

**INFLUENCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA PRODUCTIVIDAD DE LOS  
COLABORADORES DEL LABORATORIO CHRISTUS SINERGIA SALUD**

**YENNI VANESSA FORY**

**HERIBERTO ANDRES PLAZA**

**CLAUDIA MARCELA RUIZ**

**DANIELA SEPULVEDA MILLAN**

**UNIVERSIDAD CATÓLICA DE MANIZALES**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**

**ADMINISTRACIÓN EN SALUD**

**SANTIAGO DE CALI**

**2021**

**INFLUENCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA PRODUCTIVIDAD DE LOS  
COLABORADORES DEL LABORATORIO CHRISTUS SINERGIA SALUD**

**YENNI VANESSA FORY**

**HERIBERTO ANDRES PLAZA**

**CLAUDIA MARCELA RUIZ**

**DANIELA SEPULVEDA MILLAN**

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

**Director/Asesor**

**Richard Nelson Román Marín**

**UNIVERSIDAD CATÓLICA DE MANIZALES**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**

**ADMINISTRACIÓN EN SALUD**

**SANTIAGO DE CALI**

**2021**

## CONTENIDO

1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA .....	1
<b>1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....</b>	<b>2</b>
2. ANTECEDENTES.....	3
Tabla 1. Antecedentes .....	3
3. SUPUESTO TEÓRICO.....	12
4. JUSTIFICACIÓN.....	13
5. OBJETIVOS.....	14
<b>5.1 OBJETIVO GENERAL .....</b>	<b>14</b>
<b>5.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS .....</b>	<b>14</b>
6. MARCO TEÓRICO.....	15
<b>6.1 MARCO CONTEXTUAL.....</b>	<b>15</b>
<b>6.2 MARCO NORMATIVO.....</b>	<b>16</b>
<b>6.3 MARCO REFERENCIAL.....</b>	<b>18</b>
<b>6.3.1 LA TEORÍA X Y LA TEORÍA Y DE MCGREGOR.....</b>	<b>18</b>
6.3.2 Teoría X Douglas McGregor, sus fundamentos.....	19
6.3.3 Teoría Y de Douglas McGregor, sus fundamentos.....	19
<b>6.3.4 PIRÁMIDE DE MASLOW.....</b>	<b>20</b>
<b>7. CLIMA LABORAL .....</b>	<b>21</b>
<b>7.1 Dimensiones del clima organizacional .....</b>	<b>23</b>
7.1.2 Estructura .....	23
7.1.3 Ambiente social .....	23
7.1.4 Aspectos personales .....	24
7.1.5 Comportamiento organizacional .....	24
<b>8. FACTORES DE EVALUACIÓN.....</b>	<b>24</b>
8.1 Comunicación.....	24
8.2 Colaboración.....	25
8.3 Liderazgo.....	25
8.4 Satisfacción.....	25

<b>9. PRODUCTIVIDAD</b> .....	26
<b>10. GLOSARIO</b> .....	27
11. DISEÑO METODOLÓGICO.....	31
<b>11.1 ENFOQUE Y TIPO DE ESTUDIO</b> .....	31
<b>11.2 POBLACIÓN</b> .....	31
11.3 CRITERIOS DE INCLUSIÓN .....	32
11.4 CRITERIOS DE EXCLUSIÓN.....	32
<b>12. CARACTERIZACIÓN DE LAS VARIABLES</b> .....	33
<b>13. PLAN DE RECOLECCIÓN Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN</b> .....	37
13.1 Herramienta de recolección de datos .....	37
14. RESULTADOS .....	38
<b>14.1 Caracterización sociodemográfica de la población.</b> .....	38
14.1.1 Género.....	38
14.1.2 Edad.....	38
14.1.3 Cargo.....	39
14.1.4 Antigüedad en el laboratorio .....	39
14.1.5 Sede.....	40
<b>14.2 Variables del clima organizacional</b> .....	40
<b>14.3 Indicador de productividad del laboratorio clínico.</b> .....	54
15 DISCUSIÓN .....	56
16 CONCLUSIONES .....	57
17 RECOMENDACIONES.....	59
18. BIBLIOGRAFÍA.....	61

## LISTA DE TABLAS

**Tabla 1.** Colaboradores de los laboratorios Christus Sinergia Salud diferenciados por sede.

**Tabla 2.** Caracterización de la población por género.

**Tabla 3.** Caracterización de la población por edad.

**Tabla 4.** Caracterización de la población por cargo.

**Tabla 5.** Caracterización de la población por antigüedad en el laboratorio.

**Tabla 6.** Caracterización de la población por sede del laboratorio en que labora.

## LISTA DE GRÁFICOS

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

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

GRÁFICO 3. ¿Al unirse a la institución recibió suficiente información (inducción y entrenamiento) sobre el área donde trabaja y las funciones que realiza?

GRAFICO 4. ¿Los comunicados internos me proporcionan información útil?

GRAFICO 5. ¿Dispone de los materiales y recursos necesarios para realizar sus labores?

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

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

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

GRÁFICO 9. ¿Mi jefe inmediato respeta las diferencias de cultura, sexo y religión?

GRÁFICO 10. ¿Siente usted un buen ambiente laboral con los compañeros de otros servicios/unidades de la organización?

GRÁFICO 11. ¿Su capacidad profesional está de acuerdo con las tareas y responsabilidades asignadas?

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

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

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

GRÁFICO 15. ¿Siente que la organización le brinda estabilidad laboral?

GRÁFICO 16. ¿Hay una comunicación asertiva entre su equipo de trabajo?

GRÁFICO 17. ¿Considera que la comunicación entre los colaboradores el jefe inmediato es buena y aporta para que haya un buen ambiente laboral?

GRÁFICO 18. ¿Siente que la organización reconoce la labor que realiza?

GRÁFICO 19. ¿Que considera usted que puede influir en la productividad del laboratorio?

GRÁFICO 20. ¿La remuneración económica influye en el desempeño de sus labores?

GRÁFICO 21. Siente que la productividad puede mejorar siempre y cuando (enumere del 1 al 8 en orden de importancia, siendo 1 la más importante y 8 la menos importante).

## **LISTA DE ANEXOS**

ANEXO 1. Cronograma de actividades

ANEXO 2. Presupuesto

ANEXO 3. Instrumento de recolección de información.

## **1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA**

El sector salud de Colombia a raíz de sus constantes cambios normativos, una gran crisis financiera, la inestabilidad laboral, la situación actual por la pandemia del Covid-19, una gran desconfianza de la sociedad hacia el personal y al sistema de salud, la desatención de políticas públicas que mejoren las garantías laborales y la autonomía de la práctica médica que ha originado fuertes presiones a los profesionales y personal del sector salud generando insatisfacción laboral, constante rotación de personal, síndrome de burnout y muchas otra problemáticas nefastas para los colaboradores, han transformado las instituciones y organizaciones de salud en lugares de desgaste físico y emocional para los colaboradores y sus familias, lo que ha conllevado a riesgo e insatisfacción en la prestación del servicio donde los usuarios tienen múltiples afectaciones.

En el laboratorio Christus Sinergia Salud se vienen presentando una serie de inconformidades relacionadas con la inequidad en los salarios en comparación con otros servicios de la misma organización, en donde se encuentran diferencias hasta de un 20% para el personal asistencial, y hasta de un 30% en comparación con otros laboratorios del sector privado.

La falta de entrega de dotación, como lo son uniformes y batas, son otro causal de descontento pues están siendo entregados una vez en el año tiempo en el que su deterioro es significativo. Adicionalmente, el no reconocimiento por el cumplimiento de las metas y buen desempeño de las labores, en relación con bonificaciones o banco de tiempo, causan desmotivación entre los colaboradores.

La alta rotación de personal, al igual que la falta de capacitación continua, pueden generar fallas, aumento en el consumo de insumos, y mayor inversión de tiempo en los procesos que se llevan a cabo. Toda esta problemática causa insatisfacción, inseguridad e inestabilidad, aspectos que influyen en la productividad de los empleados y el

compromiso con los objetivos de la organización, viéndose reflejado en errores en las labores desempeñadas, incumplimiento en metas, y resultados que impactan negativamente la percepción de los clientes sobre los servicios prestados.

## **1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

¿Cómo influye el clima laboral en la productividad de los laboratorios de Christus Sinergia Salud?

## 2. ANTECEDENTES

**Tabla 1. Antecedentes**

Autores	Laura Ortiz Campillo, Luis Eduardo Ortiz Ospino, Rubén Darío Coronell Cuadrado, Karen Hamburger Madrid, Erick Orozco Acosta.
Fecha	2019
Título	Incidencia del clima organizacional en la productividad laboral en instituciones prestadoras de servicios de salud (IPS): un estudio correlacional.
Pregunta y/o objetivos	Determinar la incidencia del clima organizacional en la productividad laboral a partir de investigaciones en instituciones prestadoras de servicios de salud (IPS) para generar estrategias de mejora continua.
Conclusiones	<p>Las empresas en general buscan establecer métricas que les permitan adoptar un sistema de media con respecto al clima organizacional en la productividad laboral, el sector de la salud se evidencia como uno de los sectores más complejo en la adopción de estándares y medidas que permitan establecer y correlacionar un sistema, debido que la misma complejidad y dinámica de la operación, desde el entorno en que operan, generan barreras de formulación y medición.</p> <p>En el caso estudiado de las dos instituciones prestadoras de servicios de salud (IPS), como ejes de estudio de la presente investigación se logró</p>

	<p>dinamizar a través de un instrumento, la posibilidad de adopción de un sistema métrico óptimo para las mismas; donde mide la consistencia interna de las respuestas de los individuos, en base a la relación entre la variabilidad de cada ítem con la dispersión total. Teniendo en cuenta los resultados generados a través de la herramienta estadística utilizada se obtuvo en la presente investigación, se concluye que: Las actividades de medición y de interpretación de variables anexas al sector salud como las estudiadas en el presente estudio indican un punto de partida para el mejoramiento de la productividad y clima organizacional de las empresas de este importante sector, lo que obliga y compromete a las futuras generaciones a delimitar y profundizar en las líneas derivadas del presente estudio en particular, con los resultados obtenidos se recomienda que se implemente estrategias para el mejoramiento del clima organizacional para una mejor productividad laboral como incentivos a los trabajadores, jornadas de capacitación, una mejor comunicación entre empleados-jefe.</p>
--	--

Autores	Gladys Irene Arboleda Posada, Jairo León Cardona Jiménez.
Fecha	Noviembre 2018
Título	Percepción de la satisfacción con la labor desempeñada y factores de motivación del personal

	de las instituciones prestadoras de servicios de salud (IPS) del valle de Aburrá, 2011.
Pregunta y/o objetivos	Examinar la percepción de la satisfacción con la labor desempeñada y los factores de motivación del personal de las instituciones prestadoras de servicios de salud (IPS) del valle de Aburrá, Colombia, en el año 2011,
Conclusión	Gran parte de los empleados se sienten satisfechos con la labor desempeñada, y se destaca como principal factor motivador el ambiente de trabajo.

Autores	Cristhian Fabricio Pilligua Lucas, Flor María Arteaga Ureta
Fecha	2019
Título	El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas. Estudio caso: Hardepex Cía. Ltda.
Pregunta y/o objetivos	Evaluar el clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de la empresa Hardepex Cía. Ltda., cuya organización cuenta con 87 personas, que laboran en el área de producción. Uno de los problemas que se detecta dentro de la organización, objeto de estudio, es la falta de ambientes de trabajo adecuados para sus trabajadores, a esto, se suma la exigencia por la parte directiva, en exigir ventas y productos en tiempo récord, sin las medidas o correctivos

	necesarios.
Conclusión	Las organizaciones deben prestar atención en generar ambientes laborales adecuados en los trabajadores para que estos, a su vez, puedan mejorar su nivel de productividad.

Autores	Diego Andrés Rivera Porra, Juan Diego Hernández Lalinde, Jesús Oreste Forgiony Santos, Nidia Johanna Bonilla Cruz, Astrid Carolina Rozo Sánchez.
Fecha	2018
Título	Impacto de la motivación laboral en el clima organizacional y las relaciones interpersonales en los funcionarios del sector salud.
Pregunta y/o objetivos	Este estudio buscó analizar la motivación laboral, el clima social organizacional y la satisfacción en las relaciones interpersonales desde la perspectiva del área de trabajo y el género.
Conclusión	Se encontró que las relaciones interpersonales se relacionan con la motivación laboral y el clima social organizacional.

Autores	Soledad Cardozo, Chap Kau Kwan Chung.
Fecha	Enero 2019
Título	Clima Organizacional: Una mirada desde la Narrativa a la Sistematización
Pregunta y/o objetivos	El objetivo de la investigación es identificar la

	<p>cantidad de artículos científicos publicados, sobre el tema Clima Organizacional en la base de datos Scopus, de acuerdo con parámetros predefinidos. Se presentan los resultados de la revisión narrativa y sistemática de artículos que estudian el Clima Organizacional. El marco temporal establecido es entre los años 2014 y mayo de 2018, con el objeto de describir y analizar los contenidos, enfoques, tipos de estudios, aportes, variables, muestras, técnicas estadísticas, áreas a las que corresponden y las revistas que se ocupan de tal temática.</p> <p>El problema del que se desprende la investigación plantea ¿Qué cantidad de artículos científicos sobre el tema Clima Organizacional fueron publicados en la base de datos Scopus entre los años 2014 hasta el mes de mayo de 2018?</p>
<p>Conclusión</p>	<p>Se concluye que existe bajo nivel de interés por parte de los autores en el enfoque cualitativo de investigación; como también, un limitado número de estudios de casos y conceptuales. De los 32 estudios, 6 corresponden a la búsqueda de la eficiencia de la escala de clima organizacional.</p> <p>Tanto en las áreas de salud como de educación, existe notable interés hacia la investigación sobre Clima Organizacional. Y un aspecto más que evidente, la cantidad de factores internos cuadruplica la cantidad de factores externos</p>

	caracterizados por los autores cuyos artículos científicos fueron analizados por la presente investigación.
--	---

Autores	Rina Jineth Cruz Barrera, Juli Andrea Osorio Bobadilla, Karen Dayhana Riveros Sequera.
Fecha	2017
Título	Análisis al clima organizacional de la IPS ESIMED.
Pregunta y/o objetivos	Analizar el clima organizacional de la IPS Esimed, para definir las percepciones, procesos y condiciones que tienen los trabajadores de su entorno laboral, con el fin de formular un plan de acción dentro de la organización.
Conclusión	De esta investigación se puede concluir que el clima organizacional juega un papel importante entre el cumplimiento de los objetivos de la organización y así mismo de los empleados que la integran para alcanzar el buen desempeño de la misma, en particular de la calidad de la gestión. Por esta razón si la Clínica busca mantener una dirección competente frente a las condiciones del entorno debe considerar el clima organizacional como un punto de gran importancia para el desarrollo de los procesos fortaleciendo aspectos de innovación y cambio dentro de la Clínica Esimed Bogotá Norte.

Autores	Enalbis Esther Espitia C, María Alejandra Cabrales H, Katia Milena Morón R.
---------	---

Fecha	Diciembre 2017
Título	Clima organizacional en una institución prestadora de salud de Montería - Córdoba, 2015
Pregunta y/o objetivos	Determinar el clima organizacional de una Institución Prestadora de Salud (IPS), con el fin de establecer estrategias que permitan mejorar el ambiente laboral.
Conclusión	Se realizó el diagnóstico del clima organizacional, el cual evidenció 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.

Autores	Idolina Bernal González, Norma Angélica Pedraza Melo y Mónica Lorena Sánchez Limón.
Fecha	2015
Título	El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: diseño de un modelo teórico.
Pregunta y/o objetivos	este trabajo pretende 2 objetivos principales: primero, examinar la multidimensionalidad y las características fundamentales de las variables de clima organizacional y calidad de los servicios públicos de salud; segundo, diseñar un modelo teórico sobre la relación que existe entre estas 2 variables.
Conclusión	Del análisis realizado se infiere teóricamente que

	<p>existe una relación entre el clima organizacional y la calidad de los servicios públicos de salud; sin embargo, se recomienda realizar estudios empíricos que refuercen la perspectiva teórica analizada.</p>
--	--

Autores	Praxides Díaz Montiel, Ángela Díaz Cadena.
Fecha	Septiembre 2018
Título	Clima laboral en el rendimiento de los empleados de las Pymes en el Ecuador.
Pregunta y/o objetivos	El análisis del clima laboral dentro de las empresas resulta de gran importancia para garantizar el desempeño efectivo de los empleados. Por lo que el objetivo de este trabajo está enfocado a estudiar cada una de las variables que pueden afectar el rendimiento ocasionado por el clima laboral dentro de la empresa.
Conclusión	Se llegó a la conclusión de que un buen clima laboral garantiza un máximo desempeño para que los empleados desarrollen sus actividades laborales con más eficiencia y compromiso con la empresa.

Autores	Milagros Lizbeth Uturnco Vera
Fecha	2018
Título	Factores laborales que influyen en el clima laboral del personal de enfermería del Hospital Nacional “Carlos Alberto Seguí Escobedo”, Arequipa

Pregunta y/o objetivos	Establecer los factores laborales que influyen en el clima laboral del personal de enfermería que laboran en el Hospital Nacional “Carlos Alberto Seguín Escobedo” (CASE), Arequipa.
Conclusión	Los factores laborales de mayor influencia en el clima laboral del personal de enfermería del Hospital (CASE), son: el reconocimiento que reciben de su institución por el trabajo bien hecho, estabilidad laboral, las relaciones con los superiores y con los compañeros de trabajo.

### **3. SUPUESTO TEÓRICO**

El clima laboral, y sus elementos, tiene una suma importancia en la productividad laboral la cual se ve reflejada en los resultados y en el cumplimiento de los objetivos organizacionales. En los laboratorios Christus Sinergia existen diferentes factores, como son el salario, el reconocimiento, el compañerismo, la comunicación, entre otros, que impactan en el clima laboral y este a su vez influye en la productividad del laboratorio.

#### **4. JUSTIFICACIÓN**

El análisis del clima laboral dentro del laboratorio Chistus Sinergia Salud va a permitir establecer los diferentes comportamientos de los colaboradores que allí laboran (bacteriólogos, auxiliares de laboratorio, analistas de programación, auxiliares de transporte de muestras y auxiliar de logística), y su impacto en la satisfacción al momento de realizar la prestación del servicio, los cuales se basan en los pensamientos, culturas y creencias individuales, que se relacionan con la motivación en las actividades desempeñadas y mayor efectividad en las funciones realizadas.

Con el desarrollo de este trabajo se van a identificar los factores determinantes que inciden en el clima organizacional, analizando los puntos que tienen efecto en las relaciones laborales e interpersonales de los colaboradores, lo que va a permitir plantear estrategias encaminadas al mejoramiento continuo y desarrollo de actividades con mayor calidad, impactando positivamente la productividad del laboratorio Chistus Sinergia Salud.

Con base en los resultados obtenidos, la organización podría tomar decisiones pertinentes que contribuyan al mejoramiento continuo de la calidad de sus procesos, tomando como base una propuesta de mejora para trabajar en las debilidades del clima organizacional y fortalecer los aspectos positivos lo cual va a contribuir en el progreso de la prestación del servicio.

## **5. OBJETIVOS**

### **5.1 OBJETIVO GENERAL**

Determinar la influencia del clima organizacional en la productividad de los colaboradores del laboratorio Christus Sinergia Salud.

### **5.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS**

- Evaluar los factores laborales que influyen en el clima organizacional de los colaboradores del laboratorio Christus Sinergia Salud.
- Determinar el nivel de productividad de los colaboradores del laboratorio Christus Sinergia Salud.

## **6. MARCO TEÓRICO**

### **6.1 MARCO CONTEXTUAL**

En el año 2017, CHRISTUS SINERGIA Salud nace como una Organización que integra los servicios de salud en todas las etapas de la atención: ambulatorio, hospitalario y hospitalización domiciliaria, buscando mejorar la calidad de vida y garantizar un servicio homogéneo a todos los colombianos. Actualmente tiene dos clínicas en el valle del Cauca (Cali y Palmira), con cobertura a nivel nacional con más de 30 centros en diferentes regiones del país (1).

En el año 2018, para complementar la atención médica se integra la línea de ayudas diagnósticas con Laboratorio Clínico e Imagenología. De esta manera, se brinda integralidad en los servicios de salud a pacientes, trabajando día a día por obtener la excelencia y máxima eficacia en los resultados de los análisis de los usuarios de todas las entidades aseguradoras del país (1).

Desde diciembre de 2019, la Central de Procedimiento del laboratorio Clínico de CHRISTUS SINERGIA, adquirió la membresía de la Red Global de Hospitales Verdes Saludables, una comunidad mundial de aprendizaje de instituciones comprometidas con la sostenibilidad en el sector de la salud cuyo objetivo es, a través de la innovación, promover una transformación en el sector salud con miras a un futuro saludable para las personas (2).

Igualmente se participa en programas de control de calidad interno y externo, en evaluaciones indirectas del desempeño dadas por cada secretaría de Salud de las ciudades donde se tiene presencia y se realizan capacitaciones continuas al personal (3).

El Laboratorio está conformado por un equipo de profesionales de diferentes disciplinas de la salud, encargados de procesar las muestras y analizar los resultados con la calidad, precisión y exactitud que los usuarios necesitan, a fin de contribuir con el diagnóstico, estudio y tratamiento de enfermedades, lo que permite optimizar la calidad de los servicios, además de otras ventajas como: brindar una respuesta inmediata ante una contingencia, contar con mayor productividad que permite reducir costos y mejorar la oportunidad de los resultados.

De acuerdo con la complejidad de los servicios que se presta en el laboratorio clínico, está vinculado a un proceso de calidad con el objetivo de obtener los distintos certificados y acreditaciones nacionales e internacionales que permitirá brindar un servicio confiable y eficaz a los pacientes, para este fin, el laboratorio cuenta con controles periódicos que ayuda a mejorar las prácticas habituales e implementar estrategias y soluciones desarrolladas por el grupo de especialistas en calidad nacionales e internacionales (3).

## **6.2 MARCO NORMATIVO**

En Colombia, existen una serie de normatividades de obligatorio cumplimiento que ayudan al manejo del clima organizacional, como los son:

### **Ley 1010 de 2006**

Que permite prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral. Definiendo acoso laboral como “toda conducta persistente y demostrable, ejercida sobre un empleador, un jefe o superior jerárquico inmediato 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” (4).

### **Resolución 2646 de 2008**

Quien establece disposiciones para identificar, evaluar, prevenir, intervenir y monitorear permanentemente a los trabajadores con respeto a los factores de riesgo psicosocial laboral (5).

### **Resolución 652 de 2012**

La cual se establece la forma de conformar y poner en marcha el comité de convivencia laboral (6).

### **Decreto 1567 1998**

Por el cual se crea el sistema nacional de capacitación y el sistema de estímulos para los empleados del Estado (4).

### **Ley 1562 de 2012**

Por la cual se modifica el Sistema de Riesgos Laborales y se dictan otras disciplinas en materia de Salud Ocupacional (4).

### **Ley 872 de 2003**

Ley que contiene los parámetros del sistema de gestión de la calidad. Herramienta de gestión sistemática y transparente que permite dirigir y evaluar el desempeño institucional en términos de calidad y satisfacción social en la prestación del servicio asociado (7).

## **Decreto 1572 de 1975**

Mediante el cual se establece la obligatoriedad de las entidades de establecer planes de incentivos pecuniarios y no pecuniarios en pro del beneficio de los empleados.

## **La Constitución Política de Colombia de 1991 dispone (Alcaldía Mayor de Bogotá):**

Artículo 53. El Congreso expedirá el Estatuto del Trabajo. La ley correspondiente tendrá en cuenta por lo menos los siguientes principios mínimos fundamentales:

Igualdad de oportunidades para los trabajadores; remuneración mínima vital y móvil proporcional a la cantidad y calidad de trabajo; estabilidad en el empleo; irrenunciabilidad a los beneficios mínimos establecidos en normas laborales; facultades para transigir y conciliar sobre derechos inciertos y discutibles; garantía a la seguridad social, la capacitación, el adiestramiento y el descanso necesario; protección especial a la mujer, a la maternidad y al trabajador menor de edad (8).

## **6.3 MARCO REFERENCIAL**

### **6.3.1 LA TEORÍA X Y LA TEORÍA Y DE MCGREGOR**

La teoría X y la teoría Y de McGregor, dos maneras excluyentes de percibir el comportamiento humano han sido adoptadas por los gerentes para motivar a los empleados y obtener una alta productividad. **LA TEORÍA X Y LA TEORÍA Y DE MCGREGOR**

Douglas McGregor fue una figura ilustre de la escuela administrativa de las relaciones humanas de gran auge en la mitad del siglo pasado, cuyas enseñanzas, muy pragmáticas, por cierto, tienen bastante aplicación a pesar de haber soportado el peso de cuatro décadas de teorías y modas gerenciales.

McGregor en su obra «El lado humano de las organizaciones» describió dos formas de pensamiento de los directivos a los cuales denominó teoría X y teoría Y. Los directivos de la primera consideran a sus subordinados como animales de trabajo que sólo se mueven ante el yugo o la amenaza, mientras que los directivos de la segunda se basan en el principio de que la gente quiere y necesita trabajar (9).

### **6.3.2 Teoría X Douglas McGregor, sus fundamentos**

Está basada en el antiguo precepto del garrote y la zanahoria y la presunción de mediocridad de las masas, se asume que los individuos tienen tendencia natural al ocio y que, como el negrito del batey (la canción), el trabajo es una forma de castigo o como dicen por ahí *“trabajar es tan maluco que hasta le pagan a uno”*, lo cual presenta dos necesidades urgentes para la organización: la supervisión y la motivación.

Las premisas de la teoría X son:

Al ser humano medio no le gusta trabajar y evitará a toda costa hacerlo, lo cual da pie a la segunda;

En términos sencillos, los trabajadores son como los caballos: si no se les espuelea no trabajan. La gente necesita que la fuercen, controlen, dirijan y amenacen con castigos para que se esfuercen por conseguir los objetivos de la empresa;

El individuo típico evitará cualquier responsabilidad, tiene poca ambición y quiere seguridad por encima de todo, por ello es necesario que lo dirijan.

### **6.3.3 Teoría Y de Douglas McGregor, sus fundamentos**

Los directivos de la Teoría Y consideran que sus subordinados encuentran en su empleo una fuente de satisfacción y que se esforzarán siempre por lograr los mejores resultados para la organización, siendo así, las empresas deben liberar las aptitudes de sus trabajadores en favor de dichos resultados.

Las premisas de la Teoría Y son:

- El desgaste físico y mental en el trabajo es tan normal como en el juego o el reposo, al individuo promedio no le disgusta el trabajo en sí;
- No es necesaria la coacción, la fuerza o las amenazas para que los individuos se esfuercen por conseguir los objetivos de la empresa.
- Los trabajadores se comprometen con los objetivos empresariales en la medida que se les recompense por sus logros, la mejor recompensa es la satisfacción del ego y puede ser originada por el esfuerzo hecho para conseguir los objetivos de la organización.
- En condiciones normales el ser humano medio aprenderá no solo a aceptar responsabilidades sino a buscarlas.
- La mayoría de las personas poseen un alto grado de imaginación, creatividad e ingenio que permitirá dar solución a los problemas de la organización

#### **6.3.4 PIRÁMIDE DE MASLOW**

La pirámide de Maslow es una teoría de motivación que trata de explicar qué impulsa la conducta humana. La pirámide consta de cinco niveles que están ordenados jerárquicamente según las necesidades humanas que atraviesan todas las personas (10).

En el nivel más bajo de la pirámide se encuentran nuestras necesidades más básicas, como alimentarse o respirar. Cuando satisfacemos esas necesidades primarias, estamos rellenando la base de la pirámide, y solo al cubrir esas necesidades podemos subir al siguiente nivel, donde se encuentran las necesidades secundarias y, más arriba, las necesidades terciarias (10).

La teoría de la pirámide de las necesidades de Maslow explica de forma visual el comportamiento humano según nuestras necesidades. En la base de la pirámide aparecen nuestras necesidades fisiológicas, que todos los humanos necesitamos cubrir en primera instancia. Una vez cubiertas estas necesidades, buscamos satisfacer nuestras necesidades inmediatamente superiores, pero no se puede llegar a un escalón superior si no hemos cubierto antes los inferiores, o lo que es lo mismo, según vamos satisfaciendo nuestras necesidades más básicas, desarrollamos necesidades y deseos más elevados (10).



**Imagen 1. Pirámide de Maslow**

## **7. CLIMA LABORAL**

Uno de los semblantes más significativos en cuanto a la ilustración de un organismo social como organización es el clima organizacional. Gonçalves (1997) define el clima organizacional como “un fenómeno que mediante los factores del sistema organizacional

y las tendencias motivacionales que se traducen en un comportamiento que tiene consecuencia sobre la organización tales como la productividad, la satisfacción y la rotación” (11).

Álvarez Valverde (2001), Segredo Pérez & Reyes Miranda (2004) y Méndez Álvarez (2006), definen el clima organizacional como el conjunto de particularidades sobresalientes en el contexto interno en que maneja la organización, las cuales practican influencia sobre las directivas, creencias, valores y percepciones de los individuos, estableciendo su conducta y sus niveles de complacencia. Así mismo, Vega, Arévalo, Sandoval, Aguilar, & Giraldo (2006) señalan que “el clima organizacional es un fenómeno que agrupa las particularidades del ambiente físico que definen la personalidad de la institución y la distingue de otras”. Un buen clima o un mal clima organizacional, trae efectos negativos o positivos para la organización, definidos por la apreciación que las personas tienen de ella (11).

Así, las consecuencias positivas que se pueden tener de un buen clima organizacional son: alta productividad laboral, la satisfacción, adaptación, la baja rotación y la innovación. Haciendo a la organización mucho más competente, por lo contrario, los efectos negativos de un mal clima son: inadaptación, poca innovación, la baja productividad y hasta pérdidas socioeconómicas. Un clima organizacional apropiado beneficiará el desarrollo correcto de la organización y se conservará a la evolución y conformará ventajas competitivas para la empresa (11).

Un antecedente sobre clima organizacional vista desde la escuela de las relaciones humanas surge en la década de los años 30 con la teoría de las relaciones humanas propuestas por Elton Mayo. Esta teoría nace oponiéndose a la teoría clásica de la administración con el fin de la necesidad de humanizar el trabajo (Arano, Escudero, Delfín, 2016) (12).

Teniendo en cuenta que el clima laboral se refiere al conjunto de características que componen el ambiente de trabajo de un individuo y, con base en la percepción de las mismas, se determina su comportamiento.

## **7.1 Dimensiones del clima organizacional**

Según Louffat y Pintado, el ambiente organizacional se divide en cinco aspectos: el ambiente físico, los aspectos estructurales, los personales, el ambiente social y aquellos propios del comportamiento organizacional.

Ambiente físico: Relacionado al espacio físico, infraestructura, tamaño, condiciones ambientales: iluminación, ventilación, ruido, calor.

### **7.1.2 Estructura**

Representa la percepción que tienen los miembros de la organización acerca de las reglas, procedimientos, trámites y otras normas a las que se ven enfrentados en el desarrollo de su trabajo. Es la medida en que la organización pone énfasis en la burocracia, versus un ambiente de trabajo libre, informal e inestructurado. Incluye: el tamaño de la organización, estructura formal, estilo de dirección, supervisión, control, monitoreo y evaluación.

### **7.1.3 Ambiente social**

Referido a la comunicación que existe dentro de la organización, así como la facilidad que tienen los empleados de hacer que se escuchen sus quejas en la dirección. Incluye: la toma de decisiones que evalúa la información disponible y que es utilizada al interior de la organización, así como el papel de los empleados en este proceso, el

compañerismo, la participación en las actividades institucionales y/o de la unidad. También incluye el conflicto y la cooperación, esta última definida como el sentimiento de los miembros de la organización, sobre la existencia de un espíritu de ayuda de parte de los directivos y de otros empleados del grupo.

#### **7.1.4 Aspectos personales**

Se refiere al conjunto de intenciones y expectativas de las personas en su medio organizacional, de reacciones y actitudes naturales que se manifiestan cuando determinados estímulos del medio circundante se hacen presente.

#### **7.1.5 Comportamiento organizacional**

Esta dimensión cubre la voluntad de una organización de experimentar cosas nuevas y de cambiar la forma de hacerlas (13).

### **8. FACTORES DE EVALUACIÓN**

Es fundamental conocer los factores que influyen en el comportamiento de los colaboradores y por ende en su productividad laboral:

#### **8.1 Comunicación**

La comunicación dentro de las organizaciones debe ser mediante sistema abierto, significa que, no debe ser restringida por la estructura jerárquica de nivel descendente sino en forma horizontal, de esta forma, los trabajadores conocerán los objetivos que persigue la empresa, las necesidades y los logros obtenidos (Pilligua, Fabricio, Arteaga).

La comunicación es el arte de influir en los individuos, ejercer un poder o credibilidad y de cierto modo, tener autoridad para liderar. El individuo que sea un buen comunicador

reúne la característica de carismático, llegar a los demás y lograr que estos cambien de opinión (Ribeiro, 1998).

## **8.2 Colaboración.**

En este factor, se evalúa el grado de madurez, el respeto, la manera de comunicarse, el grado de colaboración y compañerismo existente, y la confianza, siendo factores que suman importancia en el buen ambiente de trabajo, del cual se tiene como resultado, la calidad de las relaciones humanas dentro de la empresa, que será percibida por los clientes (Pilligua, Fabricio, Arteaga, 2019).

## **8.3 Liderazgo.**

El liderazgo tiene sus teorías o enfoque, algunos de ellos muy precisos, pero en el fondo son una transformación para la empresa u organización; el liderazgo en sí, involucra al personal que dirige y aquellos que tienen responsabilidades en cada área. Del nivel del liderazgo, se puede lograr resultados precisos en corto plazo (Pilligua, Fabricio, Arteaga, 2019). El autor (Maxwell, 2013), reconoce la singularidad en cada individuo, de forma que no requiera tener a su lado personas solícitas, que lo hagan permanecer bien como líder.

## **8.4 Satisfacción.**

La satisfacción laboral es el conjunto de actitudes generales del individuo hacia su trabajo. Probablemente, el empleo que se encuentre dentro de un ambiente agradable en la organización, que sus directivos reconozcan su trabajo y que lo incentiven a seguir mejorando mediante ascensos u otro tipo de motivaciones, generará satisfacción personal. La satisfacción laboral, entonces, es un tema candente dentro de las organizaciones, los trabajadores no lo manifiestan abiertamente, cuando no se encuentran satisfechos o si lo hacen, empiezan a reducir su productividad, (Pilligua, Fabricio, Arteaga, 2019), ante ello (Sanchez y García, 2017) sostienen que, los directivos deben propiciar una relación sana entre la administración y sus trabajadores, satisfaciendo ambas partes, siendo un factor de ganar-ganar (14).

## 9. PRODUCTIVIDAD

“La productividad se entiende como la medida de qué tan bien funciona el sistema de operaciones o procedimientos de la organización. Por lo cual, es un indicador de la eficiencia y competitividad de la organización o de parte de ella” (Stonner y Freeman, 1994, p. 35). La productividad mide la relación entre la cantidad de productos obtenidos por un sistema productivo, así como los recursos utilizados para obtener dicha producción. La productividad laboral es la relación entre el trabajo desempeñado o los bienes producidos por una persona en su trabajo, así como los recursos que este ha utilizado para obtener dicha producción (Coll Morales Francisco, Econopedia) (15). No obstante, la productividad en el sector de la salud no puede ser medida por el número de pacientes atendidos, ni la capacidad para minimizar recursos en su atención, puesto que el modelo de salud en Colombia tiene diversas complejidades.

En el caso de los laboratorios clínicos, la productividad involucra todos los procesos que se llevan a cabo para emitir un resultado final, esto es: toma de muestras, recepción de muestras, alistamiento de muestras, procesamiento por profesionales en bacteriología, correlación y validación de resultados, y entrega de resultados a los pacientes. Se debe tener en cuenta que en cada uno de estos pasos hay colaboradores, equipos, insumos y reactivos involucrados que amplían el panorama del procesamiento en un laboratorio clínico en el cual confluyen diferentes áreas.

Para el caso de los laboratorios Christus Sinergia Salud la productividad se puede medir a través de indicadores de volumen y tiempo que se encuentran claramente determinados, los cuales permiten tomar acciones de mejora en caso de requerirse.

## 10. GLOSARIO

**Adaptación al cambio:** Es un indicador de liderazgo profesional que es de gran relevancia para las áreas de RRHH. Esta competencia aporta versatilidad de comportamiento y la habilidad para modificar la propia conducta con el fin de alcanzar objetivos o solucionar problemas (2).

**Ambiente de Trabajo:** Expresa la calidad del ambiente laboral y material disponible para que los trabajadores ejerzan sus funciones. Es el ambiente de trabajo donde el ser humano gasta buena parte de su tiempo y, por ello, se acredita que los problemas de salud y condiciones de trabajo están interrelacionados de forma indisociable, siendo, por tanto, imposible aislar causa y efecto. Si la relación entre la salud del trabajador y el ambiente de trabajo es favorable, el trabajador se beneficiará contribuyendo a su dignidad y autoestima, y potencializará su crecimiento personal.

**Calidad del trabajo:** Grado de motivación, satisfacción laboral, identificación organizacional y bienestar de los trabajadores generado dentro de la organización.

**Clima organizacional:** el clima organizacional representa el ambiente interno existente entre los miembros de la organización, y se halla estrechamente relacionado por el grado de motivación reinante.

**Colaboración:** Es un proceso de ayuda entre los miembros de la organización. Produciendo ambientes apropiados de trabajo, confianza y compañerismo. Es decir, de una afinidad asociativa entre los miembros de la organización.

**Comunicación:** Proceso dirigido a facilitar y agilizar el flujo de mensajes que se dan entre los miembros de la organización, entre la organización y su medio e influir en las opiniones, aptitudes y conductas dentro y fuera de la organización.

**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.

**Condiciones Intralaborales:** Son entendidas como aquellas características del trabajo y de su organización que influyen en la salud y bienestar del individuo.

**Cooperación:** Es el sentimiento de los miembros de la organización sobre la existencia de un espíritu de ayuda de parte de los directivos y de otros empleados del grupo.

**Diagnostico organizacional:** Es el estudio, necesario para todas las organizaciones, que se encarga de evaluar la situación de la organización, sus conflictos esto es qué problemas existen en la empresa, sus potencialidades o hasta dónde puede llegar. En general podría decirse que un diagnostico organizacional busca generar eficiencia en la organización a través de cambios.

**Estructura Organizacional:** Esta dimensión cubre las directrices, las consignas y las políticas que puede emitir una organización y que afectan directamente la forma de llevar a cabo una tarea.

**Factores de riesgo:** Es toda circunstancia o situación que aumenta las probabilidades de una persona de enfrentar cualquier situación que pueda afectar su integridad u ocasionarle un problema de salud.

**Falla de la Atención en Salud:** Una deficiencia para realizar una acción prevista según lo programado o la utilización de un plan incorrecto, lo cual se puede manifestar mediante la ejecución de procesos incorrectos (falla de acción) o mediante la no ejecución de los procesos correctos (falla de omisión), en las fases de planeación o de ejecución. Las fallas son por definición no intencionales.

**Igualdad:** La igualdad es un valor que mide el trato que se le da a los trabajadores, si estos son tratados con criterios justos, además permite observar si existe algún tipo de discriminación. La falta de criterio por parte de los superiores pone en peligro el ambiente de trabajo sembrando la desconfianza.

**Liderazgo:** Se define liderazgo como la aptitud para influir en un grupo hacia el logro de una visión o el establecimiento de metas.

**Motivación:** se define motivación como los procesos que inciden en la intensidad, dirección y persistencia del esfuerzo que realiza un individuo para la concepción de un objetivo. El concepto de motivación (aspecto individual) conduce al de clima organizacional (Aspecto organizacional). Los seres humanos están obligados continuamente a adaptarse a una gran variedad de situaciones para satisfacer sus necesidades y mantener un equilibrio emocional. Esto puede definirse como estado de adaptación, el cual se refiere no sólo a la satisfacción de las necesidades fisiológicas y de seguridad, sino también a la necesidad de pertenecer a un grupo social, de estima y de autorrealización.

**Participación:** Contribución de los diferentes individuos y grupos formales e informales al logro de objetivos.

**Percepción:** La percepción es el proceso por el que los individuos organizan e interpretan las impresiones de sus sentidos con objeto de asignar significado a su entorno.

**Procesos:** Los procesos son mecanismos de comportamiento que se diseñan para mejorar la productividad de algo, para establecer un orden o eliminar algún tipo de problema.

**Productividad:** El nivel de producción está determinado por las normas sociales y expectativas grupales. Entre mayor sea la integración social en grupo de trabajo, mayor sería la disposición a producir.

**Reconocimiento:** Es un sistema de reconocimiento del trabajo establecido, ya que cuando no se reconoce el trabajo bien elaborado puede aparecer la apatía y el clima laboral se deteriora progresivamente.

**Recursos:** Las organizaciones, requieren una diversidad de recursos entre los que se encuentran los humanos, financieros, materiales y técnicos que les permiten lograr los objetivos propuestos. Estos son elementos o medios que administrados correctamente permitirán un rendimiento organizacional eficaz y eficiente.

**Relaciones humanas:** En el lugar de trabajo, las personas participan en grupos sociales existentes dentro de la organización, y se mantienen en una constante interacción social. Para explicar el comportamiento humano en las organizaciones, la Teoría de las relaciones humanas estudió, esa interacción social.

**Remuneración:** crea un ambiente hacia el logro de los objetivos a alcanzar, y fomenta el esfuerzo cuando la empresa crea políticas salariales sobre la base de eficacia y de resultados medibles.

**Rendimiento:** Es la relación que existe entre la remuneración y el trabajo bien hecho y conforme a las habilidades del ejecutante.

**Satisfacción laboral:** El término satisfacción en el trabajo se define como una sensación positiva sobre el trabajo propio, que surge de la evaluación de sus Características.

**Seguridad del paciente:** La seguridad del paciente se define como el conjunto de elementos estructurales, procesos, instrumentos y metodologías basadas en evidencias científicamente probadas que propenden por minimizar el riesgo de sufrir un evento adverso en el proceso de atención de salud o de mitigar sus consecuencias. Lo cual implica la evaluación permanente de los riesgos asociados a la atención en salud para diseñar e implantar las barreras de seguridad necesarias.

## 11. DISEÑO METODOLÓGICO

### 11.1 ENFOQUE Y TIPO DE ESTUDIO

En el desarrollo de esta investigación el enfoque es cuantitativo debido a que los resultados son medibles y van a permitir obtener resultados porcentuales y numéricos sobre la población estudio, características del clima laboral y productividad. El tipo de estudio es descriptivo porque se va a realizar en el laboratorio Christus Sinergia Salud en el cual se podrán describir de forma concisa los procesos desarrollados, proporcionando información para determinar la influencia del clima organizacional en la productividad de los colaboradores del laboratorio Christus Sinergia Salud.

### 11.2 POBLACIÓN

La población objeto de estudio para llevar a cabo la investigación, en cuanto al clima laboral, serán los colaboradores (bacteriólogos, auxiliares de laboratorio, analistas de programación y auxiliares de transporte de muestra) de los laboratorios Christus Sinergia Salud ubicados en Clínica Palma Real, Clínica Farallones y central de procesos ubicado en el centro comercial CentroSur.

	<b>Laboratorio Clínica Palma Real</b>	<b>Laboratorio Clínica Farallones</b>	<b>Laboratorio Central</b>
<b>Bacteriólogos</b>	6	8	9
<b>Auxiliares de laboratorio</b>	16	23	8
<b>Auxiliares de transporte de muestras</b>	1	2	0
<b>Analistas de programación</b>	2	2	0
<b>Total</b>	25	35	17

**Tabla 2.** Colaboradores de los laboratorios Christus Sinergia Salud diferenciados por sede.

Para evaluar la productividad se tendrá en cuenta el indicador “productividad del laboratorio clínico” el cual se calcula según el porcentaje de exámenes recibidos versus el porcentaje de exámenes con resultado. Esta información ya se encuentra recolectada en el BI (aplicativo interno organizacional).

### **11.3 CRITERIOS DE INCLUSIÓN**

- Ser trabajador del servicio del laboratorio clínico de Christus Sinergia Salud de Clínica Farallones, Clínica Palma Real o del laboratorio Central.
- Tener más de 3 meses de contratación en el servicio del laboratorio clínico de Clínica Farallones, Clínica Palma Real o del laboratorio Central.

### **11.4 CRITERIOS DE EXCLUSIÓN**

- Personas que no deseen ser parte del estudio.
- Personas que se encuentren por fuera de la institución al momento de realizar la encuesta (incapacidades, licencias, vacaciones).

## 12. CARACTERIZACIÓN DE LAS VARIABLES

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	TIPO DE VARIABLE	ESCALA DE MEDICIÓN	INDICADOR
<p>Clima organizacional versus productividad.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Colaboración</li> <li>-Motivación</li> <li>-Participación</li> <li>-Reconocimiento</li> <li>-Estímulo y remuneración</li> <li>-Satisfacción laboral</li> </ul>	<p>El clima organizacional representa el ambiente interno existente entre los miembros de la organización, y se halla estrechamente relacionado por el grado de motivación reinante; el cual tiene un impacto directamente proporcional con la productividad en cada una de las actividades que se realizan al interior de la entidad de salud.</p>	<p>Se crea un instrumento consistente en una herramienta de recolección de datos, los cuales son analizados y procesados arrojando resultados sobre la percepción del clima organizacional y a su vez, se contrasta con el impacto en los indicadores de productividad.</p>	Cualitativa.	Ordinal	Impacto del clima organizacional sobre la productividad en general.
Liderazgo.	Se define liderazgo como la aptitud para influir en un grupo hacia el logro de una visión o el	Enfocado en construir excelencia a través de un liderazgo situacional, que aborda las tareas en función de los	Cualitativa.	Nominal.	Capacidad de supervisión y apoyo a las personas, con el nivel de desarrollo del

	establecimiento de metas.	colaboradores; y abarca cuatro niveles de desarrollo: directivo, persuasivo, participativo y delegador.			colaborador con respecto a una meta específica, sobre la cantidad de actividades a supervisar y apoyar asignadas a los colaboradores.
Toma de decisiones.	Una decisión es la obtención de una elección lograda a partir de un proceso de selección de oportunidades.	La toma de decisiones es un proceso que está soportado por la gestión del riesgo de los procesos asistenciales y administrativos y su finalidad es suministrar información para la toma de decisiones sobre la manera de tratar los riesgos.	Cualitativa.	Ordinal.	Percepción de participación de los empleados en los procesos que incluyen toma de decisiones.
Comunicación	Proceso dirigido a facilitar y agilizar el flujo de mensajes que se dan entre los miembros de la organización, entre la organización y su medio e influir en las opiniones, aptitudes y	Garantiza al público interno y externo una comunicación oportuna, veraz y real, recogiendo y resolviendo las demandas comunicativas; a través de los	Cualitativa.	Ordinal.	Cantidad de información generada y suministrada sobre la cantidad de comunicación recibida y retroalimentada e manera asertiva.

	conductas dentro y fuera de la organización.	siguientes medios (correos electrónicos, llamadas telefónicas, buzones de sugerencias, whatsApp y demás redes sociales) generando credibilidad, lealtad y fidelización.			
Incentivos	Mecanismo que relaciona una recompensa a un determinado desempeño o conducta	Las gerencias tienen autorizados para sus colaboradores varios tipos de beneficios. <i>Económico:</i> vacaciones remuneradas, descuento especial en el servicio de cafetería, bonificación extraordinaria por cumplimiento de metas, día remunerado para compartir en familia	Cuantitativa	Ordinal	Incentivos alcanzados sobre incentivos propuestos o establecidos
Condiciones de trabajo	Todos los aspectos intralaborales, extralaborales e individuales que están presentes al realizar	Para las condiciones de trabajo se realiza inicialmente un diagnóstico a través de visitas por parte del	Cuantitativa	Nominal	Condiciones de trabajo inadecuadas identificadas y mejoradas sobre

	una labor encaminada a la producción de bienes, servicios y/o conocimientos.	personal de salud ocupacional y medicina preventiva y del trabajo en las cuales se identifican aquellos factores o condiciones, que puedan generar algún tipo de perturbación en la salud física o mental del trabajador, dificultando el desarrollo de sus actividades. Todo esto queda consignado en un panorama de factores de riesgos.			condiciones de trabajo inadecuadas
Motivación.	Se define motivación como los procesos que inciden en la intensidad, dirección y persistencia del esfuerzo que realiza un individuo para la concepción de un objetivo.	En ocasiones se implementa un sistema subjetivo, consistente en realizar reuniones con los trabajadores para que estos puedan manifestar sus necesidades y expectativas sobre sus labores. Aunque el proceso está sometido a la percepción que obtenga el superior.	Cualitativa.	Nominal	Percepción general según reuniones con los trabajadores.

### **13. PLAN DE RECOLECCIÓN Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN**

Para el desarrollo de la investigación, la información es recolectada a partir de fuentes primarias como lo es el área de talento humano, y se cuenta con el apoyo de los coordinadores de las sedes del laboratorio clínico Christus Sinergia. Adicionalmente, se tiene acceso al aplicativo interno organizacional, BI, de donde se obtiene información del indicador “productividad del laboratorio clínico” establecido para cada uno de los 3 laboratorios.

#### **13.1 Herramienta de recolección de datos**

Para la recolección de la información se utiliza un instrumento creado por los integrantes de la investigación basados en una herramienta de recolección de datos utilizada en el proyecto de investigación “Influencia del clima organizacional en la productividad de las auxiliares y enfermeras del servicio de urgencias de la ESE hospital Rubén Cruz Velez de la ciudad de Tuluá”, el cual se adapta a la necesidad de la organización, denominado “encuesta del clima organizacional”.

Para dar respuesta a los interrogantes de la investigación se recogen, procesan y analizan las variables determinadas en el instrumento planteado, estableciendo las razones de que las cosas sucedan de una forma determinada. Mediante los datos y la muestra representativa se genera un mecanismo de ideas como método principal de esta investigación.

Adicionalmente, el análisis de productividad se realizará basados en el indicador de productividad del laboratorio clínico que se encuentra en el BI (aplicativo interno organizacional).

A través del análisis se logra identificar y jerarquizar los problemas y necesidades detectadas, y evaluar la calidad de planes y programas

## 14.RESULTADOS

### 14.1 Caracterización sociodemográfica de la población.

#### 14.1.1 Género

GENERO	CANTIDAD	%
Femenino	40	78%
Masculino	11	22%
<b>TOTAL</b>	51	100%

**Tabla 2.** Caracterización de la población por género.

El instrumento fue aplicado a un total de 51 colaboradores que cumplían con los criterios de inclusión. De estos, el 78% corresponden a mujeres y el 22% a hombres lo que demuestra el predominio de colaboradores de género femenino en los laboratorios de Christus Sinergia.

#### 14.1.2 Edad

EDAD	CANTIDAD	%
18-26	6	12%
27-34	24	47%
35-43	15	29%
44 en adelante	6	12%
<b>TOTAL</b>	51	100%

**Tabla 3.** Caracterización de la población por edad.

Del total de los colaboradores encuestados, el 47% (24 empleados) se encuentran dentro de un rango de edad de 27 a 34 años, seguido de del 29% (12 empleados) que se encuentran dentro de los 35 a 43 años. La edad mínima registrada fue de 20 años y la edad máxima fue de 50 años.

### 14.1.3 Cargo

CARGO	CANTIDAD	%
Analista de programación	3	6%
Auxiliar de laboratorio	32	63%
Bacteriólogo	15	29%
Coordinador de laboratorio	0	0%
Auxiliar de transporte de muestras	1	2%
<b>TOTAL</b>	51	100%

**Tabla 4.** Caracterización de la población por cargo.

El mayor porcentaje de colaboradores que hacen parte de los laboratorios Christus Sinergia corresponde a auxiliares de laboratorio. El 63% (32 empleados) de los participantes de la encuesta fueron auxiliares de laboratorio, seguidos de 15 bacteriólogos que representan el 29% de la población encuestada. Participaron 3 analistas de programación, 1 auxiliar de transporte de muestras que corresponden al 6% y 2% de la población encuestada respectivamente. No se contó con la participación por parte de los coordinadores del laboratorio.

### 14.1.4 Antigüedad en el laboratorio

ANTIGÜEDAD	CANTIDAD	%
3 -12 meses	12	24%
> 1 año	39	76%
<b>TOTAL</b>	51	100%

**Tabla 5.** Caracterización de la población por antigüedad en el laboratorio.

El 76% de la población (38 empleados) tienen un tiempo de vinculación con el laboratorio mayor a 1 año, lo que demuestra una baja rotación del personal teniendo en cuenta que este inició en octubre del 2018. El 24% (12 empleados) se encuentran vinculados con la organización en un periodo de tiempo de 3 a 12 meses.

### 14.1.5 Sede

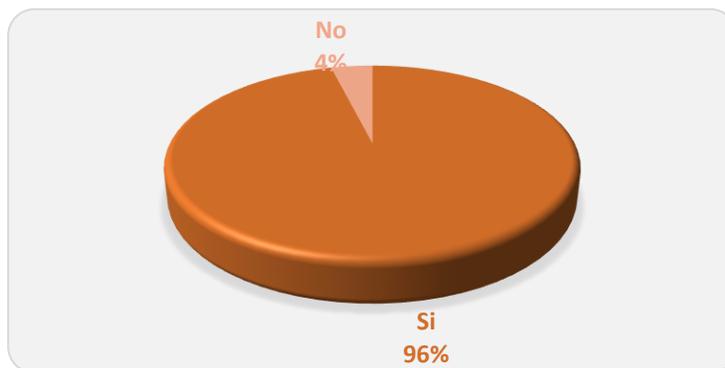
SEDE	CANTIDAD	%
Central de proceso Centro Sur	13	25%
Clínica Palma Real	18	35%
Clínica Farallones	20	39%
<b>TOTAL</b>	<b>51</b>	<b>100%</b>

**Tabla 6.** Caracterización de la población por sede del laboratorio en que labora.

El mayor porcentaje de participantes en el estudio (39%) fueron colaboradores que realizan sus funciones en la sede del laboratorio Christus Sinergia ubicada en la clínica Farallones de la ciudad de Cali, seguido de los colaboradores del laboratorio ubicado en la clínica Palma Real de la ciudad de Palmira (35%). El 25% de los participantes laboran en la central de procesamiento ubicada en el centro comercial Centro Sur de la ciudad de Cali. Esto se debe a la diferencia numérica de empleados en cada una de las sedes: 25 en Clínica Palma Real, 35 en clínica Farallones y 17 en Centro Sur (ver tabla 1).

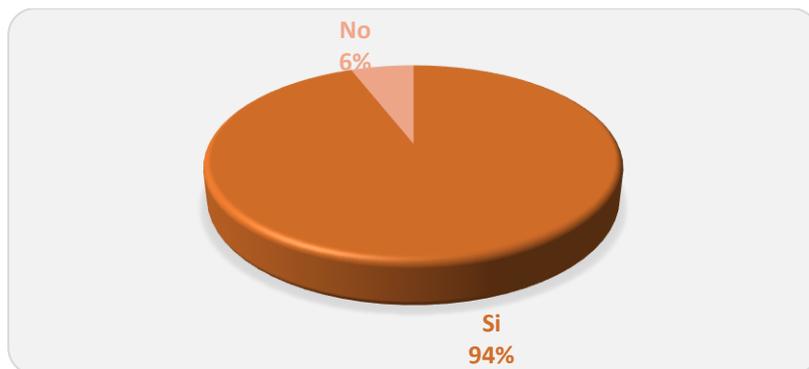
### 14.2 Variables del clima organizacional

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



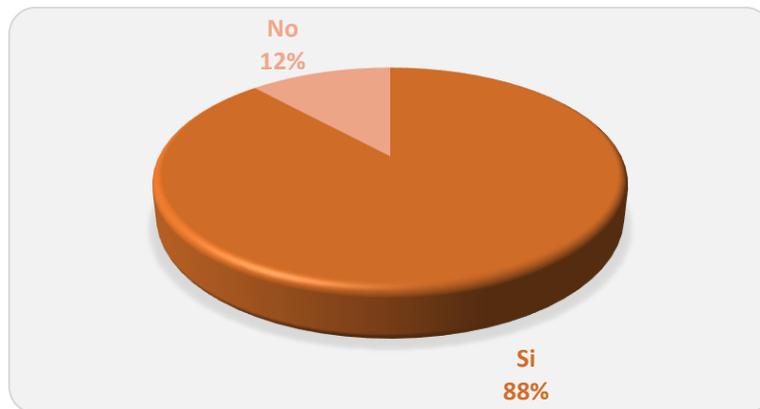
El 96% de los colaboradores encuestados (49 empleados) consideran que si cuentan con la colaboración de sus compañeros de área, mientras que el 4% (2 empleados) opinan que no. Basados en esto, se puede deducir que el personal de los laboratorios de Christus Sinergia tienen un buen equipo de trabajo, en el cual se pueden apoyar para el desarrollo de las labores y cumplimiento de las metas.

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



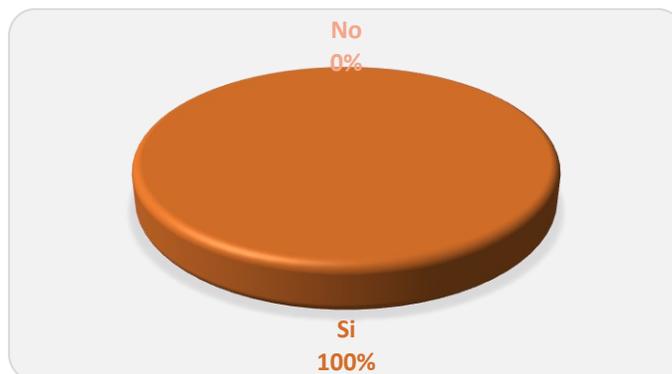
De los 51 empleados encuestados, la mayoría representada en un 96% si se evidencia un buen ambiente de trabajo, y la minoría representada en un 4% expresa lo opuesto. Este resultado es debido a que los colaboradores consideran que se encuentran en un ambiente laboral positivo en donde hay respeto, colaboración, sentido del humor y compañerismo lo que propicia el desarrollo de sus labores positivamente.

GRÁFICO 3. ¿Al unirse a la institución recibió suficiente información (inducción y entrenamiento) sobre el área donde trabaja y las funciones que realiza?



De las 51 personas encuestadas, la mayoría representada en un 88% afirma que al unirse a la institución recibieron suficiente información (inducción corporativa, inducción al cargo y entrenamiento) sobre el área donde trabaja y las funciones que realiza, y la minoría representada en un 12% respondió negativamente. Este 12% corresponde a colaboradores a los cuales la inducción y entrenamiento no se realizaron oportunamente, o fueron insuficientes, e iniciaron la ejecución de sus labores sin tener un adecuado proceso de capacitación.

GRÁFICO 4. ¿Los comunicados internos me proporcionan información útil?



Del total de trabajadores encuestados (51), el 100% asegura que los comunicados internos les proporcionan información útil. Estos comunicados son recibidos por los colaboradores continuamente, ya sea de forma presencial o por correo electrónico, y

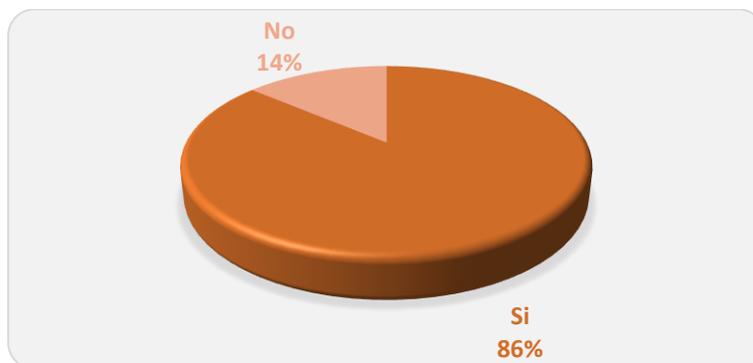
contienen información que les permite estar actualizados en los procesos organizacionales.

GRÁFICO 5. ¿Dispone de los materiales y recursos necesarios para realizar sus labores?



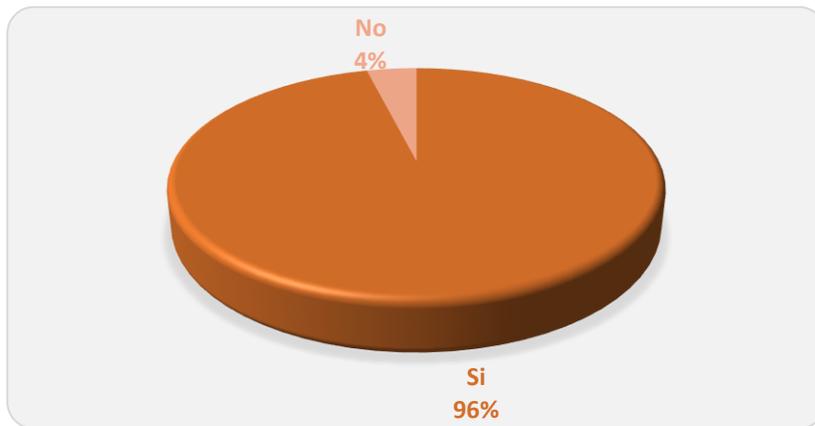
De los 51 colaboradores encuestados, el 100% expresa que dispone de los materiales y recursos necesarios para realizar sus labores. Los laboratorios cuentan con procesos de planificación logística lo que permite un continuo abastecimiento de reactivos, insumos, y recursos requeridos para el desarrollo de las labores.

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



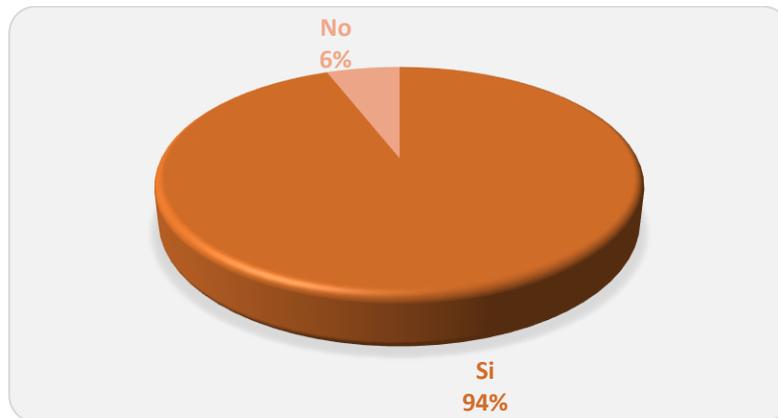
De los 51 empleados encuestados, la mayoría representada en un 86% si evidencian que las condiciones de espacio, ruido, temperatura, iluminación, le permiten desempeñar el trabajo con normalidad, y la minoría representada en un 14% expresa lo opuesto. Si bien las condiciones de infraestructura en los laboratorios cumplen con la normatividad vigente, la falta de espacio en algunos de ellos al igual que los inconvenientes eventuales que se presentan con la temperatura e iluminación, afectan la operación lo que se ve reflejado en el 14% que respondió “no”.

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



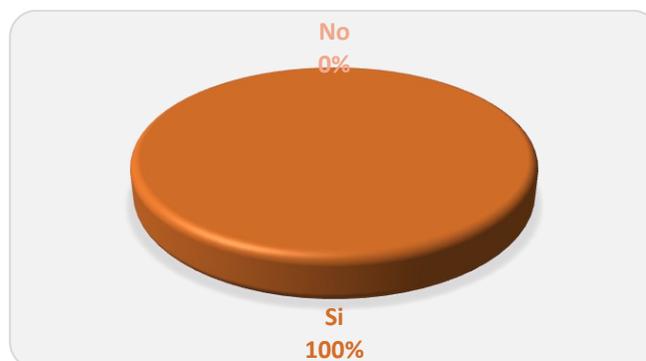
De las 51 personas encuestadas, la mayoría representada en un 96% afirma que su jefe inmediato escucha sus opiniones y los hace partícipe de las decisiones, y la minoría representada en un 4% respondió negativamente. El liderazgo en los laboratorios se basa en trabajo en equipo lo que ha permitido una participación continua de los colaboradores en las decisiones que se toman al realizar las reuniones mensuales, las sesiones breves diarias y los seguimientos continuos a los procesos desarrollados. La minoría, representada por el 4%, considera que no son escuchados pues han expresado su opinión y no se han realizado acciones basadas en ello.

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



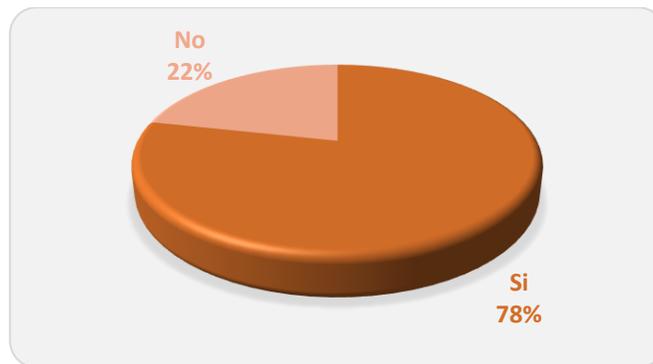
Del total de trabajadores encuestados (51), el 94% asegura que su jefe inmediato se preocupa por mantener un buen clima organizacional en el equipo, mientras que un 6% dice que no. La mayoría de los colaboradores perciben que sus jefes inmediatos tienen una participación activa en el equipo de trabajo, se involucran en sus procesos, realizan actividades para mantener un adecuado ambiente laboral y se preocupan por el bienestar de sus colaboradores. Sin embargo, la respuesta negativa de algunos de ellos es debido a la percepción de favoritismo hacia algunos colaboradores por parte de los líderes, así como desinterés en la vida personal de los empleados.

GRÁFICO 9. ¿Mi jefe inmediato respeta las diferencias de cultura, sexo y religión?



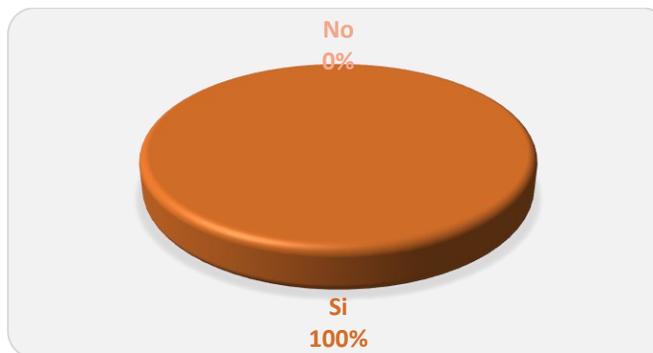
De los 51 colaboradores encuestados, el 100% expresa que su jefe inmediato respeta las diferencias de cultura, sexo y religión.

GRÁFICO 10. ¿Siente usted un buen ambiente laboral con los compañeros de otros servicios/unidades de la organización?



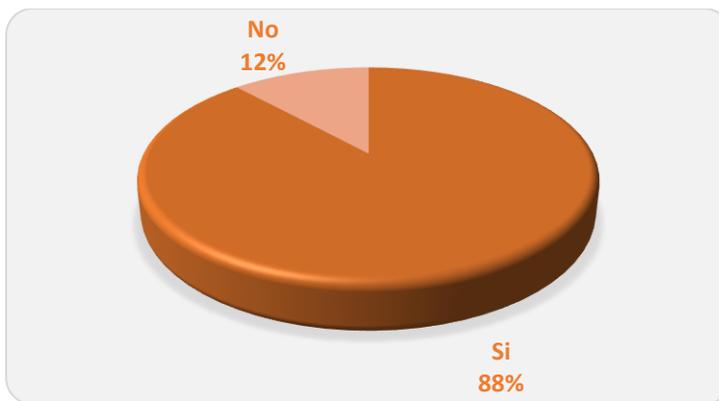
De los 51 colaboradores encuestados, la mayoría representada en un 78% si siente un buen ambiente laboral con los compañeros de otros servicios/unidades de la organización, perciben que hay compañerismo y adecuada comunicación. La minoría, representada en un 22%, manifiesta lo contrario pues consideran que el trato por algunos médicos, especialistas, enfermeras jefes y auxiliares de enfermería no es respetuoso, no hay empatía y desmeritan la labor realizada por el laboratorio clínico.

GRÁFICO 11. ¿Su capacidad profesional está de acuerdo con las tareas y responsabilidades asignadas?



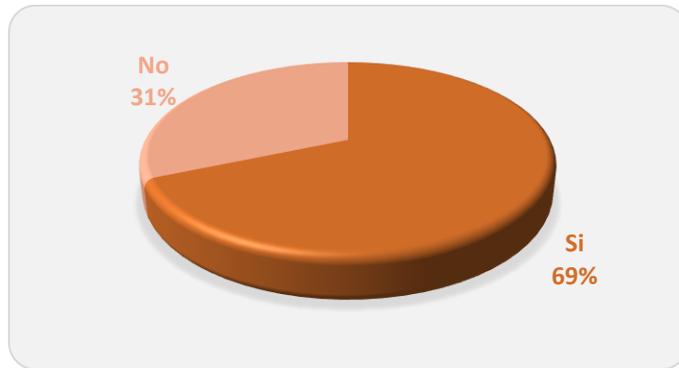
Del total de trabajadores encuestados (51), el 100% asegura que su capacidad profesional está de acuerdo con las tareas y responsabilidades asignadas.

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



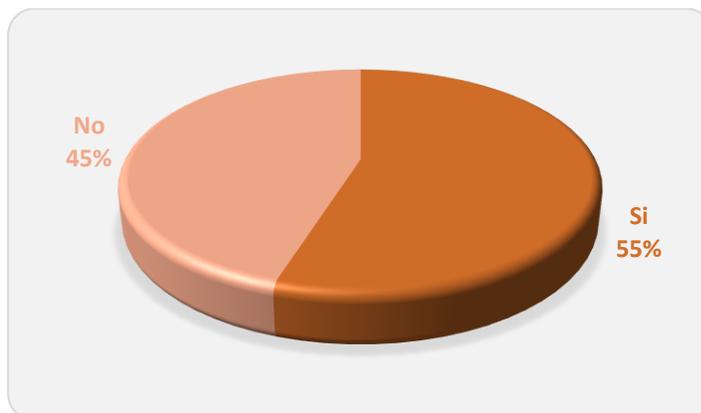
De las 51 personas encuestadas, la mayoría representada en un 88% afirma que La capacitación es una prioridad en la organización, y la minoría representada en un 12% respondió negativamente. Los procesos de capacitación en la organización se desarrollan de forma continua a través del campus virtual, de proveedores que actualizan a los colaboradores, así como socializaciones por parte de los líderes de los nuevos procesos e implementaciones que se hagan en el laboratorio. Sin embargo, hay un 12% que considera que las capacitaciones no se llevan a cabo en los temas primordiales, que las capacitaciones que se encuentran en el campus no son del todo claras y que no se socializa oportunamente información relevante para el proceso.

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



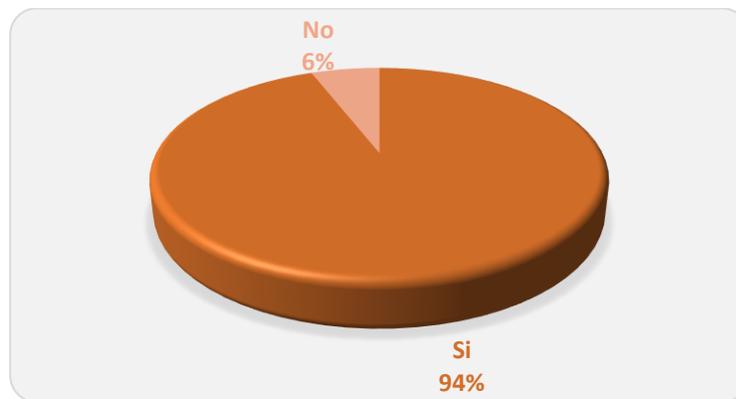
De los 51 empleados encuestados, la mayoría representada en un 69% si evidencian que la entidad incentiva cuando se alcanzan los objetivos y metas, y la minoría representada en un 31% expresa lo opuesto. Esto es debido a que los colaboradores sienten que no son incentivados ni motivados por la realización adecuada de sus labores, el cumplimiento de metas y el compromiso que tienen por la organización. No hay un plan de incentivos claro lo que se ve reflejado en los resultados obtenidos. Sin embargo, el 69% de los colaboradores consideran que se sienten incentivados con los beneficios extralegales, el tiempo de descanso y los reconocimientos que han recibido por sus lideres y la organización.

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



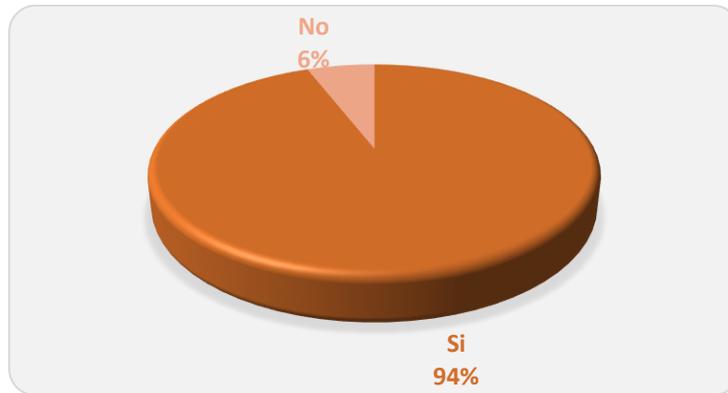
De los 51 colaboradores encuestados, la mayoría representada en un 55% considera que su salario es acorde a las responsabilidades que desempeña, y la minoría representada en un 45% manifiesta lo contrario debido a la diferencia salarial que se presenta con otros laboratorios en los cuales se desempeñan laborales similares a las que realizan en los laboratorios de Christus Sinergia.

GRÁFICO 15. ¿Siente que la organización le brinda estabilidad laboral?



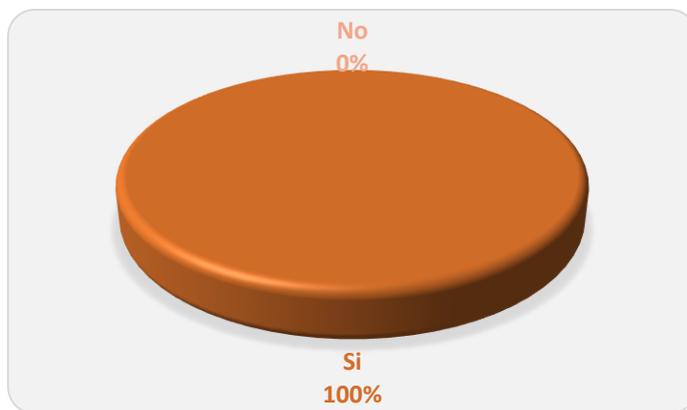
De los 51 empleados encuestados, la mayoría representada en un 94% siente que la organización le brinda estabilidad laboral, y la minoría representada en un 6% expresa lo opuesto. Los colaboradores del laboratorio se encuentran contratados a término indefinido y la rotación de personal es muy baja, lo que propicia un ambiente de estabilidad laboral, sin embargo, por cambios organizacionales en donde se han presentado finalización de contratos en otras unidades, el 6% de los encuestados no sienten una estabilidad laboral.

GRÁFICO 16. ¿Hay una comunicación asertiva entre su equipo de trabajo?



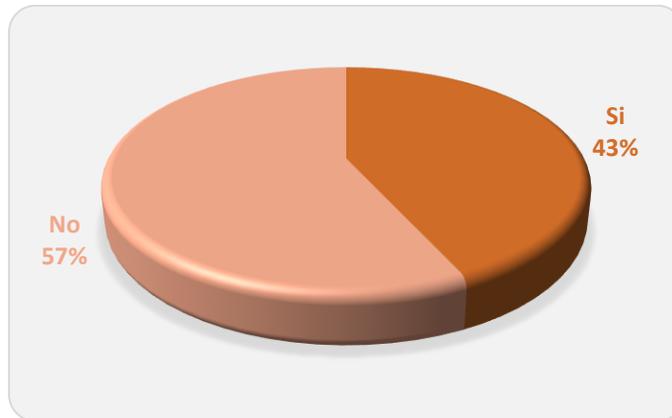
De las 51 personas encuestadas, la mayoría representada en un 94% afirma que hay una comunicación asertiva entre su equipo de trabajo, y la minoría representada en un 6% respondió negativamente. La comunicación asertiva entre los equipos de trabajo es fundamental para el desarrollo adecuado de las labores y prevenir incidentes que afecten la seguridad del paciente, por lo cual, se han implementado estrategias de entrega de turno, bitácoras de seguimiento, grupos en aplicaciones, que permitan mantener una comunicación constante entre los equipos.

GRÁFICO 17. ¿Considera que la comunicación entre los colaboradores el jefe inmediato es buena y aporta para que haya un buen ambiente laboral?



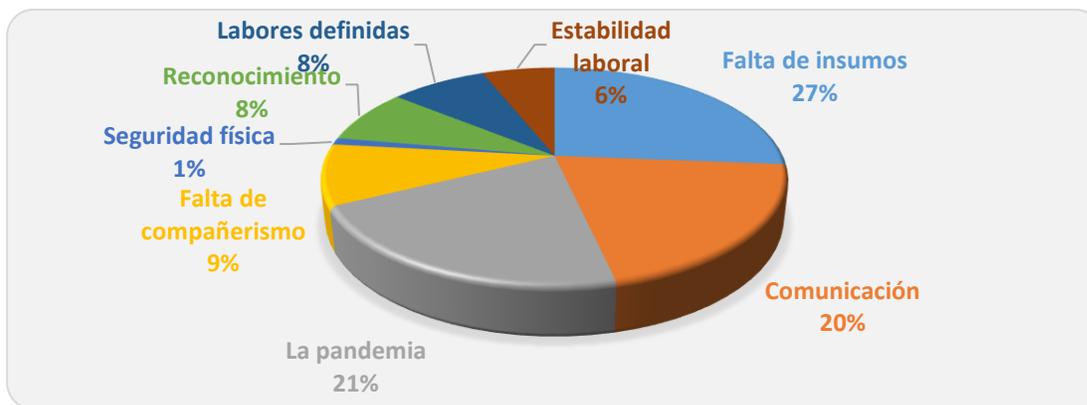
De los 51 colaboradores encuestados, el 100% expresa que la comunicación entre los colaboradores y el jefe inmediato es buena y aporta para que haya un buen ambiente laboral.

GRÁFICO 18. ¿Siente que la organización reconoce la labor que realiza?



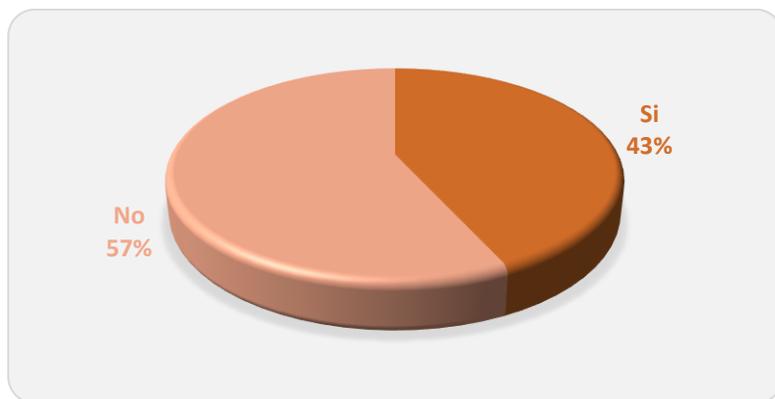
De los 51 empleados encuestados, la mayoría representada en un 57% siente que la organización no reconoce la labor que realiza, y la minoría representada en un 43% expresa lo opuesto. El reconocimiento por parte de la organización a los colaboradores no es la adecuada y esto genera un ambiente de inconformidad y desmotivación en los equipos de trabajo. La percepción que hay entre los trabajadores es que han sido momentos de alto flujo de trabajo debido a la pandemia de COVID-19 en la que se han extendido los turnos y el estrés manejado ha aumentado significativamente. Sin embargo, la organización no reconocida los esfuerzos realizados por los colaboradores lo que se refleja en los resultados obtenidos en esta pregunta.

GRÁFICO 19. ¿Que considera usted que puede influir en la productividad del laboratorio?



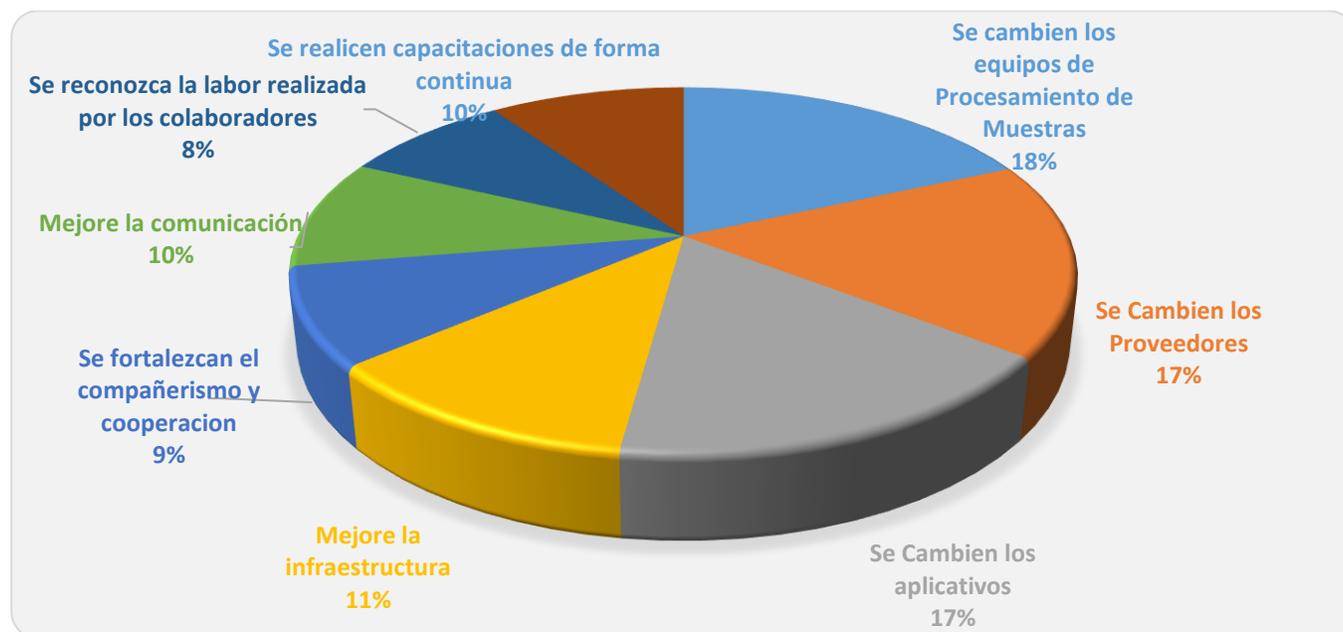
Del total de trabajadores encuestados (51), el 67% asegura que la falta de insumos, la comunicación y la pandemia puede afectar la productividad del laboratorio, mientras que un 32% considera que puede deberse a falta de compañerismo, seguridad física, reconocimiento, labores definidas, y estabilidad laboral. En primer lugar, se encuentra la falta de insumos (27%) como influencia en la productividad del laboratorio debido a que estos son un recurso fundamental para la toma y procesamiento de muestras. En segundo lugar, se encuentra la pandemia (21%) pues la afluencia de pacientes y el volumen de trabajo se incrementó significativamente, así como la disminución de recurso humano por incapacidades que se han presentado por aislamientos por infección con el virus SARS CoV-2. En tercer lugar, está la comunicación (20%) la cual debe de ser asertiva para que el flujo de trabajo sea el adecuado y no se presenten incidentes.

GRÁFICO 20. ¿La remuneración económica influye en el desempeño de sus labores?



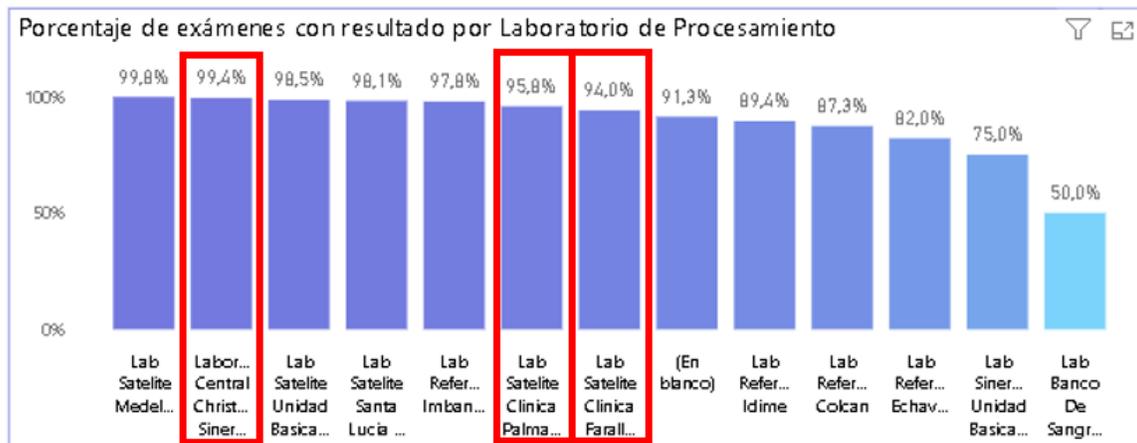
De las 51 personas encuestadas, la mayoría representada en un 57% afirma que la remuneración económica no influye en el desempeño de sus labores, y la minoría representada en un 43% respondió positivamente. Si bien, el mayor porcentaje de los colaboradores respondió que la remuneración económica no influye en el desempeño de sus labores, un alto porcentaje respondió que si debido que este aspecto lo perciben como un incentivo en la labor realizada.

GRÁFICO 21. Siente que la productividad puede mejorar siempre y cuando (enumere del 1 al 8 en orden de importancia, siendo 1 la más importante y 8 la menos importante)



De los 51 colaboradores encuestados, la mayoría representada en un 63% considera que la productividad puede mejorar si se cambian los equipos de procesamiento de muestra, se cambian los proveedores, se cambian los aplicativos y se mejora la infraestructura. La minoría representada en un 37% manifiesta que se puede lograr si se fortalecen el compañerismo y cooperación, mejore la comunicación, se reconozca la labor realizada por los colaboradores y se realicen capacitaciones de forma continua. Los equipos de toma de muestra, los proveedores, los aplicativos y la infraestructura son parámetros que se relacionan directamente con el proceso operativo del laboratorio por lo tanto se consideran los puntos más importantes a tener en cuenta para mejorar la productividad. El compañerismo, la comunicación, el reconocimiento a la labor realizada y las capacitaciones continuas son aspectos relacionados al talento humano que son vistos por los colaboradores como factores secundarios para mejorar la productividad del laboratorio.

### 14.3 Indicador de productividad del laboratorio clínico.



El gráfico anterior corresponde al indicador de productividad del 2021 del laboratorio clínico, tomado del aplicativo interno organizacional BI. Los datos resaltados en rojo

corresponden a los indicadores del laboratorio central, laboratorio satélite Clínica Palma Real y laboratorio satélite Clínica Farallones, respectivamente. Como se puede observar, la productividad de los laboratorios es la siguiente:

- Laboratorio Central: 99,4%
- Laboratorio Clínica Palma Real: 95,8%
- Laboratorio Clínica Farallones: 94,0%

## 15 DISCUSIÓN

Se puede identificar que el personal encuestado se encuentra satisfecho en un alto porcentaje con la comunicación interna de la organización, con la disponibilidad de los insumos y materiales necesarios para realizar las labores asignadas por el jefe inmediato, generando mayor rendimiento en sus funciones, los cuales perciben que sus tareas y actividades son acordes al perfil y competencias laborales.

Un porcentaje mínimo no se siente satisfecho con el puesto de trabajo ya que no está en óptimas condiciones para desempeñar de manera positiva las labores asignadas, lo que puede generar que se vea afectado el rendimiento y desempeño de las funciones

Se identifica que el 4% de los colaboradores no perciben que son participes de las decisiones y sus ideas son tomadas en cuenta, lo que puede generar desmotivación en el personal al no sentirse parte de la construcción de estrategias que mejores los indicadores y metas de la institución

También se identifica que el 6% del personal encuestado siente que el jefe inmediato no se preocupa por mantener un buen clima organizacional, lo que genera insatisfacción ya que un líder debe de ser garante por mantener su equipo de trabajo motivado para que no afecte la organización.

La percepción del 12 % del personal encuestado considera que la capacitación no es una prioridad para la entidad, lo cual puede generar fallas en los procesos, atraso en el rendimiento de las labores asignadas, incumplimiento de metas institucionales y accidentes adversos.

A manera general, los indicadores de productividad de los 3 laboratorios son altos, lo que permite deducir que si bien el clima laboral tiene una influencia en la productividad, existen otros factores como los equipos, insumos, infraestructura, dotación, entre otros, que impactan los resultados operacionales de los laboratorios.

## 16 CONCLUSIONES

- A manera general, se puede deducir que a pesar de que los resultados no fueron deficientes, la mayoría estuvieron por debajo del 90%, y algunos de ellos menores al 50% de respuestas afirmativas, por lo que se sugiere desarrollar un plan estratégico que permita obtener mejores resultados.
- Los puestos de trabajo no están 100 % en condiciones óptimas para desempeñar de manera positiva las labores diarias, lo que puede afectar en el rendimiento del personal.
- El 100 % de los colaboradores no perciben que son participes de las decisiones y sus ideas son tomadas en cuenta, generando afectación en el flujo de la información en el equipo de trabajo y las labores realizadas.
- Se logra identificar que no hay una satisfacción completa en relación a que los jefes inmediatos no se preocupan por mantener un buen clima organizacional, lo que se puede ver reflejado en la motivación del personal en el momento de realizar las labores asignadas, afectando la productividad y el clima organizacional.
- La percepción del 12 % del personal encuestado considera que la capacitación no es una prioridad para la entidad, lo cual puede generar fallas en los procesos, atraso en el rendimiento de las labores asignadas, incumplimiento de metas institucionales y accidentes adversos.
- Un gran número de colaboradores se sienten desmotivados pues manifiestan que no se reconoce su buena labor desarrollada por tal motivo nos los incentivan a seguir brindando un buen servicio. Es tan alta la percepción que consideran que su salario no es coherente a las responsabilidades que desempeñan, lo cual puede

conllevar a disminuir su labor. Es de resaltar que la motivación es un factor importante para aumentar la satisfacción de los empleados dentro del laboratorio.

- A pesar de que hay factores que influyen en el clima laboral como son el salario, la falta de motivación e incentivos a los colaboradores que tuvieron un porcentaje de respuesta menor al 50%, el indicador de productividad de los 3 laboratorios se encuentra por encima del 90% lo que refleja un buen desarrollo de las actividades demostrando que estos factores no son los principales contribuyentes en el desarrollo de los procesos.

## 17 RECOMENDACIONES

Teniendo en cuenta los hallazgos obtenidos a partir del proyecto de investigación, el equipo de investigación da las siguientes recomendaciones:

- Realizar actividades que permitan mejorar el ambiente laboral con los compañeros de otros servicios/unidades de la organización.
- Evaluar el salario de los colaboradores el cual debe ser acorde a las responsabilidades que desempeñan.
- Reconocer la labor realizada por los colaboradores.
- Partiendo de que la mayoría de los encuestados expresan que la remuneración económica es un estímulo para alcanzar objetivos, se recomienda reajustar el plan de incentivos para quienes alcanzan las metas, ya que el 31% de ellos exponen que esto no se lleva a cabo.
- Se recomienda revisar la infraestructura de los puestos de trabajo del personal, verificando mantenimiento de lámparas y aires acondicionados si así se requiere. Se sugiere fortalecer el reporte de daños en los lugares de trabajo para optimizar las labores diarias.
- Se recomienda fortalecer los canales de comunicación entre los trabajadores y líderes de procesos, realizando actividades como reuniones más dinámicas donde de manera creativa cada colaborador pueda tener la libertad de expresarse sin juicios de valores y sentir que hace parte de la construcción del logro de metas institucionales.

- Se sugiere fortalecer los comités de bienestar al interior de las instituciones, involucrando al mismo personal para hacer parte de las estrategias de motivación y mejoramiento del clima organizacional. (ejemplo: ambientando los sitios de trabajo cuando hay fechas especiales, crean un fondo económico para apoyo en tiempos de crisis). Los jefes inmediatos deben de tener un mayor acercamiento a su equipo de trabajo para detectar de manera oportuna situaciones de estrés, falta de motivación, inconformidades con las labores asignadas y brindar estrategias inmediatas que favorezcan a ambas partes, colaborador y organización.
- Es importante fortalecer en plan de capacitación de la organización, brindando mayor dinamismo en las actividades convocadas y generar evaluaciones de conocimiento, con las respectivas recomendaciones de los participantes en relación a la metodología de la actividad educativa para generar mejoramiento en la estructura de la socialización de manuales o protocolos institucionales.
- Estudiar desde la gerencia la posibilidad de nivelar los salarios de los cargos desempeñados para que exista una igualdad y por ende el personal se sienta motivado a desarrollar las funciones de igual manera que sus compañeros, teniendo en cuenta que van a devengar el mismo valor.
- Seguir fortaleciendo los procesos de abastecimiento que permiten garantizar al personal condiciones adecuadas de trabajo para llevar a cabo sus procesos diarios, además de los materiales y recursos necesarios para el desarrollo de sus funciones.

## 18. BIBLIOGRAFÍA

1. Christus Sinergia Salud. Nuestra Historia. [Internet]. 2020 consultado 10 noviembre. Disponible en: <https://christussinergia.com/quienes-somos-christus-sinergia/>
2. Christus Sinergia Salud. En Nuestro Laboratorio Clínico Estamos Comprometidos Con La Sostenibilidad. [Internet]. 2020 Consultado 10 noviembre. Disponible en: <https://christussinergia.com/en-nuestro-laboratorio-clinico-estamos-comprometidos-con-la-sostenibilidad/>
3. Christus Sinergia Salud. Excelencia y Calidad En los Resultados de Nuestro Laboratorio Clínico. [Internet]. 2020 Consultado 10 noviembre. Disponible en: <https://christussinergia.com/excelencia-y-calidad-en-los-resultados-de-nuestro-laboratorio-clinico/>
4. Clima Organizacional Y Percepción De La Calidad De Los Servicios De Salud En Laboratorio Clínico Bioimagen Ltda de la Ciudad de Cali en el año 2018. [Internet]. 2020 Consultado 10 noviembre. Disponible en:
5. Resolución Número 002646 de 2008. Julio 17. [Internet]. 2020. Consultado 10 noviembre. Disponible en: <http://www.saludcapital.gov.co/Documentos%20Salud%20Ocupacional/RESOL.%202646%20DE%202008%20RIESGO%20PSICOSOCIAL.pdf>
6. Ministerio Del Trabajo. Resolución Número 652de 2012. 30 abril 2012. [Internet] 2020. Consultado 10 noviembre. Disponible en: [https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/45107/resolucion\\_00000652\\_de\\_2012.pdf/d52cfd8c-36f3-da89-4359-496ada084f20](https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/45107/resolucion_00000652_de_2012.pdf/d52cfd8c-36f3-da89-4359-496ada084f20)
7. Departamento Administrativo de la Función Pública. Ley 872 de 2003. [Internet] 2020. Consultado 10 noviembre. Disponible en: [https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma\\_pdf.php?i=11232](https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma_pdf.php?i=11232)

8. Constitución Política De Colombia. Artículo 53. [Internet] 2020. Consultado 10 noviembre. Disponible en: <https://www.constitucioncolombia.com/titulo-2/capitulo-2/articulo-53>
9. Dina Constan Ramo Moreno. Trabajo de grado: El Clima Organizacional, definición, teoría, dimensiones y modelos de Abordaje. [Citado pág. 35]. Disponible en: <https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/2111/Monografia%20Clima%20Organizacional.pdf;jsessionid=CF1D2567700654FAAC1B411E36C86A7E.jvm1?sequence=1>
10. Pablo Sevilla Arias. Pirámide de Maslow; 2018 abril 22-26; Disponible en: <https://economipedia.com/definiciones/piramide-de-maslow.html>
11. Revista Latinoamericana de Hipertensión. Vol. 14 - N° 2, 2019: Incidencia del clima organizacional en la productividad laboral en instituciones prestadoras de servicios de salud (IPS): un estudio correlacional, México, octubre 2019 [revista en Internet]. [Citado, Pág. 2]. Disponible en: [http://www.revhipertension.com/rlh\\_2\\_2019/colombia\\_incidencia%20del%20clima%20organizacional.pdf](http://www.revhipertension.com/rlh_2_2019/colombia_incidencia%20del%20clima%20organizacional.pdf)
12. Arano R. Escudero J. Delfín L. El clima organizacional, desde una perspectiva de las escuelas de la administración: Una aproximación. [Internet] Disponible en: <https://www.uv.mx/iiesca/files/2016/11/02CA201601.pdf>
13. Alith Turizo Indaburo, Yullieth Ruiz Cruz. Trabajo de grado: Análisis del clima organizacional en la prestación de servicios de salud y cómo influye en la calidad de la atención.]. [Citado pág. 16]. Disponible en: [https://repository.usc.edu.co/bitstream/handle/20.500.12421/5068/AN%C3%81LISIS%20DEL%20CLIMA.pdf?sequence=2&isAllowed=y#:~:text=de%20la%20organizaci%C3%B3n.-,5.1.2%20Dimensiones%20del%20clima%20organizacional,comportamiento%20organizacional\)%20\(14\).](https://repository.usc.edu.co/bitstream/handle/20.500.12421/5068/AN%C3%81LISIS%20DEL%20CLIMA.pdf?sequence=2&isAllowed=y#:~:text=de%20la%20organizaci%C3%B3n.-,5.1.2%20Dimensiones%20del%20clima%20organizacional,comportamiento%20organizacional)%20(14).)

14. Cuadernos latinoamericanos de administración, Vol. XV, núm. 28, 2019: El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas. Estudio caso: Hardepex Cía. Ltda. [Revista redly.org]. [Citado, pág. 5]. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=409659500007>
15. Francisco Coll Morales. Productividad laboral. [16 de julio 2020]. Economipedia.com. [Internet]. Disponible en: <https://economipedia.com/definiciones/productividad-laboral.html>

## LISTA DE ANEXOS

### ANEXO 1. Cronograma de actividades

OBJETIVOS ESPECIFICOS	ACTIVIDAD	RESULTADO	FECHA DE EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES																											
			FEBRERO				MARZO				ABRIL				MAYO				JUNIO				JULIO							
			1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4				
Evaluar los factores laborales que influyen en el clima organizacional de los colaboradores del laboratorio Christus Sinergia Salud.	Obtener información de los colaboradores de los laboratorios a través de talento humano y las coordinaciones de los laboratorios	Base de datos de colaboradores contratados en los laboratorios en los que se desarrollará la investigación.																												
	Diseñar y elaborar un instrumento (encuesta) que permita recolectar información relacionada con el clima organizacional de los colaboradores de los laboratorios.	Encuesta del clima organizacional																												
	Aplicar la encuesta a los colaboradores de los laboratorios en que se llevará a cabo la investigación.	Encuesta diligenciada por colaboradores de los laboratorios.																												
	Tabular la información recolectada a través de las encuestas	Tabulación de resultados																												
	Elaborar informe y recomendaciones a los laboratorios Christus Sinergia Salud	Informe final con hallazgos y recomendaciones																												
	Asesoría final con docente de investigación	Trabajo final con correcciones																												
Determinar el nivel de productividad de los colaboradores del laboratorio Christus Sinergia Salud.	Recolectar información sobre la gestión de desempeño del laboratorio clínico (aplicativo interno organizacional, BI)	Indicadores de volumetría y tiempos de respuesta del laboratorio clínico																												
	Relacionar la información obtenida a través de la encuesta con los indicadores de desempeño	Informe final con hallazgos y recomendaciones																												
	Asesoría final con docente de investigación	Trabajo final con correcciones																												

## Anexo 2. Presupuesto

TIPO DE RECURSO	DESCRIPCION	VALOR TOTAL DEL RECURSO	FUENTE DE FINANCIACIÓN			SUMATORIA DE LAS 3 FUENTES
			INVESTIGADORES	UNIVERSIDAD	INSTITUCIÓN	
Recurso humano	Colaboradores de la organización y miembros del grupo de investigación	\$ 12.900.000	\$ 12.000.000	\$ 0	\$ 900.000	\$ 12.900.000
Recurso tecnológico	Tecnología utilizada en el desarrollo de la investigación (herramientas ofimáticas, computadores, aplicativo organizacional, impresora, base de datos universitaria)	\$ 2.700.000	\$ 2.200.000	\$ 500.000	\$ 0	\$ 2.700.000
Recurso logístico	Recursos generales para el desarrollo de la investigación (internet, resmas de papel, lapiceros, tinta, viáticos-transporte, fotocopias)	\$ 698.000	\$ 698.000	\$ 0	\$ 0	\$ 698.000
Recurso financiero	Dinero otorgado para realizar una actividad determinada	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0

**ANEXO 3.** Instrumento de recolección de información.

**INSTRUMENTO: ENCUESTA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL**

El presente instrumento tiene el propósito de recolectar la información que permita determinar la influencia del clima organizacional en la productividad de los colaboradores del laboratorio Christus Sinergia Salud.

**DATOS DEMOGRÁFICOS**

Género: Masculino \_\_\_\_\_ Femenino \_\_\_\_\_

Edad: \_\_\_\_\_

**Cargo:**

Analista de programación \_\_\_\_\_ Bacteriólogo (a) \_\_\_\_\_

Auxiliar de laboratorio \_\_\_\_\_ Coordinador de laboratorio \_\_\_\_\_

Auxiliar de transporte de muestras \_\_\_\_\_

**Antigüedad en el laboratorio:**

3 meses a 1 año \_\_\_\_\_ > 1 año \_\_\_\_\_

**Sede en la que labora:**

Centro Sur \_\_\_\_\_ Clínica Palma Real \_\_\_\_\_ Clínica Farallones \_\_\_\_\_

**VARIABLES CLIMA ORGANIZACIONAL**

Le agradecemos responder todos los ítems relacionados a continuación de manera honesta y desprevenida, colocando una equis (x) según su criterio. La encuesta es anónima y de carácter confidencial y no hay respuestas correctas o incorrectas.

1. ¿Cuenta con la colaboración de sus compañeros de área?

Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

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

Sí \_\_\_\_ No \_\_\_\_

3. ¿Al unirse a la institución recibió suficiente información (inducción y entrenamiento) sobre el área donde trabaja y las funciones que realiza?

Sí \_\_\_\_ No \_\_\_\_

4. ¿Los comunicados internos me proporcionan información útil?

Sí \_\_\_\_ No \_\_\_\_

5. ¿Dispone de los materiales y recursos necesarios para realizar sus labores?

Sí \_\_\_\_ No \_\_\_\_

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

Sí \_\_\_\_ No \_\_\_\_

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

Sí \_\_\_\_ No \_\_\_\_

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

Sí \_\_\_\_ No \_\_\_\_

9. ¿Mi jefe inmediato respeta las diferencias de cultura, sexo y religión?

Sí \_\_\_\_ No \_\_\_\_

10. ¿Siente usted un buen ambiente laboral con los compañeros de otros servicios/unidades de la organización?

Sí \_\_\_\_ No \_\_\_\_

11. ¿Su capacidad profesional está de acuerdo con las tareas y responsabilidades asignadas?

Sí \_\_\_\_ No \_\_\_\_

12. ¿La capacitación es una prioridad de la entidad?  
Sí \_\_\_\_ No \_\_\_\_
13. ¿La entidad incentiva cuando se alcanzan los objetivos y metas?  
Sí \_\_\_\_ No \_\_\_\_
14. ¿Considera que su salario es acorde a las responsabilidades que desempeña?  
Sí \_\_\_\_ No \_\_\_\_
15. ¿Siente que la organización le brinda estabilidad laboral?  
Si \_\_\_\_ No \_\_\_\_
16. ¿Hay una comunicación asertiva entre su equipo de trabajo?  
Si \_\_\_\_ No \_\_\_\_
17. ¿Considera que la comunicación entre los colaboradores el jefe inmediato es buena y aporta para que haya un buen ambiente laboral?  
Si \_\_\_\_ No \_\_\_\_
18. ¿Siente que la organización reconoce la labor que realiza?  
Si \_\_\_\_ No \_\_\_\_
19. ¿Que considera usted que puede influir en la productividad del laboratorio?  
(seleccione las dos opciones que considere más relevantes):
- a. Falta de insumos
  - b. Comunicación
  - c. La pandemia
  - d. Falta de compañerismo
  - e. Seguridad física
  - f. Reconocimiento
  - g. Labores definidas
  - h. Estabilidad laboral
20. ¿La remuneración económica influye en el desempeño de sus labores?

Si \_\_\_\_ No \_\_\_\_

21. Siente que la productividad puede mejorar siempre y cuando (enumere del 1 al 8 en orden de importancia, siendo 1 la más importante y 8 la menos importante):

- \_\_\_ Se cambien los equipos de procesamiento de muestras.
- \_\_\_ Se cambien los proveedores.
- \_\_\_ Se cambien los aplicativos.
- \_\_\_ Mejore la infraestructura de las áreas.
- \_\_\_ Se fortalezca el compañerismo y la cooperación.
- \_\_\_ Mejore la comunicación.
- \_\_\_ Se reconozca la labor realizada por los colaboradores.
- \_\_\_ Se realicen capacitaciones de forma continua.