organizacional y la dimensión de relaciones interpersonales. Además como dato significativo se encuentra que existe una relación de baja significancia estadística del clima organizacional con la dimensión de comunicación interna y por último se halló una relación positiva altamente significativa en las relaciones interpersonales y la coordinación externa.

Se presentan unas recomendaciones y conclusiones con las que se espera que el personal administrativo y asistencial de la empresa social del estado Hospital San Vicente, acoja y desarrolle un plan para mejorar las falencias encontradas y se alcance bienestar laboral.

## 4. OBJETIVOS

### 4.1. OBJETIVO GENERAL

Evaluar el clima organizacional percibido por funcionarios asistenciales y administrativos de la Empresa Social del Estado Hospital San Vicente de Montenegro Quindío, a febrero de 2015, a través de la aplicación del cuestionario sobre Clima Organizacional adaptado por el departamento de calidad del ministerio de salud de Chile.

## **4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

Identificar problemáticas relacionadas con el clima organizacional existente en la Empresa Social del Estado Hospital San Vicente de Montenegro.

Caracterizar el clima organizacional mediante el análisis de dimensiones tales como la comunicación interna, el reconocimiento, las relaciones interpersonales en el trabajo, la calidad en el trabajo, la toma de decisiones, el entorno físico, los objetivos de la institución, el compromiso, la adaptación al cambio, la delegación de actividades y funciones, la coordinación externa y la eficiencia en la productividad.

## **5. REFERENTE TEÓRICO**

### **5.1 MARCO TEÓRICO**

Sobre clima organizacional se ha venido hablando desde hace ya varias décadas, pero en los últimos años este tema cobra gran importancia ya que las organizaciones modernas que continuamente buscan mejoras en la productividad, están enfocando sus estrategias en el mejoramiento del clima laboral y el gerenciamiento del recurso humano; tales organizaciones , se han visto influenciadas por una serie de cambios económicos, tecnológicos, sociales, de comunicación e información” 1, de manera que han implementado sistemas de

gestión de la calidad y del recurso humano apoyándose en el diseño de indicadores que conduzcan a acciones de mejora continuas.

El clima organizacional “ha tomado mucha fuerza durante los últimos años, evidenciándose esto en el interés por su medición e intervención constante, en empresas de contexto nacional e internacional. La importancia que se le ha dado a este fenómeno se debe a la estrecha relación con diferentes procesos tales como la productividad, eficiencia, eficacia y calidad, criterios que posibilitan un óptimo desarrollo organizacional”<sup>2</sup>.

Diversos autores han planteado sus definiciones de clima organizacional.

Autores como Lewin (1951), Forehand y Gilmer (1964), Argyris (1957), Halpin y Croft (1963), Litwin y Stringer (1968), Tagiuri (1968), Dessler (1979), James y Jones (1974), Flippo (1984), Reichers y Schneider (1990); Brunet (1987) y Chiavenato (1990), entre otros, han propuesto diversos planteamientos acerca del significado de “clima organizacional”, la mayoría de acuerdo con la estrecha relación del hombre con su organización. 2.

Así planteadas diversas definiciones, se acepta que “Lewin, Lippit y White fueron los pioneros en realizar las primeras aproximaciones al concepto de clima organizacional mediante concepciones como atmósfera social y postulando la existencia de seis dimensiones que dan cuenta del clima social: conformidad, responsabilidad, normas de excelencia, recompensas, claridad organizacional y

calor y apoyo”<sup>3</sup>.

Forehand y Gilmer en 1964 lo definen como “el conjunto de características permanentes que describen una organización, la distinguen de otra e influyen en el comportamiento de las personas que lo forman”<sup>2</sup>.

En el mismo sentido, Litwing y Stinger en 1968, se refieren a que el “clima organizacional atañe a los efectos subjetivos percibidos del sistema formal y del estilo de los administradores, así como de otros factores ambientales importantes sobre las actitudes, creencias, valores y motivaciones de las personas que trabajaban en una organización” <sup>2</sup>.

Tagiuri en 1968 dice que “clima organizacional es una cualidad relativa del medio ambiente interno de una organización que la experimentan sus miembros e influye en la conducta de estos. Se puede describir en términos de los valores de un conjunto particular de características” <sup>2</sup>

James y Jones en el año de 1974 proponen “un modelo integrador de conducta organizacional. Se distingue el clima de la organización y el clima psicológico en conexión con las conductas y las motivaciones” <sup>2</sup>.

Flippo en 1984 presenta “una analogía entre clima organizacional y clima meteorológico, y afirma que este constructo se refiere a las condiciones

ambientales de la organización, atributos, estructura y tipos de liderazgo, que ejercen efecto sobre las relaciones, comportamientos y actividades de los miembros de la organización” 2.

Para Reichers y Schneider “el clima organizacional es un grupo de percepciones resumidas o globales compartidas por los individuos acerca de su ambiente, en relación con las políticas, prácticas y procedimientos organizacionales, tanto formales como informales.” 2

Peiró a su vez habla que “el mejoramiento de la organización se debe en gran medida a la adecuada interacción hombre-organización, en tanto se presenta la adaptación del sujeto al puesto de trabajo en la organización” 3.

Brunet (1987) define el clima organizacional como la percepción que se tiene del entorno dentro de la organización , caracterizada por los valores, actitudes u opiniones personales de los funcionarios, y las variables consecuentes como la satisfacción y la productividad que están a su vez determinadas por las variables del medio y las personales. Esta definición agrupa entonces aspectos organizacionales tales como el liderazgo, los conflictos, los sistemas de recompensas y castigos, el control y la supervisión, entre otros.(monografía)

Chiavenato (1990) por su parte, considera que el clima organizacional es el medio interno y la atmósfera de una organización (tecnología, políticas, reglamentos, los estilos de liderazgo, la etapa de la vida del negocio) que influyen en las actitudes,

comportamientos de los empleados, su desempeño laboral y la productividad de la organización.(monografía)

James y Jones 9 , resumieron muy bien la definición de clima organizacional al proponer tres modos de investigarlo,(...): la medida de los atributos organizacionales, la medida perceptiva de los atributos organizacionales y la medida perceptiva de los atributos individuales.”1.(monografía)

Pero independientemente de la definición que se acepte como la más pertinente para uso académico y/o práctico, lo que se quiere enfatizar en este trabajo, hecho en nuestro medio, es que el clima laboral se puede cuantificar, se puede gerenciar y es factor determinante en procesos de cambio promovidos por la gerencia, cambios que son necesarios para que la organización se adapte casi que a diario a nuevos elementos internos y externos que presionan la estabilidad y crecimiento organizacional (si acaso no su supervivencia). Nuestro medio no es ni mucho menos la excepción, las instituciones de salud como la que nos ocupa (Hospital San Vicente de Montenegro Nivel I) están sujetas a presiones entre otras, de tipo económico como lo son presupuestos ajustados y rígidos con un sistema de subsidios a la demanda donde la unidad de pago por capitación no se equipara al costo de la atención con calidad requerida, de tipo político pues la descentralización ordena que sea la administración del ente territorial quien se haga cargo y responsable de las empresas sociales del estado lo cual somete a los administradores a mediar entre los intereses de su organización y los intereses

externos, de tipo legal porque estamos en una era de cambios rápidos de la cual no se sustrae la agenda legislativa que en busca de mejoras, somete a las organizaciones a un estado de continua adaptación a nuevas condiciones. Lo anterior obliga a la gerencia a promover frecuentes cambios para mantener el equilibrio (financiero, misional, etc.) impactando también de manera directa e indirecta en el cliente interno, en su percepción de la organización, su calidad de vida y satisfacción personal entre otros aspectos.

Pérez, plantea como uno de los aspectos más importante a tener en cuenta por un gerente, “entender que el cliente interno cuenta con un trato equitativo, ser interlocutor de una comunicación honesta con sus superiores jerárquicos, que se les compartan expectativas y responsabilidades así como también se les reconozca esfuerzos y se compartan los logros” 1; en términos más sencillos expresados por Covey en 1995: tratar al funcionario “exactamente como queremos que ellos traten a nuestros clientes”; extrapolando al terreno de esta investigación, para exigir trato óptimo a los pacientes y clientes externos se requiere que el cliente interno sea tratado con la misma consideración. Es aquí donde empezamos a entender la importancia que el clima laboral tiene para el colaborador en sí , porque impacta en el cumplimiento cabal de la misión y en la adaptación a los cambios que requiere la organización; esto se ratifica cuando Pérez de Maldonado en el 2000 y Maldonado en el 2006 arguyen la necesidad de que se cree un “clima laboral afectivo propicio pues de lo contrario la organización sufrirá las consecuencias reflejadas en la minimización de las ganancias” 4. ganancia que para el caso del Hospital San

Vicente se mide en función social más que en rédito económico.

Sulbarán en el 2002 resume muy bien la importancia del clima laboral para la organización de esta manera: “El ambiente conceptual que genera o crea la gerencia, estará dirigido a estimular una actitud o estructura mental positiva que tenga, a la vez, un efecto saludable en el deseo del individuo de participar en el cambio y la innovación organizacional. Tal ambiente tendrá, además, que ver con la creación de una estructura mental que permita a la persona entender por qué es ventajoso ofrecer sus esfuerzos para lograr los objetivos de la organización, capacitándole al mismo tiempo para el logro de sus metas personales. En fin, una de las principales funciones de la gerencia es, pues, la creación de un clima organizacional favorable, tanto físico como mental, que induzca a la gente a contribuir espontánea y voluntariamente con sus esfuerzos a lograr cambios y obtener los objetivos planteados. Sin este ambiente físico-conceptual apropiado, los esfuerzos de los participantes pueden resultar ineficaces o, peor aún, nulos o inexistentes.” 4.

A fin de comprender mejor el concepto de Clima Organizacional es necesario resaltar los siguientes elementos:

- El clima se refiere a las características del medio ambiente de trabajo.
- Estas características son percibidas directa o indirectamente por los trabajadores que se desempeñan en ese medio ambiente.
- El clima tiene repercusiones en el comportamiento laboral.
- El clima es una variable interviniente que media entre los factores del sistema

organizacional y el comportamiento individual.

-Estas características de la organización son relativamente permanentes en el tiempo, se diferencian de una organización a otra y de una sección a otra dentro de una misma empresa.

-El clima, junto con las estructuras y características organizacionales y los individuos que la componen, forman un sistema interdependiente altamente dinámico.”3.

En conclusión, las tres variables básicas involucradas en la definición de clima laboral son: a) las variables del medio como el tamaño, la estructura de la organización y la administración de recursos humanos que son exteriores al empleado, b) las variables personales, como las aptitudes, las actitudes y las motivaciones del empleado, y b) las variables resultantes, como la satisfacción y la productividad que están influenciadas por las variables del medio y las variables personales.”monografía

Para efectos de este trabajo, enfatizamos en el hecho de que hay que diferenciar clima organizacional de las teorías de motivación y de las teorías de liderazgo para lo cual sugerimos leer la teoría de los sistemas de Likert y además evitar caer en el error de reducir el ámbito de lo que significa el clima organizacional a la presencia o ausencia de estrés laboral (bien descrito y analizado en el documento de la OMS de 2.004 sobre la organización del trabajo y el estrés de Leka, Stravoula et al). Lo anterior sin desconocer que autores como Likert (1.961) y Katz y Khan (1.966) consideran que el clima creado en el lugar de trabajo tiene importantes

consecuencias sobre los empleados de la organización y no solo en los resultados y la eficacia de la organización, pues un trabajador estresado suele ser más propenso a la enfermedad, suele estar poco motivado, ser menos productivo y tener mayor riesgo de accidentalidad; además, la entidad para la que trabaja suele tener peores perspectivas de éxito en un mercado competitivo.<sup>5</sup>

Ya establecidas, una aproximación a la definición de clima laboral y la importancia de éste para la organización, trataremos de sustentar la utilidad de la herramienta de cuantificación de clima laboral que escogimos entre varias posibilidades.

Siendo el Hospital San Vicente de Montenegro una institución prestadora de salud de baja complejidad con una estructura organizacional simple y un estilo de liderazgo definido, pretendemos medir su clima organizacional mediante una herramienta que ya ha sido probada con otras instituciones de salud similares, como la prueba adoptada por el departamento de calidad del ministerio de salud de Chile, adaptada y validada en una experiencia anterior por Rebeco en el año 2001 y a la cual se le sumó “el conflicto” como nueva variable; El cuestionario mide el clima organizacional con respuestas basadas en escala tipo Likert, de cinco puntos (a saber: Muy de acuerdo =5, De acuerdo = 4, No estoy seguro = 3, En desacuerdo = 2, Totalmente en desacuerdo =1). Para nuestro estudio en particular, decidimos omitir el tercer ítem del factor 12 con el fin de aumentar la fiabilidad (Alfa de Cronbach de 0,588 a 0,782).

## MARCO LEGAL

A continuación relacionamos algunas, creemos que las más importantes, herramientas jurídicas que se implementaron para dar forma a la norma que establece que el clima laboral debe ser gerenciado con miras a mantener la salud y bienestar del trabajador y en consecuencia la óptima productividad empresarial.

### Ley 10 de 1.990

Sienta las bases de la descentralización en la administración y otorga facultades a los diferentes entes territoriales (en nuestro caso el municipio de Montenegro Q.) para que se responsabilicen de la gestión administrativa mediante la creación entre otros, de un Comité de Desarrollo Administrativo el cual “determinará las instancias que considere necesarias para efectos de implementar las políticas de desarrollo administrativo en sus entidades y organismos.”(dec.2482-2012)

### Ley 489 de 1.998

“Artículo 15º.- Definición del sistema. El Sistema de Desarrollo Administrativo es un conjunto de políticas, estrategias, metodologías, técnicas y mecanismos de carácter administrativo y organizacional para la gestión y manejo de los recursos humanos, técnicos, materiales, físicos, y financieros de las entidades de la Administración Pública, orientado a fortalecer la capacidad administrativa y el desempeño institucional, de conformidad con la reglamentación que para tal efecto expida el Gobierno Nacional.”

Decreto 614 de 1984 en su Artículo 2 literal c -

Donde se determinan las bases para la organización y administración de la salud ocupacional en Colombia y en su artículo 2 se especifica su objetivo: mejoramiento y mantenimiento de la calidad de vida del trabajador, prevención de daño en la salud del trabajador como consecuencia de su trabajo y protección de la persona contra riesgos relacionados con la organización laboral...

Resolución 1016 de 1.989

Dice en su artículo 10: “Los subprogramas de Medicina Preventiva y del Trabajo, tienen como finalidad principal la promoción, prevención y control de la salud del trabajador, protegiéndolo de los factores de riesgo ocupacionales, ubicándolo en un sitio de trabajo acorde con sus condiciones psicofisiológicas y manteniéndolo en aptitud de producción de trabajo.”

Decreto 1834 de 1.994 En su artículo 1 numeral 42, tipifica las patologías causadas por estrés en el trabajo.

Resolución 2646 de 2.008 del Ministerio de la Protección Social:

“Por la cual se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional”;

de cumplimiento obligatorio para empleadores públicos y privados , empleados dependientes e independientes, entre otros.

En el artículo 3 se definen los términos de referencia y nos parece pertinente transcribirlos de la norma, pues describen de manera implícita los elementos que influyen y /o identifican el clima laboral :

a) Trabajo: Toda actividad humana remunerada o no, dedicada a la producción, comercialización, transformación, venta o distribución de bienes o servicios y/o conocimientos, que una persona ejecuta en forma independiente o al servicio de otra persona natural o jurídica.

b) Riesgo: Probabilidad de ocurrencia de una enfermedad, lesión o daño en un grupo dado.

c) Factor de riesgo: Posible causa o condición que puede ser responsable de la enfermedad, lesión o daño.

d) Factores de riesgo psicosociales: Condiciones psicosociales cuya identificación y evaluación muestra efectos negativos en la salud de los trabajadores o en el trabajo.

e) Factor protector psicosocial: Condiciones de trabajo que promueven la salud y el bienestar del trabajador.

f) Condiciones de trabajo: Todos los aspectos intralaborales, extralaborales e individuales que están presentes al realizar una labor encaminada a la producción de bienes, servicios y/o conocimientos.

g) Estrés: Respuesta de un trabajador tanto a nivel fisiológico, psicológico como conductual, en su intento de adaptarse a las demandas resultantes de la interacción

de sus condiciones individuales, intralaborales y extralaborales.

h) Carga física: Esfuerzo fisiológico que demanda la ocupación, generalmente se da en términos de postura corporal, fuerza, movimiento y traslado de cargas e implica el uso de los componentes del sistema osteomuscular, cardiovascular y metabólico.

i) Carga mental: Demanda de actividad cognoscitiva que implica la tarea. Algunas de las variables relacionadas con la carga mental son la minuciosidad, la concentración, la variedad de las tareas, el apremio de tiempo, la complejidad, volumen y velocidad de la tarea.

j) Carga psíquica o emocional: Exigencias psicoafectivas de las tareas o de los procesos propios del rol que desempeña el trabajador en su labor y/o de las condiciones en que debe realizarlo.

k) Carga de trabajo: Tensiones resultado de la convergencia de las cargas física, mental y emocional.

l) Acoso laboral: Toda conducta persistente y demostrable, ejercida sobre un empleado, trabajador por parte de un empleador, un jefe o superior jerárquico inmediato o mediato, un compañero de trabajo o un subalterno, encaminada a infundir miedo, intimidación, terror y angustia, a causar perjuicio laboral, generar desmotivación en el trabajo, o inducir la renuncia del mismo, conforme lo establece la Ley 1010 de 2006.

m) Efectos en la salud: Alteraciones que pueden manifestarse mediante síntomas subjetivos o signos, ya sea en forma aislada o formando parte de un cuadro o diagnóstico clínico.

n) Efectos en el trabajo: Consecuencias en el medio laboral y en los resultados del trabajo. Estas incluyen el ausentismo, la accidentalidad, la rotación de mano de obra, la desmotivación, el deterioro del rendimiento, el clima laboral negativo, entre otros.

ñ) Evaluación objetiva: Valoración de las condiciones de trabajo y salud realizada por un experto, utilizando criterios técnicos y metodologías validadas en el país.

o) Evaluación subjetiva: Valoración de las condiciones de trabajo y salud, a partir de la percepción y vivencia del trabajador.

p) Experto: Psicólogo con posgrado en salud ocupacional, con licencia vigente de prestación de servicios en psicología ocupacional.

q) Patologías derivadas del estrés: Aquellas en que las reacciones de estrés, bien sea por su persistencia o por su intensidad, activan el mecanismo fisiopatológico de una enfermedad.

Ley 2482 de 2.012

En su artículo 3° sobre Políticas de Desarrollo Administrativo , en el literal c), determina la “Gestión del talento humano: Orientada al desarrollo y cualificación de los servidores públicos buscando la observancia del principio de mérito para la provisión de los empleos, el desarrollo de competencias, vocación del servicio, la aplicación de estímulos y una gerencia pública enfocada a la consecución de resultados. Incluye, entre otros el Plan Institucional de Capacitación, el Plan de Bienestar e Incentivos, los temas relacionados con Clima Organizacional y el Plan Anual de Vacantes;”

Vemos, como a través de los años se ha ido modificando la norma para garantizar

cada vez de manera más efectiva, el cumplimiento por parte de los empleadores y de la administración pública con el mandato legal que protege al trabajador de los factores de riesgo psicosocial donde se enmarca al clima laboral.

## 6. METODOLOGÍA

La presente investigación es un estudio de tipo descriptivo, que intenta, como su nombre lo dice, describir el clima organizacional de un hospital de baja complejidad mediante la caracterización de doce dimensiones : comunicación interna, reconocimiento, relaciones interpersonales en el trabajo, calidad en el trabajo, toma de decisiones, entorno físico, objetivos de la institución, compromiso, adaptación al cambio, delegación de actividades y funciones, coordinación externa y eficiencia en la productividad.

Esta investigación midió las variables del clima organizacional considerándolo como un “fenómeno multidimensional que describe la naturaleza de las percepciones que los empleados tienen de sus propias experiencias dentro de una organización”<sup>4</sup>.

Para nuestro trabajo las dimensiones que tuvimos en cuenta para caracterizar el clima organizacional fueron:

Comunicación interna: este revela la percepción de las personas en términos de apoyo y acompañamiento.

Reconocimiento: entendido como toda señal de agradecimiento, estimación y

valoración que se tiene por la labor desempeñada, estrictamente por los superiores o jefes.

Relaciones interpersonales en el trabajo: La percepción del apoyo y amistad que se puede obtener de los pares, así como el respeto.

Calidad en el trabajo: la percepción de la calidad, entendida en el contexto de salud, el compromiso que se tiene con el trabajo para que se realice con convicción.

Toma de decisiones: busca definir “cómo se involucran los miembros del grupo en la elección de alternativas de acción que afectan globalmente el trabajo y se concede libertad para acometer las tareas y solucionar los problemas cotidianos, incluye la pertinencia de las decisiones y la delegación entre niveles jerárquicos” 12.

Entorno físico: Mide la percepción que se tiene del ambiente físico de trabajo, el diseño, la comodidad, la iluminación, el nivel de ruido y los equipos necesarios para realizar las funciones.

Objetivos de la institución: busca identificar el conocimiento que se tiene de los objetivos y su conformidad o no con ellos.

Compromiso: se refiere al “cumplimiento de cualquier tipo de acuerdo el cual todas las partes implicadas asumen unas obligaciones” 13

Adaptación al cambio: acerca de la flexibilidad y capacidad de adaptarse a nuevos procesos.

Delegación de actividades y funciones: mide niveles de mando y su coherencia con la capacidad para ejercerlo.

Coordinación externa: las relaciones e interacción con otras dependencias de la organización, el grado de comunicación.

Eficiencia en la productividad: entendida como el cumplimiento de las expectativas de forma oportuna y siguiendo las normas establecidas.

La información fue capturada en el paquete estadístico SPSS versión 21 (Statistical Package for the Social Sciences, 2015) para crear la base de datos que permitió analizar la información de manera integral. Se utilizaron medidas de tendencia central: frecuencias, porcentajes, media, desviación estándar, valor mínimo y valor máximo, para describir las características de la muestra y las variables de estudio. El coeficiente de confiabilidad del instrumento se obtuvo a través del alpha de Cronbach y la curva de normalidad de los datos mediante la prueba Kolmogorov-Smirnov (K-S), previa construcción de índices con valor de 0 a 100, con el objetivo de identificar la pertinencia de utilizar estadística paramétrica o no paramétrica; como el resultado fue una curva no normal se utilizó ( $\rho$ ) de Spearman.

La población estudio la conformaron 160 personas, entre personal de planta, la vinculada por prestación de servicios y la contratada a través de terceros para labores administrativas y misionales de la Empresa Social del Estado Hospital San Vicente del municipio de Montenegro Quindío, de primer nivel de atención.

La muestra ( $n=114$  ; margen de error 5.68%; nivel de confianza de 95) se escogió mediante herramienta suministrada por el asesor de la investigación (Calculadora para obtener el tamaño de una muestra – Red de Bibliotecas UNNE).

Los 114 participantes fueron escogidos al azar, de todas las dependencias, fueron

informados del objetivo de la encuesta y se obtuvo su consentimiento mediante el formato escogido para ello (anexo).

La participación en la investigación se realizó de manera voluntaria y anónima, la aplicación del cuestionario se realizó de manera individual y sin límite de tiempo. Previo al diligenciamiento de la encuesta, los participantes diligenciaron el consentimiento informado, documento que presenta el objetivo de la investigación y sus alcances.

Para el diagnóstico del clima organizacional, se utilizó un instrumento adoptado por el Departamento de Calidad del Ministerio de Salud de Chile, adaptado y validado en una experiencia anterior por Rebeco en el año 2001.4. cuyos autores son María Margarita Chiang Vega, Carlos Mauricio Salazar Botello, Antonio Núñez Partido, Universidad del Bio Bio, Chile.

El instrumento está conformado por 74 enunciados que dan cuenta de 12 dimensiones del clima organizacional. El cuestionario midió el clima organizacional con respuestas basadas en escala tipo Likert, de cinco puntos (a saber: Muy de acuerdo=5, De acuerdo = 4, No estoy seguro = 3, En desacuerdo = 2, Totalmente en desacuerdo =1). 4. No existen respuestas malas o buenas, son alternativas que se responden según el criterio de cada encuestado.

A continuación se presentan los enunciados según las variables que se miden (4).

| Factor          | Items                                   | Fiabilidad del factor |
|-----------------|---|-----------------------|
| 1. Comunicación | ¿Se siente Ud. libre para conversar con | Alfa de Cronbach      |

|                |   |   |
|----------------|---|---|
| <p>interna</p> | <p>su superior acerca de materias relacionadas con su trabajo?.</p> <p>¿Es adecuada la relación con sus compañeros de trabajo?</p> <p>¿Siente que su relación con su jefe directo es de confianza y apoyo recíproco?</p> <p>¿Cree Ud. que en su área de trabajo se producen errores por falta de información?</p> <p>¿Su jefe se preocupa de explicar todo muy bien de modo que no existan confusiones?</p> <p>¿Considera Ud. que se le entrega la información suficiente en el momento, para realizar bien su trabajo?</p> <p>¿Ante un problema en su trabajo puede Ud. hablar con su jefe en forma franca y sincera?</p> <p>¿Trabajamos en equipo?</p> <p>¿Avanzamos en la misma dirección?</p> <p>¿Nuestra información se comparte con el resto del equipo de trabajo?</p> | <p>(unidimensionalidad, homogeneidad, fiabilidad) 0,943</p> |
|----------------|---|---|

|                      |   |                        |
|----------------------|---|------------------------|
|                      | <p>¿Nuestros mecanismos de comunicación son adecuados?</p> <p>¿Realizamos reuniones efectivas?</p> <p>¿Comunicamos entre nosotros cuando y donde podemos ser localizados?</p>   |                        |
| 2.<br>Reconocimiento | <p>¿Se estimula la capacitación de los funcionarios?</p> <p>¿Se trabaja regularmente con un plan para la capacitación de los funcionarios?</p> <p>¿Se ofrecen posibilidades para el desarrollo personal de los funcionarios?</p> <p>¿Existe equidad en el acceso a la capacitación?</p> <p>¿Los funcionarios de su Departamento/ Servicio/ Unidad son frecuentemente elogiados, más que criticados y corregidos?</p> <p>¿Hemos sido partícipes de los buenos resultados?</p> <p>¿La actuación de calidad es gratificada?</p> <p>¿La jefatura se fija más en las</p> | Alfa de Cronbach 0,907 |

|  |   |                               |
|--|---|-------------------------------|
|  | <p>habilidades de los funcionarios que en sus puntos débiles?</p> <p>¿Hay grupos de funcionarios que casi nunca reciben atención ni reconocimiento?</p> <p>¿El funcionario que ha sido llamado por el jefe, espera más bien elogios que críticas?</p>   |                               |
| <p>3. relaciones interpersonales en el trabajo</p> | <p>¿Lo pasamos bien trabajando juntos?</p> <p>¿Tenemos ganas de ir a trabajar cada día?</p> <p>¿Nos sentimos seguros en nuestro trabajo?</p> <p>¿Nos ayudamos y animamos unos a otros?</p> <p>¿Nuestra comunicación es abierta y transparente?</p> <p>¿Confiamos los unos en los otros?</p> <p>¿Hablamos los unos CON los otros, pero no los unos DE los otros?</p> <p>¿Respetamos las habilidades, los deseos y la personalidad de los</p> | <p>Alfa de Cronbach 0,893</p> |

|                           |   |                        |
|---------------------------|---|------------------------|
|                           | demás?  |                        |
| 4. Calidad en el trabajo. | <p>¿Nos tomamos en serio la calidad?</p> <p>¿Conocemos nuestras fortalezas y debilidades?</p> <p>¿Evaluamos regularmente la calidad de nuestras actividades?</p> <p>¿Hacemos uso óptimo de nuestros recursos?</p> <p>¿Exigimos calidad entre nosotros?</p> <p>¿Hacemos realmente todo lo que podemos hacer?</p> <p>¿Trabajamos todos para impulsar mejoras y desarrollar nuestro Departamento/ Servicio/ Unidad?</p> <p>¿Existe orden y disciplina adecuados para realizar nuestro trabajo?</p> | Alfa de Cronbach 0,88  |
| 5. Toma de decisiones.    | <p>¿Las decisiones de su Departamento/ Servicio/ Unidad se toman en su mismo nivel?</p> <p>¿Las decisiones se toman oportunamente?</p> <p>Piensa Ud. que las decisiones en su</p>   | Alfa de Cronbach 0,881 |

|                           |   |                              |
|---------------------------|---|------------------------------|
|                           | <p>unidad se hacen pensando en los trabajadores.</p> <p>Ud. Puede emplear su propia iniciativa para hacer las cosas.</p> <p>Siente Ud. que en esta organización se anima los empleados a que tomen sus propias decisiones</p> <p>¿Las decisiones se basan en información confiable?</p>   |                              |
| <p>5. Entorno físico.</p> | <p>¿El entorno físico mejora el bienestar y la eficiencia de su Departamento/ Servicio/ Unidad?</p> <p>La decoración y el diseño: ¿Son acordes a la función de su Departamento/ Servicio/ Unidad?</p> <p>¿El espacio físico es suficiente?</p> <p>¿Tiene una ventilación e iluminación adecuada?</p> <p>¿El nivel de ruido interfiere significativamente con el desarrollo de</p> | <p>Alfa de Cronbach 0,83</p> |

|                                |   |                        |
|--------------------------------|---|------------------------|
|                                | <p>sus funciones?</p> <p>¿Cuenta su Departamento/ Servicio/ Unidad con los equipos e insumos necesarios para el desarrollo de sus funciones.</p>  |                        |
| 6. Objetivos de la institución | <p>¿Están claramente definidos los objetivos?</p> <p>¿Los conoce Usted?</p> <p>¿Está de acuerdo con ellos?</p>  | Alfa de Cronbach 0,933 |
| 7. Compromiso                  | <p>¿Cumplimos nuestros acuerdos?</p> <p>¿Estamos dispuestos a hacer un esfuerzo extra si la situación lo exige?</p> <p>¿Se siente Ud. con la camiseta puesta?</p> <p>¿Nos sentimos responsables de los éxitos y fracasos de nuestro Departamento/ Servicio/ Unidad?</p> | Alfa de Cronbach 0,817 |
| 8. Adaptación al cambio        | <p>¿Sabemos cuáles son los progresos de nuestro Departamento/ Servicio/ Unidad?</p> <p>¿Sentimos la necesidad de que existan cambios?</p> <p>¿Somos lo suficientemente flexibles</p>  | Alfa de Cronbach 0,79  |

|  |  |                        |
|--|--|------------------------|
|  | <p>para aceptar los cambios?</p> <p>¿Estamos dispuestos a adaptarnos a los cambios?</p> <p>¿Hemos empezado a usar nuevas tecnologías o herramientas de gestión?</p>  |                        |
| 9. Delegación de actividades y funciones.. | <p>¿Hay suficiente delegación?</p> <p>¿Las capacidades de los funcionarios son usadas de la forma más ventajosa?</p> <p>¿Es adecuada la forma de delegación?</p> <p>¿Los funcionarios están capacitados para asumir las funciones delegadas?</p>   | Alfa de Cronbach 0,831 |
| 10. Coordinación externa.                  | <p>¿Trabajamos bien con el resto de los Departamentos/ Servicios/ Unidades?</p> <p>¿Conoce quiénes son los usuarios de su Departamento/ Servicio/ Unidad?</p> <p>¿Sabe Ud. lo que los usuarios de su Departamento/ Servicio/ Unidad requieren?</p> <p>¿Cómo evalúa la comunicación de la administración?</p> <p>¿El flujo de información con el resto de los Departamentos/ Servicios/ Unidades es</p> | Alfa de Cronbach 0,814 |

|                                    |  |  |
|------------------------------------|--|--|
|                                    | adecuado?  |  |
| 11. Eficiencia en la productividad | <p>¿Responde su Departamento/ Servicio/ Unidad a las expectativas de la organización con respecto de su eficiencia y productividad?</p> <p>¿Las tareas son siempre realizadas en forma oportuna, de acuerdo a normas establecidas y haciendo el mejor uso de los recursos?</p> | <p>Alfa de Cronbach 0,782.</p> <p>Originalmente de 3 items, se suprime el tercero : ¿Hay grupos de funcionarios que casi nunca reciben atención ni reconocimiento? , para aumentar la fiabilidad de 0.588 (bajo) a este de</p> |

|  |  |              |
|--|--|--------------|
|  |  | 0,782 (alto) |
|--|--|--------------|

Se cuantificó el resultado del clima laboral mediante el cálculo de la media general de las variables. Se consideró la siguiente escala: Bajo 1 - 1.9; Medio 2 -3.9; Alto 4-5 obteniéndose una puntuación de 3.8 lo que significa que es Medio.

**7. RESULTADOS O DISCUSIÓN**

RESULTADOS ESPERADOS (Considerar el documento: Productos de ejercicios de investigación, proyección social e innovación, anexo a esta convocatoria)

El presente capítulo muestra los resultados obtenidos en el estudio en el siguiente orden:

- 1) Confiabilidad del Instrumento de medición, 2) Estadística Descriptiva y Prueba Kolmogorov-Smirnov, 3) Resultado de objetivos.

### Confiabilidad del Instrumento de Medición

La consistencia interna del instrumento en sus dos escalas se determinó con el coeficiente de confiabilidad alfa de Cronbach, los resultados obtenidos se exponen en la siguiente tabla.

#### Tabla 1

Coeficiente de confiabilidad: Instrumento Evaluar Clima Organizacional

Escalas No. de Reactivos Alfas

Instrumento Evaluar Clima Organizacional 74 .975

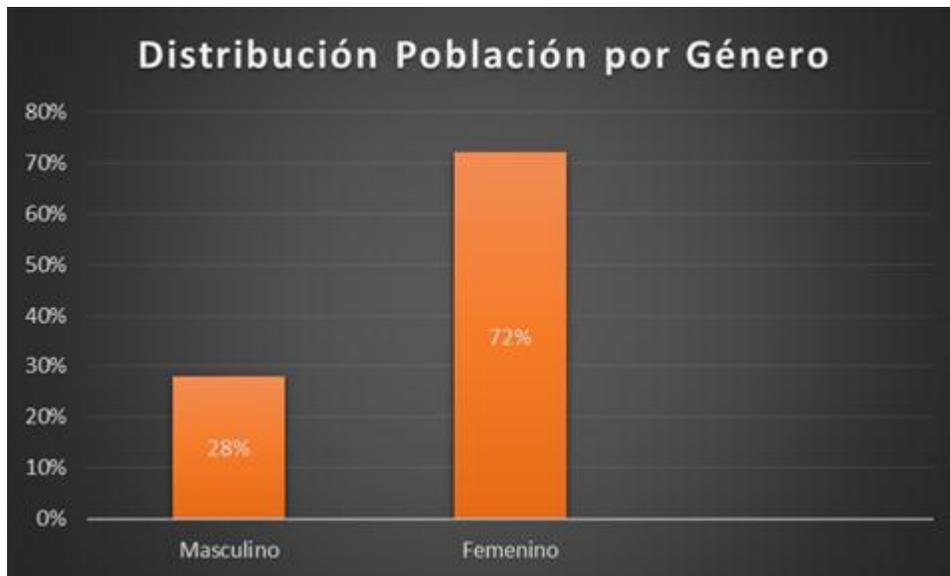
Fuente: ISF: GEN-25. Puebla, 2014. n = 97 Participantes

En la Tabla 1, se puede observar que de acuerdo a los puntajes de las alfas de Cronbach obtenidos el instrumento es aceptables para el estudio de acuerdo a Polit y Beck (2004).

#### Caracterización Sociodemográfica (descripción de la población):

La población de estudio se conforma por 114 participantes, 71.1% de sexo femenino y 28.9% de sexo masculino; la moda de la edad es 26 años y una media de 35 años. Con respecto al tiempo laborado en la institución de estudio, la media es de 36 meses con tiempo menor 0 meses y mayor 372 meses. Los tipos de contratación que predominan son prestación de servicios y tercerizado, cada uno con el 42.3%, el 15 restante corresponde a funcionarios de planta (nombramiento). La escolaridad arrojó un 42.3%

para el nivel técnico, 33% universitario, 15.5% bachillerato, 8.2% postgrado y 1% primaria.



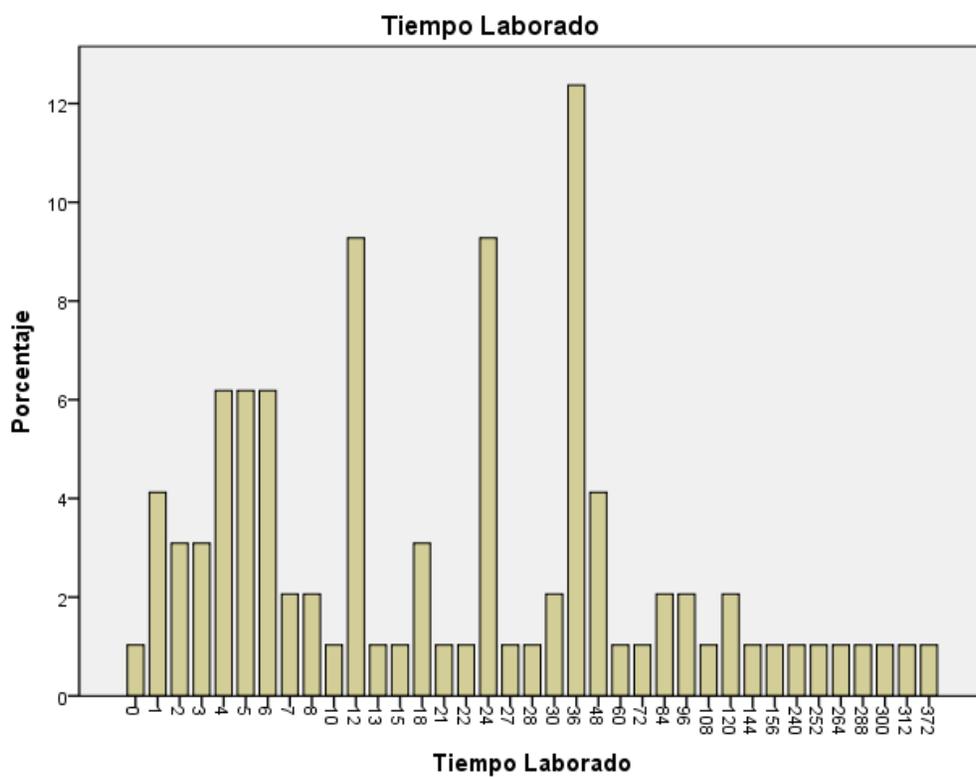
### Distribución de la población por Edad

| Datos    | Edad    |
|----------|---------|
| Media    | 35.05   |
| Mediana  | 33.00   |
| Moda     | 26      |
| DS*      | 11.072  |
| Varianza | 122.591 |
| Mínimo   | 19      |
| Máximo   | 57      |

La edad más frecuente fue de 26 años.

\*DS: Desviación Estándar

## TIEMPO LABORADO EN MESES



## TIPO DE CONTRATO

|   | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---|------------|------------|-------------------|----------------------|
| a | e          |            |                   |                      |

|         |                         |    |       |       |       |
|---------|-------------------------|----|-------|-------|-------|
| Válidos | Prestación de Servicios | 41 | 42.3% | 42.3  | 42.3  |
|         | Tercerizado             | 41 | 42.3% | 42.3  | 84.5  |
|         | Nombramiento            | 15 | 15.5% | 15.5  | 100.0 |
|         | Total                   | 97 | 100.0 | 100.0 |       |

### NIVEL DE ESCOLARIDAD

| Grado   | Frecuencia    | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|---------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Primaria      | 1          | 1.0               | 1.0                  |
|         | Bachillerato  | 15         | 15.5              | 16.5                 |
|         | Técnico       | 41         | 42.3              | 58.8                 |
|         | Universitario | 32         | 33.0              | 91.8                 |
|         | Postgrado     | 8          | 8.2               | 100.0                |
|         | Total         | 97         | 100.0             |                      |

### 3.3 Prueba Kolmogorov-Smirnov

Los datos obtenidos muestran que la Escala de Clima Organizacional una media de 69.81 ( $DE = 18.15$ ), las dimensiones de este instrumento se describirá a continuación,

1. Comunicación Interna tuvo la media ( $\bar{X} = 72.93$ ;  $DE = 16.05$ ), 2. Reconocimiento tuvo la media ( $\bar{X} = 62.70$ ;  $DE = 20.65$ ), 3. Relaciones Interpersonales tuvo la media ( $\bar{X} = 67.71$ ;  $DE = 19.87$ ), 4. Calidad en el Trabajo tuvo la media ( $\bar{X} = 79.57$ ;  $DE = 16.49$ ), 5. Toma Decisiones Trabajo tuvo la media ( $\bar{X} = 65.72$ ;  $DE = 22.77$ ), 6. Entorno Físico tuvo la media ( $\bar{X} = 63.18$ ;  $DE = 22.18$ ), 7. Objetivos de la Institución tuvo la media ( $\bar{X} = 76.89$ ;  $DE = 20.46$ ), 8. Compromiso tuvo la media más alta ( $\bar{X} = 85.30$ ;  $DE = 15.57$ ), 9. Adaptación al Cambio tuvo la media ( $\bar{X} = 60.41$ ;  $DE = 12.92$ ), 10. Delegación de Actividades Funciones tuvo la media ( $\bar{X} = 67.01$ ;  $DE = 21.43$ ), 11. Coordinación Externa tuvo la media más baja ( $\bar{X} = 57.97$ ;  $DE = 12.76$ ), 12. Eficiencia en la Productividad tuvo la media ( $\bar{X} = 78.35$ ;  $DE = 78.35$ ). En relación a la prueba Kolmogorov-Smirnov, los datos obtenidos mostraron una distribución no normal.

### CORRELACIONES RHO DE SPEARMAN

|                               | II   | 1      | 2      | 3      | 4      | 5      | 6      | 7      | 8      | 9      | 10     | 11     | 12     |
|-------------------------------|------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| II Coeficiente de correlación | 1.00 | .699** | .736** | .870** | .754** | .713** | .710** | .729** | .746** | .712** | .704** | .804** | .724** |
| Sig. (bilateral)              | .    | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   |
| N                             | 97   | 97     | 97     | 97     | 97     | 97     | 97     | 97     | 97     | 97     | 97     | 97     | 97     |

|   |                            |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |
|---|----------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| 1 | Coeficiente de correlación | .699** | 1.000  | .534** | .610** | .575** | .454** | .450** | .549** | .517** | .527** | .539** | .536** | .589** |
|   | Sig. (bilateral)           | .000   | .      | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   |
|   | N                          | 97     | 97     | 97     | 97     | 97     | 97     | 97     | 97     | 97     | 97     | 97     | 97     | 97     |
| 2 | Coeficiente de correlación | .736** | .534** | 1.000  | .657** | .374** | .430** | .646** | .593** | .430** | .481** | .542** | .605** | .683** |
|   | Sig. (bilateral)           | .000   | .000   | .      | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   |
|   | N                          | 97     | 97     | 97     | 97     | 97     | 97     | 97     | 97     | 97     | 97     | 97     | 97     | 97     |
| 3 | Coeficiente de correlación | .870** | .610** | .657** | 1.000  | .658** | .534** | .573** | .586** | .626** | .610** | .627** | .834** | .734** |
|   | Sig. (bilateral)           | .000   | .000   | .000   | .      | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   |
|   | N                          | 97     | 97     | 97     | 97     | 97     | 97     | 97     | 97     | 97     | 97     | 97     | 97     | 97     |
| 4 | Coeficiente de correlación | .754** | .575** | .374** | .658** | 1.000  | .504** | .403** | .479** | .607** | .533** | .521** | .572** | .433** |
|   | Sig. (bilateral)           | .000   | .000   | .000   | .000   | .      | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   |
|   | N                          | 97     | 97     | 97     | 97     | 97     | 97     | 97     | 97     | 97     | 97     | 97     | 97     | 97     |

|                                     |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |     |        |
|-------------------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|-----|--------|
| Sig.<br>(bilateral)                 | .000   | .000   | .000   | .000   | .      | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .00 | .000   |
| N                                   | 97     | 97     | 97     | 97     | 97     | 97     | 97     | 97     | 97     | 97     | 97     | 97  | 97     |
| 5 Coeficient<br>e de<br>correlación | .713** | .454** | .430** | .534** | .504** | 1.00   | .657** | .518** | .468** | .496** | .423** | .51 | .420** |
| Sig.<br>(bilateral)                 | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .      | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .00 | .000   |
| N                                   | 97     | 97     | 97     | 97     | 97     | 97     | 97     | 97     | 97     | 97     | 97     | 97  | 97     |
| 6 Coeficient<br>e de<br>correlación | .710** | .450** | .646** | .573** | .403** | .657** | 1.00   | .545** | .420** | .525** | .474** | .51 | .517** |
| Sig.<br>(bilateral)                 | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .      | .000   | .000   | .000   | .000   | .00 | .000   |
| N                                   | 97     | 97     | 97     | 97     | 97     | 97     | 97     | 97     | 97     | 97     | 97     | 97  | 97     |
| 7 Coeficient<br>e de<br>correlación | .729** | .549** | .593** | .586** | .479** | .518** | .545** | 1.00   | .596** | .536** | .454** | .55 | .548** |
| Sig.<br>(bilateral)                 | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .      | .000   | .000   | .000   | .00 | .000   |
| N                                   | 97     | 97     | 97     | 97     | 97     | 97     | 97     | 97     | 97     | 97     | 97     | 97  | 97     |

|    |                                   |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |     |        |
|----|-----------------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|-----|--------|
| 8  | Coeficient<br>e de<br>correlación | .746** | .517** | .430** | .626** | .607** | .468** | .420** | .596** | 1.00   | .638** | .511** | .54 | .496** |
|    | Sig.<br>(bilateral)               | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .      | .000   | .000   | .00 | .000   |
|    | N                                 | 97     | 97     | 97     | 97     | 97     | 97     | 97     | 97     | 97     | 97     | 97     | 97  | 97     |
| 9  | Coeficient<br>e de<br>correlación | .712** | .527** | .481** | .610** | .533** | .496** | .525** | .536** | .638** | 1.00   | .500** | .52 | .475** |
|    | Sig.<br>(bilateral)               | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .      | .000   | .00 | .000   |
|    | N                                 | 97     | 97     | 97     | 97     | 97     | 97     | 97     | 97     | 97     | 97     | 97     | 97  | 97     |
| 10 | Coeficient<br>e de<br>correlación | .704** | .539** | .542** | .627** | .521** | .423** | .474** | .454** | .511** | .500** | 1.00   | .53 | .507** |
|    | Sig.<br>(bilateral)               | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .      | .00 | .000   |
|    | N                                 | 97     | 97     | 97     | 97     | 97     | 97     | 97     | 97     | 97     | 97     | 97     | 97  | 97     |
| 11 | Coeficient<br>e de<br>correlación | .804** | .536** | .605** | .834** | .572** | .511** | .517** | .550** | .545** | .526** | .530** | 1.0 | .651** |
|    | Sig.<br>(bilateral)               | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .   | .000   |
|    | N                                 | 97     | 97     | 97     | 97     | 97     | 97     | 97     | 97     | 97     | 97     | 97     | 97  | 97     |

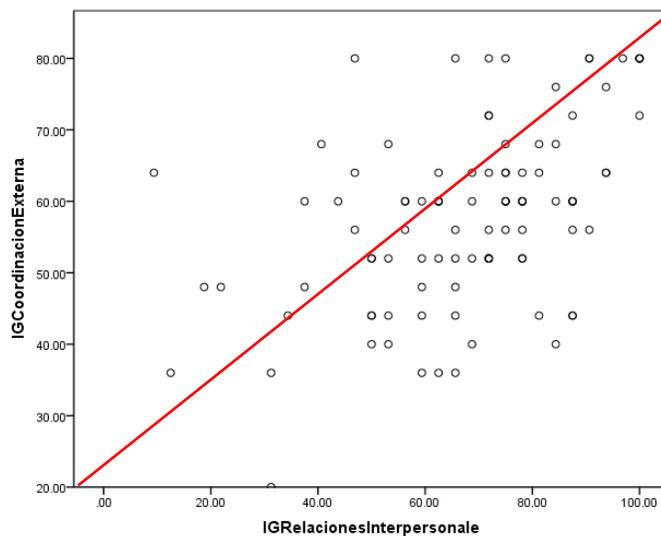
|                               |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |       |
|-------------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|-------|
| Sig.<br>(bilateral)           | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000  |
| N                             | 97     | 97     | 97     | 97     | 97     | 97     | 97     | 97     | 97     | 97     | 97     | 97     | 97    |
| 12 Coeficiente de correlación | .724** | .589** | .683** | .734** | .433** | .420** | .517** | .548** | .496** | .475** | .507** | .651** | 1.000 |
| Sig.<br>(bilateral)           | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000  |
| N                             | 97     | 97     | 97     | 97     | 97     | 97     | 97     | 97     | 97     | 97     | 97     | 97     | 97    |

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Nota: II. Clima Organizacional 1. Comunicación Interna 2. Reconocimiento, 3. Relaciones Interpersonales 4. Calidad en el Trabajo, 5. Toma Decisiones, 6. Entorno Físico, 7. Objetivos de la Institución, 8. Compromiso, 9. Adaptación al Cambio, 10. Delegación de Actividades Funciones, 11. Coordinación Externa, 12. Eficiencia en la Productividad.

Se evidencia que existe una relación positiva altamente significativa entre el Clima Organizacional con la dimensión de Relaciones Interpersonales, lo cual a mejor Clima Organizacional mejor Relaciones Interpersonales y existe una relación de baja significancia estadística del Clima Organizacional con la dimensión de Comunicación Interna. Además se muestra que hay una relación positiva altamente significativa en las Relaciones Interpersonales con Coordinación Externa (Figura).

## Gráficos de Dispersión



### Análisis factorial

1. Los factores extraídos son 12: Comunicación interna, Reconocimiento, Relaciones interpersonales en el trabajo, Calidad en el trabajo, Toma de decisiones, Entorno físico, Objetivos de la institución, Compromiso, Adaptación al cambio, Delegación de actividades y funciones, Coordinación externa y Eficiencia en la productividad.
2. El primer factor lo conforman 13 ítemes. El coeficiente de fiabilidad de este factor es de 0,943 que es considerado alto.
3. El segundo factor lo forman 10 ítemes. El coeficiente de fiabilidad es alto, de 0,907

4. El tercer factor o dimensión lo conforman 8 ítemes con un coeficiente de confiabilidad de 0,893 considerado alto.
5. El factor cuarto está constituido por 8 ítemes con un Cronbach de 0,88 alto.
6. El quinto factor lo forman 6 ítemes con un coeficiente de fiabilidad de 0,881 considerado alto.
7. El factor sexto tiene 6 ítemes y un Cronbach de 0,83 alto.
8. Factor séptimo de 3 ítemes y coeficiente de fiabilidad de 0,933 alto.
9. El octavo factor lo conforman 4 ítemes con un coeficiente de fiabilidad de 0,817 considerado como alto.
10. El noveno factor consta de 5 ítemes con un Cronbach de 0,79 dentro del rango alto.
11. El décimo factor con 4 ítemes tiene Cronbach de 0,831 alto.
12. Un undécimo factor conformado por 5 ítemes tiene un coeficiente de fiabilidad de 0,814 alto.
13. El duodécimo factor nombrado Eficiencia en la productividad, originalmente está conformado por 3 ítemes con un coeficiente de fiabilidad de 0,588 considerado como bajo. Con el fin de aumentar la fiabilidad, se suprimió el ítem tres: ¿Hay grupos de funcionarios que casi nunca reciben atención ni reconocimiento? Lo que resulta con un Alfa de Cronbach de 0,782 alto.
14. Los coeficientes de fiabilidad muestran que los ítemes de cada escala completa están suficientemente relacionados entre sí, excepto en el factor o dimensión 12

construido con 3 ítems y un coeficiente de fiabilidad bajo, que se ajustó para obtener un alfa de Cronbach alto.

### Correlaciones

Los datos obtenidos muestran que la Escala de Clima Organizacional una media de 69.81 ( $DE = 18.15$ ) y una cuantificación por media de 3.89 considerados medios en la escala para el efecto.

1. Comunicación Interna tuvo la media ( $\bar{X} = 72.93$ ;  $DE = 16.05$ ) y una correlación positiva con el resultado de clima laboral. En la medida que haya una buena comunicación interna (representada en los 13 ítems de alto coeficiente de confiabilidad) aumentará la calificación del clima laboral.

2. Reconocimiento tuvo la media ( $\bar{X} = 62.70$ ;  $DE = 20.65$ ), con un coeficiente de confiabilidad alto, es una de las dimensiones que mayormente se correlacionan con la medida del clima laboral y entre sí con el factor 12: eficiencia en la productividad. De aquí podemos inferir que en la medida que el funcionario se sienta productivo y eficiente cree ser reconocido por la organización.

3. Relaciones Interpersonales tuvo la media ( $\bar{X} = 67.71$ ;  $DE = 19.87$ ). Se evidencia una relación positiva altamente significativa, la mayor, relacionado clima laboral y el factor de relaciones interpersonales conformado por ítems que asocian el trabajo en equipo por área, la motivación por el trabajo, la interacción otros miembros del equipo y el respeto mutuo.

4. Calidad en el Trabajo tuvo la media ( $\bar{X}=79.57$ ;  $DE = 16.49$ ), se correlaciona positivamente más con el factor Relaciones interpersonales en el trabajo, que con los otros factores. Es probable que se interprete calidad en el trabajo como calidad del ambiente laboral y por ello se correlacione este factor con el de relaciones interpersonales.

5. Toma Decisiones Trabajo tuvo la media ( $\bar{X}=65.72$ ;  $DE = 22.77$ ), se correlaciona de manera menos favorable con el factor 12 de eficiencia en la productividad, dando pie a pensar que se mejoraría la eficiencia en un ambiente de mayor flexibilidad con posibilidad para el funcionario de asumir decisiones propias o al menos consentidas con la dirección de la organización.

6. Entorno físico tuvo una media ( $\bar{X}=63.18$ ;  $DE = 22.18$ ), llama la atención que no obtuvo correlaciones significativas positivas ni negativas con los otros factores y además arroja un valor promedio con respecto a la relación con el clima laboral. Se podría decir que la condición física del entorno no tuvo un peso importante a la hora de asumir una medida del clima laboral.

7. En cuanto a la dimensión sobre los Objetivos de la Institución tuvo la media  $\bar{X}=76.89$ , lo cual nos indica que su significación se ubica en la escala media, que indica que en cuanto a los objetivos de la institución hay vacíos en su conocimiento definición y aceptación de estos.

8. al analizar la dimensión de compromiso esta tuvo la media más alta  $\bar{X}=85.30$  en donde se puede ver que los empleados de la E.S.E San Vicente sienten un alto

compromiso con la institución, se sienten con la capacidad de esforzarse al máximo y un alto grado de responsabilidad en todo momento con sus actividades, cabe mencionar que esta variable dio alta, a pesar que el tipo de contratación es en su gran mayoría es a través de contratos que no generan estabilidad laboral.

9. la dimensión de adaptación al Cambio tuvo la media  $\bar{X}=60.41$ , esta dimensión fu una de las más bajas y nos deja ver cómo los empleados son un poco renuentes al cambio y prefieren que esto no sean significativos y la resistencia a nuevos procesos.

10. la dimensión delegación de Actividades Funciones tuvo la media  $\bar{X}=67.01$  en cuanto a esta dimensión podemos observar que la delegación de funciones es poca y se observa como talvez no hay una manera adecuada de hacerla, también se puede presentar un recelo para delegar.

11. Coordinación Externa esta dimensión tuvo la media más baja  $\bar{X}=57.97$  en esta dimensión se observan cómo se están presentando un poco de problemas con la el trabajo en equipo, comunicación con otras dependencias, conocimiento de necesidades del mismo servicio y también se puede estar presentando problemas con los conductos regulares.

12. Eficiencia en la Productividad tuvo la media  $\bar{X}=78.35$  esta dimensión tuvo buena

significación manifestando el buen uso de recursos y logro de tareas.

En cuanto a la caracterización de los objetivos podemos observar en la gráfica cuadro de correlaciones RHO DE SPERMAN como resulta altamente significativa las relaciones interpersonales con el clima organizacional lo que nos indica que existe buen equipo de trabajo, se siente a gusto con el trabajo, hay una buena comunicación entre el equipo de trabajo.

Se puede observar que aunque esta correlación da altamente significativa, está en contra del análisis de la dimensión de comunicación que dio una la media más baja de todos las dimensiones, pues se esperaría que las dos dieran altas que fueran de la mano. Lo que se puede observar es que esta comunicación va dirigida más que todo a la comunicación con los superiores y no con respecto al trabajo en grupo como si lo es la correlación de relaciones interpersonales.

## **8. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **8.1 CONCLUSIONES**

### **8.2 RECOMENDACIONES**

## 9. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

### ✓ REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Segredo Pérez Alina María. Clima organizacional en la gestión del cambio para el desarrollo de la organización. Rev Cubana Salud Pública [revista en la Internet]. 2013 Jun [citado 2014 Nov 27] 39(2): 385-393. Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-34662013000200017&lng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662013000200017&lng=es)
2. Vega, Diana, Arévalo, Alejandra, Sandoval, Jhennifer, Aguilar, Ma Constanza, Giraldo, Javier. Panorama sobre los estudios de clima organizacional en Bogotá, Colombia (1994-2005). Diversitas: Perspectivas en Psicología, 2(2), 329-349. Disponible en: [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1794-99982006000200013&lng=en&tlng=es](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1794-99982006000200013&lng=en&tlng=es). Consultado el 2 de Diciembre de 2014.
3. Cardona Echeverri DR, Zambrano Cruz R. Revisión de instrumentos de evaluación de clima organizacional. Estudios Gerenciales 2014; 30:184-189. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=21231108010>. Consultado el 30 de noviembre de 2014.
4. Perez de Maldonado, Isabel, Maldonado Perez, Marisabel, Bustamante Uzcategui, Suleima. Clima organizacional y gerencia: inductores del cambio organizacional. Investigación y Postgrado, Caracas, v. 21, n. 2, oct. 2006 . Disponible en <[http://www.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1316-00872006000200009&lng=es&nrm=iso](http://www.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1316-00872006000200009&lng=es&nrm=iso)>. Fecha de consulta 30 nov. 2014.
5. Organización Mundial de la Salud. Crear lugares de trabajo equitativo para hombres y mujeres. 2011. Organización Mundial de la Salud están disponibles en el sitio web de la OMS ([www.who.int](http://www.who.int)).
6. Vivian de las Mercedes ,Noriega Bravo, María del Carmen, Pría Barros. Instrumento para evaluar el clima organizacional en los grupos de control de vectores. Revista Cubana Salud Pública 2011;37(2):116-22. Disponible en: <http://www.redalyc.org/pdf/214/21418849004.pdf>. Consultado el 30 de noviembre de 2014.
7. Ferro Camargo, M., Páez Becerra, F, Bermúdez Gómez, M., Velosa Porras, J., Gómez Villamizar, M.. Evaluación del clima organizacional en la Facultad de Odontología de la Pontificia Universidad Javeriana desde una perspectiva integradora y participativa . Universitas Odontologica, Norteamérica, 31, jun. 2012. Disponible en: <<http://revistas.javeriana.edu.co/index.php/revUnivOdontologica/article/view/2716>>. Fecha de acceso: 30 nov. 2014.

Idalberto, Chiavenato. Administración de Recursos Humanos el Capital Humano de las Organizaciones.2007. Pág., 332.

Milena Sandra, Valencia. Medición de clima organizacional en coomeva eps

integrados ips mediante el diseño, construcción y validación de un instrumento. 2009 pag 1-109.

Margarita, María Vega, Chiang Mauricio, Carlos Botello, Salazar Partido, Antonio Núñez. Clima organizacional y satisfacción laboral en un establecimiento de salud estatal: hospital tipo 1. 2007. Vol 16. Pag 61-79.

Clima organizacional y satisfacción laboral en un establecimiento de salud estatal: hospital tipo 1. Margarita, María Vega, Chiang Mauricio, Carlos Botello, Salazar Partido, Antonio Núñez. Redalyc. Vol 16 pag. 61-76.

[Http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29916206](http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29916206)

Clima organizacional y satisfacción laboral en un establecimiento de salud estatal: hospital tipo 1. Margarita, María Vega, Chiang Mauricio, Carlos Botello, Salazar Partido, Antonio Núñez. Redalyc. ol 16 pag. 61-76.

<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29916206>

Chiavenato, I (2007). Pág 87.

Clima organizacional y satisfacción laboral en un establecimiento de salud estatal: hospital tipo 1. Margarita, María Vega, Chiang Mauricio, Carlos Botello, Salazar Partido, Antonio Núñez. Redalyc. Vol 16 pag. 61-76.

Documento Técnico: Metodología para el Estudio del Clima Organizacional. Lima: Ministerio de Salud 2009. Oscar, Ugarte.

Documento Técnico: Metodología para el Estudio del Clima Organizacional. Lima: Ministerio de Salud 2009. Oscar, Ugarte.

Conde Martín, Diana Marcela, Figueroa Murcia, Cluida Elena, Flórez Peña, Brania. Evaluación del clima organizacional de los trabajadores asistenciales del area de hospitalizacion del hospital departamental san antonio de Pitalito. Repositorio Universidad Católica de Manizalez. Disponible en:

<http://repositorio.ucm.edu.co:8080/jspui/handle/10839/768>.

Perez de Maldonado, Isabel, Maldonado Perez, Marisabel, Bustamante Uzcategui, Suleima. Clima organizacional y gerencia: inductores del cambio organizacional. Investigación y Postgrado, Caracas, v. 21, n. 2, oct. 2006 . Disponible en <[http://www.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1316-00872006000200009&lng=es&nrm=iso](http://www.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1316-00872006000200009&lng=es&nrm=iso)>. Fecha de consulta 30 nov. 2014.

Garrido Pinzón J, Uribe Rodríguez AF, Blanch JM. Acta Colombiana de Psicología 14 (2): 27-34, 2011.

Chiang VM, Núñez PA, Martín MJ, Salazar BM. Compromiso del Trabajador hacia su Organización y la relación con el Clima Organizacional: Un Análisis de Género y Edad1 Panorama socioeconómico año 28, nº 40, p 92 - 103 (Julio 2010).

Contreras F, Juárez F, Barbosa D, Uribe AF. Estilos de liderazgo, riesgo psicosocial y clima organizacional en un grupo de empresas colombianas. Rev.fac.cienc.econ., Vol. XVIII (2), Diciembre 2010, 7-17.

Araújo Silva Freire RP, De La Torre Martínez MJ, López Hernández M, Bastos Paiva S. El Clima Organizacional en el Diseño del Balanced Scorecard: Evaluación Psicométrica de un Instrumento de Medida. Revista Contabilidade Vista & Revista, ISSN 0103-734X, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, v. 22, n. 1, p. 107-141, jan./mar. 2011.