

CLIMA ORGANIZACIONAL DE UN LABORATORIO CLÍNICO DE LA CIUDAD DE
MEDELLÍN 2020 II - 2021 II

Alejandra Patiño Mejía
Catalina Álvarez Arias
Estefanía Dorado Giraldo
Maricela Ospina Alzate
Sindy Yecenia Osorio Peláez

Trabajo de grado para optar al título de:
Especialista en Administración de la Salud

Asesora: Vanesa Mercedes Rivera Rosero

Docente área Proyectos II

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE MANIZALES
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA DE ADMINISTRACION EN SALUD
MANIZALES
2021

TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
Lista de tablas	4
Lista de gráficos	5
Resumen	7
1. Planteamiento del problema.....	10
2. Justificación.....	12
3. Objetivos.....	15
3.1 Objetivo general.....	15
3.2 Objetivos específicos.....	15
4. Marco teórico	15
4.1 Antecedentes.....	15
4.2 Marco legal.....	20
5. Metodología	31
5.1 Enfoque y diseño.....	31
5.2 Población y muestra.....	31
5.3 Instrumentos.....	34
5.4 Plan de análisis de información.....	35
5.5 Componente ético.....	37
5.6 Criterios de Inclusión y exclusión.....	38
6. Resultados y Discusión.....	39
6.1 Análisis de resultados.....	39
6.2 Discusión.....	44
7. Conclusiones.....	48
8. Recomendaciones.....	50
9. Plan de mejora.....	51
10. Bibliografía.....	57
11. Anexos.....	65

10.1 Consentimiento informado.....	65
10.2 Encuesta.....	67

LISTA DE TABLAS

Pág.

Tabla1. Caracterización de la población de estudio.....23

Tabla 2. Operacionalización de las Variables.....24

LISTA DE GRÁFICOS

Pág.

Figura 1. Distribución Porcentual de Cada Profesión	23
Figura 2. Resultados por Dimensión: Estilo de Dirección.....	24
Figura 3. Resultados por Dimensión: Comportamiento Organizacional.....	25
Figura 4. Resultados por Dimensión: Estructura Organizacional.....	26



VICERRECTORÍA ACADÉMICA
CENTRO INSTITUCIONAL DE INVESTIGACIÓN, PROYECCIÓN Y
DESARROLLO

1. INFORMACIÓN GENERAL DEL PROYECTO

Título: Clima organizacional de un laboratorio clínico de la ciudad de Medellín
2020 II - 2021 I

Investigadores:

Alejandra Mejía Patiño

Catalina Álvarez Arias

Estefania Dorado Giraldo

Maricela Ospina Alzate

Sindy Yecenia Osorio Peláez

Línea de Investigación: **Administración de la salud**

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

Lugar de Ejecución del Proyecto:

Ciudad: **Medellín**

Departamento: **Antioquia**

Duración del Proyecto (periodos académicos): 2 Periodos académicos

2. RESUMEN

2. 1. RESUMEN

El clima organizacional se ha convertido en un factor clave en el proceso del desarrollo empresarial, es por eso que su estudio, su diagnóstico y mejora tiene una incidencia directa en la organización y su pleno desarrollo, la presente investigación busca realizar una revisión del clima organizacional de los empleados asistenciales del laboratorio clínico Synlab, situado en la ciudad de Medellín, en la sede principal en Ciudad del Río. **Objetivo general:** Determinar la percepción del clima organizacional del personal de un laboratorio clínico de la ciudad de Medellín. **Metodología: Enfoque y diseño:** El presente estudio es desarrollado con un enfoque de tipo cuantitativo, no experimental, correlacional de alcance transversal. **Población:** El estudio se realizó con los colaboradores del laboratorio clínico Synlab sede Ciudad del río en la ciudad de Medellín que laboran la parte asistencial para un total de 104 colaboradores. **Muestra:** Se seleccionó a la totalidad del personal asistencial para llevar a cabo el estudio. **Resultados:** Se obtuvo un resultado el cual determinó que el clima laboral a nivel global es adecuado. Adicionalmente, se observa que el trabajo en equipo es la variable más crítica con un puntaje de 4.7 y que la mejor percibida es la variable condiciones de trabajo con un puntaje de 7.0. **Conclusión:** el clima organizacional en el laboratorio clínico Synlab sede Medellín, ciudad del río; es óptimo mediante los resultados obtenidos al aplicar la encuesta a sus colaboradores, a pesar de ser un laboratorio con un alto nivel de muestras por procesar y estrés laboral los colaboradores se sienten satisfechos con su ambiente y el estilo de liderazgo que hay en la institución.

Palabras clave: Clima organizacional, satisfacción laboral, incentivos, fortalecimiento, talento humano.

ABSTRACT

The organizational climate has become a key factor in the business development process, that is why its study, its diagnosis and improvement have a direct impact on the organization and its full development, this research seeks to carry out a review of the organizational climate of the healthcare employees of the Synlab clinical laboratory, located in the city of Medellín, at the main headquarters in Ciudad del Río. **General objective:** To determine the perception of the organizational climate of the personnel of a clinical laboratory in the city of Medellín. **Methodology: Approach and design:** The present study is developed with a quantitative, non-experimental, correlational cross-sectional approach. **Population:** The study was carried out with the collaborators of the Synlab clinical laboratory, Ciudad del Río headquarters in the city of Medellín, who work the healthcare part for a total of 104 collaborators. **Sample:** All healthcare personnel were selected to carry out the study. **Results:** A result was obtained which determined that the global work environment is adequate. Additionally, it is observed that teamwork is the most critical variable with a score of 4.7 and that the best perceived is the variable working conditions with a score of 7.0. **Conclusion:** The organizational climate in the clinical laboratory Synlab headquarters Medellín, city of the river; It is optimal through the results obtained when applying the survey to its collaborators, despite being a laboratory with a high level of samples to process and work stress, collaborators feel satisfied with their environment and the leadership style that exists in the institution.

Keywords: Organizational climate, job satisfaction, incentives, strengthening, human talent.

2.2. INTRODUCCION

El clima organizacional se ha convertido en un factor clave en el proceso del desarrollo empresarial, es por eso que su estudio, diagnóstico y mejora tiene una incidencia directa en la organización y su pleno desarrollo. Esto implica la evaluación constante de las condiciones en las que los empleados desarrollan sus actividades, identificar que tan satisfechos y cómodos están con los espacios físicos otorgados por las instituciones para el desarrollo de sus labores asistenciales. Así mismo con la disponibilidad de insumos que existe para poder lograr cumplir las metas propuestas por la organización y a las que a nivel personal se crean en los puestos de trabajo; además otros factores como el reconocimiento y exaltación que favorecen la motivación del empleado dentro las instituciones. El estudio del clima permite también evaluar la gestión de la organización y su efectividad, además posibilita medir la actitud de las personas cuando se proyecta desarrollar cambios organizacionales y determinar en qué factores se debe trabajar para que el cambio sea efectivo.

En Colombia y a nivel internacional se han realizado investigaciones previas sobre el clima laboral de instituciones prestadoras de servicios de salud. Una de ellas se llevó a cabo en una IPS en Manizales, donde se encontraron falencias en la comunicación, poca estimulación y poca satisfacción personal. Asimismo, en un hospital público de Colombia, se determinó una relación positiva y significativa entre la dimensión de relaciones interpersonales y el clima organizacional. Por otro lado, en dos hospitales de alta complejidad en Chile se determinó que las dimensiones más apreciadas en el clima laboral fueron la identidad, motivación laboral y responsabilidad; y las menos valoradas: equipos y distribución de personas y materiales, administración del conflicto y comunicación.

La exigencia de un clima organizacional favorable mejora la eficiencia de los empleados y hace que estos se sientan a gusto con la labor que realizan, un estudio sobre este brindará retroalimentación en todos los procesos que influyen en el comportamiento de la organización, posibilitando dictar cambios y recomendar acciones para mejorar el sentir y la conducta de los individuos. Es por ello, que el objetivo de la presente investigación es determinar la percepción del clima organizacional del personal de un importante laboratorio clínico de la ciudad de Medellín. Con la implementación de la investigación y sus posteriores resultados, se busca demostrar la importancia de contar con un buen clima laboral en la institución, lo que a su vez influye directamente en la satisfacción de los empleados y en la calidad de los servicios que se prestan.

2.3. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Para que una organización funcione necesita bases sólidas tangibles e intangibles. Entre las tangibles tenemos el recurso financiero-económico, la infraestructura, entre otros, y entre las bases intangibles tenemos, el pensamiento estratégico, la logística y los recursos humanos. Cualquier organización que busque ser exitosa, debe tener controladas estas bases para garantizar el crecimiento de forma adecuada, teniendo en cuenta que el recurso humano es una base fundamental en el desarrollo de las organizaciones pues un buen trabajador viene a constituirse en el mejor publicista de cualquier organización¹

Las buenas prácticas organizacionales consideran al recurso humano como un factor valioso ya que trabajan en sinergia en pro de alcanzar las metas, llevan a cabo los avances, los logros y los errores de sus organizaciones. Por eso no es exagerado afirmar que constituyen el recurso máspreciado, más valioso en toda sociedad. Si una empresa dispusiera de capital, lo último en equipos tecnológicos e infraestructura, pero necesitara el recurso humano, o

estuviera mal capacitado o mal dirigido, con escasos alicientes, con mínima motivación para desempeñar sus funciones, el éxito sería imposible. Las organizaciones donde se presta atención en salud no son la excepción. Actualmente el clima organizacional en las compañías de salud, específicamente en los laboratorios clínicos, son de vital importancia ya que el desarrollo de las actividades dentro del laboratorio dependen en gran parte de cómo se maneje este, se debe tener una sinergia entre los trabajadores y la compañía para así poder ir por metas comunes; las compañías deben hacer análisis sobre cómo mantener el equilibrio para llegar a los objetivos²

Las compañías se deben interesar por conocer cómo se sienten sus trabajadores y que les permite no estar a gusto o estar a gusto en su lugar de trabajo, se debe hacer un trabajo oportuno para poder generar estrategias que les ayuden a disminuir los ausentismos, las renuncias y peticiones de traslados, asimismo generarles a los trabajadores estrategias que contengan bienestar y le garanticen a los trabajadores y a la compañía continuidad para generar estabilidad.

El clima organizacional pretende que a pesar de que las personas conviven en ambientes complejos se puedan adaptar a su sitio de trabajo, los líderes cumplen un papel fundamental por lo que deben garantizar al empleado condiciones para que realice su trabajo de manera responsable y supervisar que no se pierda lo productivo de la compañía.

Estudiar el clima organizacional en salud establece en la actualidad un instrumento estratégico y clave que impactan en la mejora continua de las organizaciones. A través de su análisis se logran reconocer elementos importantes y claves que permiten aumentar la calidad de vida laboral de los trabajadores, y con ello la calidad en el servicio prestado a los usuarios en salud. Este aspecto tiene gran aporte en la motivación de los empleados, en el

desempeño, y trae consecuencias inherentes como son la satisfacción laboral, el compromiso y la calidad en la ejecución del trabajo.

Diversos estudios en Colombia país y a nivel internacional respaldan lo mencionado anteriormente, ya que sus resultados evidencian que un adecuado entorno laboral impacta de manera favorable la satisfacción de los empleados, y esto a su vez influye directamente en la calidad de la prestación de los servicios en salud.

Teniendo en cuenta lo mencionado anteriormente, surge el interés de ejecutar una investigación relacionada con el clima laboral del personal asistencial en salud, específicamente en uno de los laboratorios más importantes de la ciudad de Medellín y del país.

2.4 JUSTIFICACIÓN

Laboratorio Clínico Synlab, es una institución europea de medicina humana, de carácter privado; el cual cuenta con presencia a nivel mundial en más de 40 países. A Colombia llega como el resultado de la unión de Prolab, Laboratorios Angel, Instituto de Referencia Andino, Siplas, Laboratorio Botero Sanin, Andreas Rothstein, Falab y Marcela Hoyos Rendón, algunos de los principales laboratorios del país. Cuenta en Colombia con 42 sedes de atención, presencia operativa en 16 hospitales, y en promedio analiza 11.716.000 muestras al año³ su presencia a nivel nacional se encuentra distribuida en 3 regionales, centro, Sur Occidente y Nor Occidente que es la regional a la cual hacen parte las sedes de Antioquia, específicamente la sede ciudad del Río ubicada en la calle Cl. 19A ## 44 - 25, Medellín, Antioquia¹. Cuenta con un amplio portafolio de servicios, desde pruebas de rutina hasta exámenes especializados como la *RT-qPCR* prueba que se realiza en la actualidad para el diagnóstico de Covid-19⁴.

Las instituciones de salud se desenvuelven en un ambiente muy competitivo, impredecible, sujeto a cambios constantemente, debido a múltiples factores como el aumento de funciones y adquisiciones, los cambios tecnológicos, la flexibilización laboral, entre otros. Se propone que el principal desafío para las empresas hoy en día, es la creación de una cultura y un clima que facilite el aprendizaje organizacional y la gestión del conocimiento.⁵

En la actualidad nos encontramos con una alta competencia en la venta y prestación de servicios, es por ello que cada vez hay más necesidad de implementar mejoras en las organizaciones que permitan ir un paso más allá de la competencia, lo que nos lleva a pensar en uno de los factores que pueden intervenir directamente con los clientes y este es la satisfacción de los empleados, siendo ellos los que influyen directamente en que el servicio sea una experiencia positiva o negativa para el cliente.

Se considera que cuando hay buen clima organizacional los empleados son más eficientes, tienen mayor compromiso y brindan mejor servicio al cliente lo que se verá reflejado en una mejor imagen para la organización, y es que uno de los papeles más importantes que deben desempeñar los altos mandos es estar atentos al clima organizacional, debido a que uno de los principales errores que se cometen en las organizaciones es que no le dan la suficiente importancia al talento humano, no tienen en cuenta a los empleados de la organización, lo que puede llevar a que se presenten constantes problemas en cuanto a la calidad y atención al cliente dado que la poca motivación y falta de identidad influye directamente en el cumplimiento de los objetivos; han olvidado que para el empleado es de vital importancia que sus jefes conozcan sus intereses, necesidades y aspiraciones laborales. Todos estos factores influyen de manera directa en el buen desempeño y el crecimiento de la institución.

Este estudio pretende hacer un análisis de clima organizacional en el personal asistencial en una de las principales sedes de un laboratorio clínico de la ciudad de Medellín; lo que permitirá a la organización analizar la percepción que tienen los empleados y los llevará a tener un mejor diagnóstico para resolver situaciones que influyan negativamente, implementar acciones de mejora que los lleven a fortalecer la productividad, mejorar la atención que brinda el laboratorio, aumentar la eficiencia y el rendimiento de los empleados; lo que a su vez se verá reflejado de manera positiva en la calidad de la prestación de los servicios y en la satisfacción del cliente tanto interno como externo.

3. OBJETIVOS

3.1. OBJETIVO GENERAL:

Determinar la percepción del clima organizacional del personal de un laboratorio clínico de la ciudad de Medellín.

3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar la percepción que tienen los empleados sobre el clima organizacional dentro del laboratorio.
- Reconocer cuáles son los factores determinantes del clima organizacional en la institución de salud en mención.
- Caracterizar los aspectos que afectan el clima organizacional y las posibles intervenciones a realizar.
- Seleccionar y aplicar el instrumento para el diagnóstico del clima organizacional en el laboratorio clínico Synlab sede Ciudad del Río.

4. MARCO TEORICO

4.1 MARCO TEÓRICO

Antecedentes:

A nivel nacional se han realizado varios estudios donde se busca comprender lo que es el clima organizacional, su implicación en el logro de objetivos de las empresas, dar diagnóstico al clima laboral de las instituciones prestadoras de salud en Colombia y otros países de la región, relacionando ese clima organizacional con la

satisfacción de los trabajadores de las instituciones prestadoras de servicios en salud. Este estudio será realizado en el sector salud, específicamente en el laboratorio clínico Synlab, de la ciudad de Medellín. Con respecto al clima organizacional en este campo, encontramos varios artículos de interés para el desarrollo de del presente estudio, que son útiles como referentes y comparativos y que a su vez consideramos pertinente citar en esta investigación. Algunos de los estudios realizados en Colombia, y a nivel internacional encontramos los siguientes:

En el trabajo titulado **“Fortalecimiento del clima organizacional en los laboratorios clínicos de Servicios de Salud UNLAB S.A.S a nivel nacional en el 2018” (Rojas y Álvarez)** Este estudio se fundamenta en el análisis de información obtenida de la evaluación de desempeño realizada a los colaboradores; utilizaron la evaluación de desempeño por competencias con metodología feedback 270°, de las propuestas de intervención para el fortalecimiento del clima organizacional evidenciadas en la consolidación de los comités de convivencia, del programa de estímulos laborales y capacitación. En este estudio indican la necesidad del fortalecimiento del clima organizacional dentro de una institución, donde como patrones de comportamiento individual, de cómo es percibido el otro, el ambiente y la empresa, influyen en el resultado de la interacción social a nivel interno. En él los autores indican cuales son los componentes y determinantes del clima organizacional; entre los cuales los muestran el ambiente físico, ambiente social, características personales entre otras que influyen en cómo se da el desempeño laboral de los individuos.⁶

Por otro lado, en el estudio **“Clima organizacional en una institución prestadora de salud de Montería - Córdoba, 2015” (Espitia, Cabrales)** Es un estudio descriptivo de corte transversal, con enfoque cuantitativo. Se utilizó la técnica encuesta mediante el instrumento cuestionario establecido por la Encuesta sobre el Clima Organizacional basado en los 4 pilares propuestos por la Organización

Panamericana de Salud (OPS). En este estudio resaltan la importancia que tiene el reconocimiento y la compensación que se le otorga al profesional; ya que estos le permiten al trabajador sentirse valorado, lo que los incentiva a ser más provocativos, tomar iniciativas, asumir con responsabilidad y compromiso las tareas que le son asignadas, todo esto aumenta su sentido de pertenencia lo que siempre traerá beneficios a la organización.⁷

Otro estudio llamado **“Clima organizacional de la IPS Universidad Autónoma de Manizales”**, (Paz delgado, Marín Betancur, Naranjo Herrera) se llevó a cabo teniendo en cuenta 4 grandes dimensiones del clima laboral: liderazgo, motivación, participación y compromiso. Como instrumento de medición se utilizó el propuesto por la Organización Panamericana de la salud (OPS) para medir el clima organizacional. Con los datos obtenidos se identifican una serie de factores que deberían ser tenidos en cuenta para el fortalecimiento del clima laboral de dicha institución. Se encontraron falencias en la capacitación del personal, sobre carga laboral, transformación de la IPS, poca estimulación y poca satisfacción personal. A partir de los resultados obtenidos se crea una propuesta de intervención, con el fin de implementar algunas estrategias dirigidas a la gestión del cambio. Se relacionan 4 grandes factores, considerados como los de mayor falencia dentro de la institución, y a los cuales podrían ir dirigidos los planes de mejora. Plantean que la gestión del cambio se podría llevar a cabo con estrategias de comunicación organizacional, desarrollo de habilidades de liderazgo, actividades de bienestar laboral y estructuración de practica para la gestión del talento humano.⁸

Otro estudio llevado a cabo en Colombia, titulado **“Clima organizacional y satisfacción laboral en el personal de enfermería del Hospital Especializado Granja Integral- HEGI, Lérída-Tolima”** (Montero W) de tipo descriptivo que se llevó a cabo en 34 integrantes del área de enfermería, y se analizaron las 9

dimensiones del clima organizacional descritas por Litwin y Stringer mediante una encuesta (1968), y adicionalmente se cuantifico, según la opinión de encuestados, la satisfacción laboral. Este proyecto se llevó a cabo utilizando un instrumento donde se realizaron varias preguntas relacionadas con las dimensiones y la satisfacción laboral. Los resultados fueron significativos encontrándose diferentes fortalezas y debilidades en cada una de las dimensiones generándose un sinnúmero de retos y expectativas para las directivas y el talento humano del HEGI en pro de mejorar cada día. El estudio también denota la importancia de generar estrategias que mejoren el clima organizacional de la institución en evaluación, como lo son la motivación y la imposición de objetivos y metas institucionales claras que retroalimenten continuamente por parte de las directivas del hospital.⁹

En Chile, se realizó el estudio titulado **“Caracterización del clima organizacional en hospitales de alta complejidad en Chile” (Bustamente M, Grandón M, Lapo M del C.)** En éste señalan 3 dimensiones, la identidad, motivación laboral y responsabilidad, las cuales se juntan y constituyen la personalidad dentro de una organización, destacan además la importancia de que las organizaciones creen espacios donde se analicen en conjunto las situaciones y que existan vías de comunicación fiables. Y así poder crear entre directivos y funcionarios un trabajo eficiente y que contribuya al cumplimiento de los logros propuestos por la organización. El éxito de las organizaciones viene de la mano de aquellas personas que las conforman, haciendo más notorio en las empresas del sector salud donde funcionarios vitales generan un clima estable, donde no solo se ven beneficiadas las organizaciones, sino que también lo hacen las diferentes comunidades que conforman la población en general.¹⁰

La complejidad en la atención en salud dentro los laboratorios clínicos se ha hecho que cada vez más grande, diariamente encontramos nuevas tecnologías que superponen un hecho determinante en la calidad de la formación de los

profesionales y del análisis e interpretación que conlleva a un correcto y oportuno diagnóstico y tratamiento; y por ende a una mejora en la calidad de la vida de las personas. El interés por identificar como está el clima laboral en las organizaciones no es nuevo.

Con el fin de identificar el clima organizacional en el laboratorio clínico Synlab sede Ciudad del Río de la ciudad de Medellín, es necesario realizar una contextualización de la empresa, teniendo en cuenta principalmente el cambio que ha tenido en los últimos años al pasar de ser una empresa nacional conocida como Prolab, a formar parte del grupo español Synlab que es el actual nombre con el que presta los servicios de ayudas diagnósticas en el país. Inicialmente la empresa prestaba sus servicios de salud con el nombre de Prolab, era un empresa de familiar, colombiana, fue en el año 2018 que el personal del laboratorio clínico fue informado del cambio de dueños, pasando de ser una empresa familiar a ser una empresa manejada por una multinacional Europea que se conoce con el nombre de Synlab; hasta el 31 de octubre del año 2019 se recibieron facturas a nombre de prolab por lo que a partir del 1 de noviembre del año 2019 toda la facturación y lo referente a los servicios pasó a ser conocido como Synlab Colombia. A nivel nacional la empresa cuenta con 42 sedes de prestación de servicios y operación de apoyo diagnostico en 16 hospitales.

A nivel de regiones tiene sedes en la Regional Centro, Regional Norte, Regional Eje Cafetero, Regional Suroccidente, y Regional Noroccidente. La sede de Ciudad del Río, que es la sede donde se realizará el siguiente estudio, está ubicada en la regional Noroccidente, ubicada en la calle Cl. 19A # 44 - 25, Medellín, Antioquia. Es la sede principal del regional noroccidente, en esta sede se prestan servicios de laboratorio clínico de rutina y especializado como citometría de flujo, citogenética, Biología molecular, Hematocología; entre otras. Lo cual hace que el volumen de trabajo se alto, y que sea necesario evaluar el clima organizacional, ya que este

aspecto es la antesala para el desarrollo óptimo de las actividades dentro de la empresa.³

MARCO LEGAL

Constitución política de Colombia

En el artículo número 25 de la Constitución política de Colombia de 1991 se establece que el trabajo como un derecho que debe ser protegido por el estado sin importar la modalidad de éste; además establece que todas las personas tienen derecho a trabajar en condiciones dignas y justas.¹¹

Código sustantivo del trabajo

Tiene como objetivo principal lograr justicia en las relaciones que surgen entre los empleadores y trabajadores dentro de un ambiente de coordinación económica y equilibrio social⁸ En este código se define el trabajo como toda actividad humana libre, material o intelectual, que una persona ejecuta conscientemente al servicio de otra, y cualquiera que sea su finalidad, siempre que se efectúe en ejecución de un contrato de trabajo. Así mismo en el artículo 10 se describen 10 principios generales de que los trabajadores son iguales ante la ley independientemente de su condición intelectual, material o de la labor que realizan. Este código en su artículo 8, decreta que nadie puede impedir el trabajo a los demás, ni a que se dediquen a la profesión o industria de su preferencia, siendo lícito su ejercicio. Así mismo en el artículo 11 se establece que toda persona tiene derecho al trabajo y goza de libertad para escoger profesión u oficio, dentro de las normas prescritas por la Constitución y la Ley.¹²

Define el contrato de trabajo como aquel por medio del cual una persona anual de obliga se obliga a prestar un servicio personal a otra persona, ya sea de carácter

natural o jurídica, bajo continuidad, dependencia y subordinación mediante remuneración.

Ley 1496 de 2011

Por medio de la cual se garantiza la igualdad salarial y de retribución laboral entre mujeres y hombres, se establecen mecanismos para erradicar cualquier forma de discriminación. Es importante dentro de las organizaciones una equidad salarial, ya que esto afecta de manera directa el ámbito organizacional, ya que las relaciones interpersonales se ven directamente afectadas por la desigualdad, afectando el liderazgo y la motivación de los empleados.¹³

Dirección de desarrollo del talento humano en salud

En su publicación sobre el entorno laboral reconoce a los profesionales de la salud como un recurso importante que les permite a las entidades ser competitivas, donde para que el correcto desarrollo de sus habilidades y destrezas requieren un ambiente organizacional adecuado. Resaltan que es importante que se goce de buen clima laboral debido a la complejidad del sistema de salud, entre estas cosas, una buena satisfacción laboral, ya que su carencia contribuye al aumento de factores adversos, que implican consecuencias costosas para la empresa.¹⁴

En el ámbito laboral, el entorno físico del sitio de trabajo impacta directamente en la salud y seguridad del trabajador, por ejemplo, puestos de trabajo con características ambientales como: el frío, calor, ruido e iluminación influyen en la productividad y desarrollo de las actividades de forma óptima. Un lugar de trabajo es considerado un entorno prioritario para la promoción de la salud, según la Organización Panamericana de la Salud (OPS).¹⁴ Resaltan la necesidad de que las instituciones

creen ambientes favorables en sus entornos laborales como incentivo para el talento humano en salud.

Resolución 2646 de 2008

Por la cual se establecen disposiciones y se definen las responsabilidades de los diferentes actores sociales sobre la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición factores de riesgo psicosocial en el trabajo, así como el estudio y la determinación del origen de patologías asociadas a estrés ocupacional. Esta resolución se aplica a entidades de carácter público y privado, trabajadores independientes y dependientes, bajo cualquier modalidad de contrato. Define las características psicosociales que comprenden el clima de las organizaciones, es claro que esos factores como la cohesión y la calidad de las interacciones, así como el grupo de trabajo, las condiciones de las tareas (velocidad y complejidad de las mismas), los aspectos propios de la administración del recurso humano, la tecnología; entre otros, afectan la calidad del clima organizacional dentro de las instituciones¹⁵

5.2.3 Bases teóricas

Por medio de las definiciones que se exponen a continuación se pretenden analizar las posibles causas que influyen en el clima organizacional del dentro de las instituciones, se estudia la construcción del concepto a través de los años, y la influencia del contexto y la estructura institucional sobre el ambiente laboral. Se puede observar que la mayoría de autores coincide *en que* el clima laboral es un factor altamente determinante en el comportamiento de los empleados que integran las organizaciones.

De acuerdo con Gan , el trabajo realizado por Elton Mayo entre los años de 1927 a 1939, en las fábricas Hawthorne “ pertenecientes a la compañía Western Electric, posiblemente sea ” considerado el primer aporte en la historia del clima organizacional, puesto que los experimentos llevados a cabo en dichas fábricas ponen de manifiesto la importancia de las relaciones humanas y otras variables de percepción, tales como las condiciones de trabajo, los sentimientos de los empleados, el sentido de pertenencia y los intereses colectivos, como factores determinantes de la productividad y de la satisfacción de los empleados ¹⁶

Posteriormente, Toro y Bustamante, Hernández y Yáñez “señalan que derivado del estudio realizado por Elton Mayo” surgen investigaciones de otros autores que tratan de profundizar en el concepto y alcance del clima organizacional dentro de las organizaciones. Ejemplo de ello son los trabajos realizados por Lewin, Lippitt y White, quienes introducen el término de clima como vínculo entre la persona y el ambiente; la obra de Argyris, donde se hace especial énfasis en las relaciones interpersonales como determinantes principales del clima organizacional; la investigación de Likert en el año 1961, la cual afirma que un clima de apoyo genera un mejor rendimiento de las personas; y por último, las aportaciones de Litwin y Stringer, que manifiestan la influencia del contexto y la estructura institucional sobre el ambiente de trabajo. ¹⁶

Desde ese momento, varios autores han planteado sus posturas, desarrollando y dando soporte a múltiples ideas y enfoques. Autores como Litwin y Stringer, Schneider y Hall y Schneider y Snyder, por ejemplo, han indicado que la percepción es el ingrediente crítico del clima organizacional. Con sus trabajos han dejado en evidencia, además, la importancia del individuo en este fenómeno, pues este, finalmente, es quien genera las percepciones que marcan las interacciones que este lleva a cabo en el contexto organizacional.¹⁷

Brunet para el año 2011, considera que los orígenes de este concepto no están siempre claros en las investigaciones. Frecuentemente se le confunde con la noción de cultura y, algunas veces, de liderazgo y los determinantes del clima no son siempre tan explícitos como sus efectos. De todas formas, analizando la documentación sobre este tema, parece que el concepto de clima organizacional está constituido por una amalgama de dos grandes escuelas de pensamiento que son subyacentes a las investigaciones efectuadas y que jamás se definen claramente.¹⁸ laGestalt y la escuela funcionalista. Ambos enfoques consideran que el comportamiento de los individuos se ve afectado por el medio que los rodea, lo cual ocasiona que el actuar de las personas se vea condicionado por las percepciones que estas tienen referentes a su área de trabajo, las relaciones con sus compañeros y jefes; en general, la percepción de toda la institución a la cual pertenecen.¹⁶

Otros autores como Álvarez, Segredo y Reyes y Méndez definen el clima organizacional como el conjunto de rasgos predominantes en el ambiente interno en que operan las empresas, los cuales ejercen dominio sobre las conductas, creencias, valores y percepciones de las personas, definiendo su comportamiento y sus niveles de complacencia. Así mismo otros autores como Chiavenato arguyen que el clima organizacional puede ser definido como las cualidades o propiedades del ambiente laboral que son percibidas o experimentadas por los miembros de la organización y que además tienen influencia directa en los comportamientos de los empleados. Goncalves en el año 2000 expone que los factores y estructuras del sistema organizacional dan lugar a un determinado clima, en función a las percepciones de los miembros. Este clima resultante induce determinados comportamientos en los individuos y dichos comportamientos inciden en la organización y en el clima, y así se completa el circuito.¹⁹

Para efectos del presente estudio, y de acuerdo con los anteriores autores, se toma posición frente a la definición del clima organizacional. Este es entendido como la percepción que tienen los individuos de la organización para la cual trabajan y la opinión que se han formado de ella en aspectos como el estilo de liderazgo, la comunicación, la motivación, las recompensas y la retribución, entre otros, así como la manera en la que estos aspectos ejercen influencia directa en el comportamiento y desempeño de las personas.¹⁷

El clima organizacional constituye un instrumento por excelencia para el cambio en busca del logro de una mayor eficiencia en la institución, condición indispensable en el mundo actual.²⁰

El clima se refiere a las características del medio ambiente de la organización en que se desempeñan los miembros de esta y pueden ser externas o internas, percibidas directa o indirectamente por ellos en dicho medio. Así mismo el ambiente donde los empleados llevan a cabo su trabajo, la relación con sus jefes y subordinados, la relación que se tiene con el resto del personal institucional, con proveedores y clientes, también influyen en la definición de lo que llamamos clima organizacional²¹

El Clima Organizacional tiene una importante relación, en la determinación de la cultura organizacional de una organización, entendiendo como cultura organizacional, el patrón general de conductas, creencias y valores compartidos por los miembros de una organización. Esta cultura es una buena parte determinada por los miembros que componen la organización, aquí el Clima Organizacional tiene una incidencia directa, ya que las percepciones que antes dijimos que los miembros tenían respecto a su organización, determinan las creencias, “mitos”, conductas y valores que forman la cultura de la organización²²

Actualmente, se le da gran importancia a la valoración del clima organizacional en las instituciones prestadoras de servicios de salud porque constituye un elemento esencial en el desarrollo de su estrategia organizacional planificada y posibilita a los directivos una visión futura de la organización, es, además, un elemento diagnóstico de la realidad cambiante del entorno, puesto que permite identificar las necesidades reales de la institución en relación con el futuro deseado, para de esta forma trazar las acciones que permitirán alcanzar la visión del futuro diseñado para la institución²³. En suma, el clima organizacional es efectivamente un constructo multidimensional que incluye una diversidad de características complementarias que conforman una totalidad compleja. Esta, de ser bien gestionada, es capaz de generar ambientes laborales motivacionales positivos que posibilitan la satisfacción de los empleados y, a través de ello, la prestación de servicios de salud de calidad a la comunidad de usuarios que atiende.²⁴

Características del clima organizacional

Varios autores han enfocado su postura sobre este tema basados en las dimensiones del clima organizacional. Las dimensiones son determinantes conductuales, surgen por la interacción social y reflejan la cultura, tradiciones y métodos de acción propios de la organización, es decir, el clima laboral.²¹ Las dimensiones son características susceptibles de ser medidas en una organización e influyen en el comportamiento de los individuos.²²

Para el análisis del Clima Organizacional, se trabaja con 4 dimensiones o áreas críticas que son el liderazgo, la motivación, la reciprocidad o compromiso y la participación. Esta herramienta de evaluación es propuesta por la Organización Panamericana de la salud (OPS) y será la utilizada en este estudio. A su vez, a cada dimensión corresponden 4 categorías. Estas dimensiones permiten un análisis de las organizaciones y su forma de interactuar en el interior de ellas.²¹

Liderazgo y su relación con el clima laboral: Es el proceso de influir en las actividades de un individuo o un grupo para orientar los esfuerzos hacia el cumplimiento de metas u objetivos en una situación determinada. Se evocan otros modelos de liderazgos, el Modelo del Enfoque de la Ruta-Meta en el Liderazgo fue formulado por Martin G. Evans y Robert J. House, y subraya el papel del líder para aclararle a sus subalternos cómo pueden obtener magníficos resultados. El liderazgo está relacionado de manera directa a la gestión de dirección. Esta se describe como el arte de hacer que las cosas se hagan. Algunos autores la han caracterizado como una serie de roles o funciones a desempeñar como: roles de relación, roles informativos y roles de decisión: asignación de recursos, solución de conflictos, entre otros. ²¹

Motivación: Busca explicar el comportamiento de las personas. La administración científica se basaba en la concepción de homo economicus, según la cual el comportamiento del hombre es motivado exclusivamente por la búsqueda de dinero y por las recompensas salariales y materiales del trabajo; por lo tanto, el enfoque clásico de la administración se fundamentaba en esas teorías de la motivación. ²²

La reciprocidad y el clima laboral: Es un proceso de complementación en donde el individuo y la organización se corresponden mutuamente. La reciprocidad, modo más igualitario de intercambio de bienes y servicios. Puede ser directa o indirecta, distribución en la que cada cual contribuye según sus posibilidades y recibe según sus necesidades. La primera suele ser bilateral y la segunda grupal.²¹

La participación en una organización: La participación activa de todos los implicados es imprescindible en el logro de objetivos estratégicos, desde su concepción, ejecución e incluso evaluación. El objetivo es fomentar una relación de cooperación entre los directivos y los trabajadores para evitar los frecuentes

enfrentamientos derivados de una relación jerárquica tradicional. Es además el convenio de trabajo a desarrollar en el año o a plazos más largos, así además la superación y la elevación de la calificación personal, grado científico o categoría docente, en aquellas instituciones que desarrollen el proceso educativo. ²¹

Teorías clima organizacional

Entre las diferentes teorías revisadas que abordan esta dimensión, citadas por Laura Martínez en su monografía "Cultura y Clima Organizacional se encuentran: Teoría de Maslow: en 1973 formula la Teoría Piramidal de las Necesidades, abordó, por vez primera en forma científica, la Motivación como Teoría, al proponer que el gerente identificara el nivel de realización de cada subalterno y lo motivara para aumentar su productividad. Teoría de Mayo: el objetivo inicial de la Teoría de Mayo era estudiar el efecto de la iluminación en la productividad, pero los experimentos revelaron algunos datos inesperados sobre las relaciones humanas y su influencia en la motivación. Teoría de los factores de Herzberg: Frederick Herzberg, en 1959, formuló la Teoría de los Dos Factores: Higienizantes y Motivadores, que inciden sobre el medio ambiente laboral, incluyendo en el primer grupo: el cambio de trabajo, los salarios, políticas, beneficios adicionales, prácticas de mantenimiento administrativo; y en el segundo: los logros, reconocimientos, responsabilidades, promoción, oportunidades de crecimiento y otros factores intrínsecos al trabajo ²¹

Likert, quién investigó sobre la teoría del clima organizacional, definiéndolo como un comportamiento asumido por trabajadores y que ello es el resultado de la incidencia directa del comportamiento y condiciones de la organización y su percepción de ella, considerando para ello los aspectos de rendimiento, ausentismo, satisfacción laboral, alta tasa de rotación de los empleados y otros vinculados al comportamiento organizacional.²⁵

Modelo de Poder-Afiliación-Realización de Mc Clelland: Tres categorías básicas de las necesidades motivadoras: el poder, la afiliación y la realización a logro. Las personas se pueden agrupar en alguna de estas categorías según cuál de las necesidades sea la principal motivadora en su vida. ²¹

Estas teorías nos orientan hacia los aspectos claves para un clima laboral positivo. En este aspecto el personal percibe el entorno como favorable, perciben apoyo en su equipo de trabajo y en las directivas, tiene buen trato, buen acceso a los recursos y todos los instrumentos necesarios para ejecutar su labor.

El estudio y gestión del clima organizacional es de suma importancia, ya que permite fortalecer la cultura organizacional de la institución para llegar a cubrir las metas del plan estratégico. Entre las múltiples razones por las cuales se sugiere a la gerencia trabajar sobre el clima organizacional según Pérez de Maldonado, se pueden mencionar las siguientes; (1) el clima organizacional es formado de manera conjunta por los trabajadores de una organización con el objeto de facilitar o no el logro de objetivos y metas, (2) la evaluación de las organizaciones se inicia por el clima organizacional y (3) los resultados de la evaluación del clima organizacional motiva la sensibilización y reflexión de los colaboradores.¹⁹

5.2.4 Definición de términos básicos

Clima organizacional: Según Litwin G, Stringer R lo definen como el conjunto de características permanentes que describen una organización, la distinguen de otra e influye en el comportamiento de los individuos”, y se mide por medio de percepciones.²³

Cultura organizacional: La cultura debe ser vista como el conjunto de experiencias importantes y significativas tanto internas y externas que los individuos en una

empresa han experimentado e implementado estrategias para adaptarse a la organización. Producto de esto se ha generado una vivencia común de lo que los rodea y el lugar que ocupan dentro de la organización. ²⁶

Colaborador: Es el termino con el que algunas empresas se refieren a sus empleados.

Motivación: El término motivación deriva de la palabra latina movere, que significa mover según Kreitner & Kinicki. La motivación es una característica de la psicología humana que contribuye al grado de compromiso de la persona. Es un proceso que ocasiona, activa, orienta, dinamiza y mantiene el comportamiento de los individuos hacia la realización de objetivos esperados. ¹⁴

Liderazgo: De acuerdo con Lourdes Münch 2011 el liderazgo es la habilidad de inspirar y guiar a los subordinados hacia el logro de los objetivos y de una visión. ¹⁸

Reciprocidad: Establece la relación mutua entre el empleado y la organización. En este sentido, se espera que la organización realice ciertas cosas por el trabajador y para el trabajador, y este a su vez responde desempeñando las tareas para las cuales fue contratado¹⁴.

Participación: Es la forma como se involucran los empleados en las actividades de la organización, con el fin de dar cumplimiento a los objetivos institucionales¹⁴.

Espacio físico: Se refiere a las condiciones del ambiente dirigidas a lograr el bienestar de los trabajadores, no solo hace referencia al espacio físico, sino que también trata sobre las buenas relaciones personales, buena organización, salud emocional, entre otros. Dentro del entorno físico hay aspectos que afectan

directamente la salud de los trabajadores, como los puestos de trabajo, las características del ambiente como la iluminación, el ruido, la temperatura²⁶.

Factores intrínsecos: Factores internos ligados a la satisfacción de los individuos. Se les llaman también factores de satisfacción. ¹⁴

Factores extrínsecos: Son factores de contexto y se sitúan en el ambiente externo que circunda al individuo. ¹⁴

Factor de higiene: Elementos o características que hacen que la persona se sienta insatisfecha o inconforme. Está relacionado con la insatisfacción laboral. ¹⁴

5. METODOLOGÍA

5.1 ENFOQUE Y DISEÑO

El presente estudio es desarrollado con un enfoque de tipo cuantitativo, ya que se recogen y analizan datos cuantitativos sobre variables. El diseño de la investigación es no experimental, correlacional de alcance transversal. La investigación es no experimental porque el estudio se realizó sin la manipulación deliberada de las variables. Es de corte transversal debido a que clasifica como un estudio observacional de base individual que suele tener un doble propósito: descriptivo y analítico, porque se midió la variable en tiempo determinado.

El instrumento será el cuestionario.

El tipo de encuesta que se va a utilizar está clasificado por escalas que van desde Nunca (N), A veces (AV) o Siempre (S) con un total de 50 interrogantes

5.2 POBLACIÓN Y MUESTRA:

Población:

El estudio será realizado con los Colaboradores del laboratorio clínico Synlab sede Ciudad del río en la ciudad de Medellín que laboran tanto en el área asistencial como administrativa para un total de 93 de este total 28 colaboradores negaron la participación voluntaria en el proyecto; por lo tanto, el total de encuestados fue de 65 colaboradores quienes, por medio de una encuesta, calificarán el clima organizacional dentro de la sede. Para lo cual se solicita al jefe de recursos humanos el número total de colaboradores de la parte asistencial.

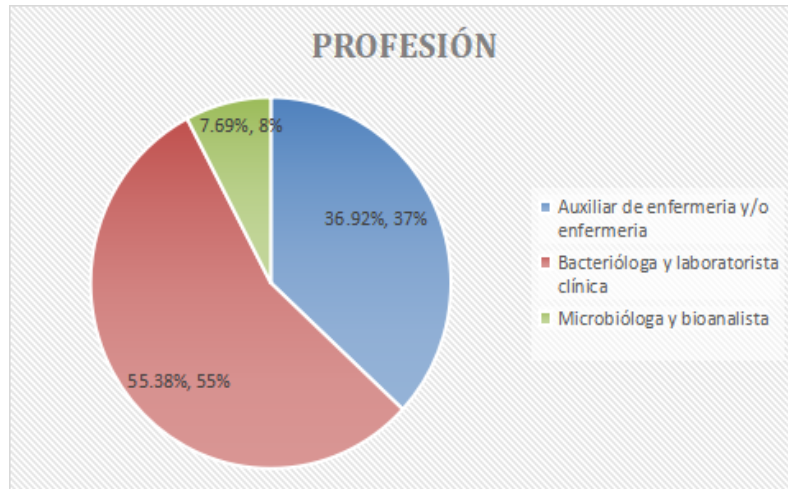
Tabla 1. Caracterización de la población de estudio

Cargo	Cantidad
Bacteriólogos	60
Auxiliares de enfermería y/o laboratorio	33

Muestra:

Se seleccionó a la totalidad del personal asistencial para llevar a cabo el estudio, que sumados en tal son 93 colaboradores, entre Bacteriólogos y auxiliares de enfermería, de este total 28 colaboradores negaron la participación voluntaria en el proyecto; por lo tanto, el total de encuestados fue de 65 colaboradores. Los datos se recolectaron de manera directa con el personal de la empresa, ya que por ser colaboración académica la empresa no proporciona datos confidenciales de sus colaboradores.

Gráfico 1. Distribución porcentual de cada profesión



Fuente: Encuesta sobre el clima organizacional aplicada en Synlab

5.3 PLAN DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN:

El método escogido para la ejecución de la encuesta y posterior recolección de los datos se llevó a cabo mediante un instrumento previamente validado para el análisis del clima organizacional. La muestra estuvo conformada por 65 colaboradores del área asistencial que laboran en el laboratorio clínico Synlab sede Ciudad del río, Medellín. Previo a la ejecución de la encuesta, los participantes diligenciaron el consentimiento informado, donde autorizaban su participación voluntaria dentro del proyecto. El diligenciamiento de la totalidad de las encuestas se llevó a cabo en un periodo aproximado de tres meses.

Para el proceso de recolección de la información se envió un oficio al Laboratorio Clínico Synlab solicitando la autorización para la aplicación del instrumento. Una vez se obtuvo la confirmación por parte de la oficina de Gestión Humana, se transcribió la encuesta en el software Google Forms, y posteriormente se envió a los correos

de los colaboradores que participaron en el estudio, con su autorización previa. Una vez se comprobó la participación en la encuesta en línea se procedió a descargar la información consolidada en formato Microsoft Excel desde el Software para posterior organización y análisis de los datos obtenidos. Se solicitó la colaboración en el proyecto, a los empleados que cumplieran con los criterios de inclusión mencionados en los apartados anteriores, pero 28 de ellos se negaron a participar. El consentimiento se diligenció antes de responder el instrumento, el cual se envió a los correos institucionales de los colaboradores que participaron en el estudio para responderlo en línea.

5.4 INSTRUMENTOS

Se utilizó el instrumento de encuesta sobre el Clima Organizacional basado en los 3 pilares propuestos por la Organización Panamericana de Salud (OPS), en una encuesta adaptada y validada denominada “Evaluación del clima organizacional en salud-Segredo” (ECOS-S), la cual está clasificada por escalas que van desde Nunca (N), A veces (AV) o Siempre (S) con un total de 50 interrogantes¹⁹

La Dimensión de **Comportamiento organizacional consta de las siguientes categorías:** Motivación, Comunicación, Relaciones interpersonales y de trabajo.

La Dimensión de **Estructura organizacional consta de las siguientes categorías:** Funcionamiento, Condiciones de trabajo y Estimulo al desarrollo organizacional.

Por último, la Dimensión de **Estilo de dirección consta de las siguientes categorías:** Liderazgo, Participación, Solución de conflictos y Trabajo en equipo.

Operacionalización de las Variables

Este instrumento que se va a usar para evaluar el clima organizacional de un laboratorio en Medellín fue diseñado y validado para este fin, y denominada “Evaluación del clima organizacional en salud-Segredo” (ECOS-S).

Tabla.2 Operacionalización de las Variables

DIMENSIÓN	CATEGORÍA	INCISOS
Comportamiento organizacional	Motivación	10,15,29,35,45
	Comunicación	2,17,22,37,48
	Relaciones interpersonales y de trabajo	3,18,23,38,46
Estructura organizacional	Funcionamiento	6,11,25,30,43
	Condiciones de trabajo	1,16,21,36,47
	Estímulo al desarrollo organizacional	5,20,31,40,50
Estilo de dirección	Liderazgo	7,12,26,32,41
	Participación	4,19,24,39,49
	Solución de conflictos	9,14,28,34,44
	Trabajo en equipo	8,13,27,33,42

Segredo Pérez Alina María. Instrumento para la evaluación del clima organizacional en salud. Rev Cubana Salud Pública 2017.

5.5 PLAN DE ANÁLISIS DE INFORMACIÓN

Para el análisis de la información se tuvo en cuenta la recomendación otorgada por el instrumento utilizado en el presente estudio "Evaluación del clima organizacional en salud-Segredo", que se describe a continuación:

Las dimensiones del clima organizacional con sus categorías y los incisos para cada una de ellas, se muestra en la tabla 2. Igualmente se definió que una vez aplicado el instrumento fuera calificado con una clave creada para este fin, donde para las respuestas nunca (N): 0, a veces (AV): 1 punto y siempre (S): 2 puntos. La puntuación para cada inciso es de 0 a 2 puntos, como cada categoría tiene un total de cinco incisos la puntuación estuvo comprendida entre 0 y 10 para cada una.¹⁹

El procesamiento y análisis se realizó a través del cálculo de promedios de los puntos obtenidos por respuestas de los cinco incisos que tributaban a cada categoría, donde el promedio total se corresponde con el total de la categoría¹⁹

Asimismo, se creó una escala ordinal para la clasificación del clima organizacional por dimensiones y categorías a partir del promedio obtenido con la aplicación en las instituciones del instrumento elaborado por Segredo, ECOS-S donde:

- Clima organizacional adecuado: 6 o más.
- Clima organizacional en riesgo: 4 a 5,9.
- Clima organizacional inadecuado: menos de 4.

El análisis e interpretación del clima organizacional de forma global se realizó mediante el cálculo del promedio de los puntos obtenidos por respuesta de los 50 incisos, los valores oscilaron entre 0 y 100, por lo que para clasificar el clima organizacional global se consideró el promedio total obtenido según las respuestas de los encuestados y se estableció la siguiente escala ordinal: clima organizacional adecuado: 60 o más; en riesgo: 40 a 59 e inadecuado: menos de 40.¹⁹ Para la

tabulación, organización de la información y diseño de los gráficos, se utilizó como herramienta Excel. Este instrumento y sus resultados, discrimina y aporta información valiosa para la gestión del cambio, y posibles acciones de mejora con respecto al clima laboral de la organización donde se llevó a cabo la investigación.¹⁹

5.6 COMPONENTE ÉTICO:

La ética se define como un conjunto de normas morales que rigen la conducta de la persona en cualquier ámbito de la vida, desde el ámbito filosófico se le define como la disciplina que sienta los fundamentos de los valores morales²⁸. Las pautas éticas constituyen un marco de referencia para evaluar los métodos de la investigación en seres humanos antes de implementarlos y predecir los efectos que podrían tener sobre los participantes²⁹

En Colombia, además de las pautas éticas internacionales, los comités de ética tienen como referencia normativa la Resolución 8430 de 1993, la cual en el artículo 11 literal B define la investigación sin riesgo como “estudios que emplean técnicas y métodos de investigación documental retrospectivos y aquellos en los que no se realiza ninguna intervención o modificación intencionada de las variables biológicas, fisiológicas, psicológicas o sociales de los individuos que participan en el estudio, entre los que se consideran: revisión de historias clínicas, entrevistas, cuestionarios y otros en los que no se le identifique ni se traten aspectos sensitivos de su conducta”³⁰. El presente estudio está ajustado al artículo anteriormente citado, porque no genera ningún tipo de daño en sus participantes, quienes serán informados de forma verbal sobre el objetivo de estudio y serán libres de participar o no en el, para lo cual se les presentará un consentimiento informado por medio del cual aceptarán o disientirán su participación en el estudio.

El artículo 14 de la resolución 8430 DE 1993, define el consentimiento Informado como “un acuerdo por escrito, mediante el cual el sujeto de investigación o en su caso, su representante legal, autoriza su participación en la investigación, con pleno conocimiento de la naturaleza de los procedimientos, beneficios y riesgos a que se someterá, con la capacidad de libre elección y sin coacción alguna”³⁰. El consentimiento informado debe tener de forma explicada, clara y concreta el objetivo del estudio, las molestias o los riesgos esperados, los beneficios que puedan obtenerse, la libertad de retirar su consentimiento en cualquier momento y dejar de participar en el estudio sin que por ello se creen perjuicios para continuar su cuidado y tratamiento, la seguridad de que no se identificará al sujeto y que se mantendrá la confidencialidad de la información relacionada con su privacidad; entre otras disposiciones.

El componente ético es una relación que contribuye al equilibrio entre los derechos de los sujetos que interviene en la investigación y los beneficios del conocimiento científico. Es de resaltar que la presente investigación sobre el clima organizacional en una institución de salud es de tipo descriptivo y no pone en riesgo la integridad de los colaboradores por no ser experimental. La participación de cada colaborador se realizará de forma voluntaria y anónima, el diligenciamiento del cuestionario se realizará individualmente a través de un link difundido mediante un enlace web por la oficina de talento humano de la empresa.

Se aplicarán los siguientes Criterios de Inclusión o Exclusión a la hora de seleccionar la población tenida en cuenta para el estudio.

Criterios de Inclusión

1. Empleados con más de 6 meses de contrato dentro de la institución, sin discriminar por el tipo de contrato.

2. Personal contratado para laborar en la sede Ciudad del Río, sin importar la sección a la que pertenezca.

3. El listado del personal a quien se realizara la encuesta fue proporcionado por la dirección del talento humano institucional, razón por la cual solo se tendrán en cuenta estos colaboradores.

Criterios de Exclusión

1. Empleados con menos de 6 meses de contrato dentro de la institución, practicantes, personal administrativo

2. Personas en vacaciones o licencia.

3. Personal de sedes externas a la de ciudad del río.

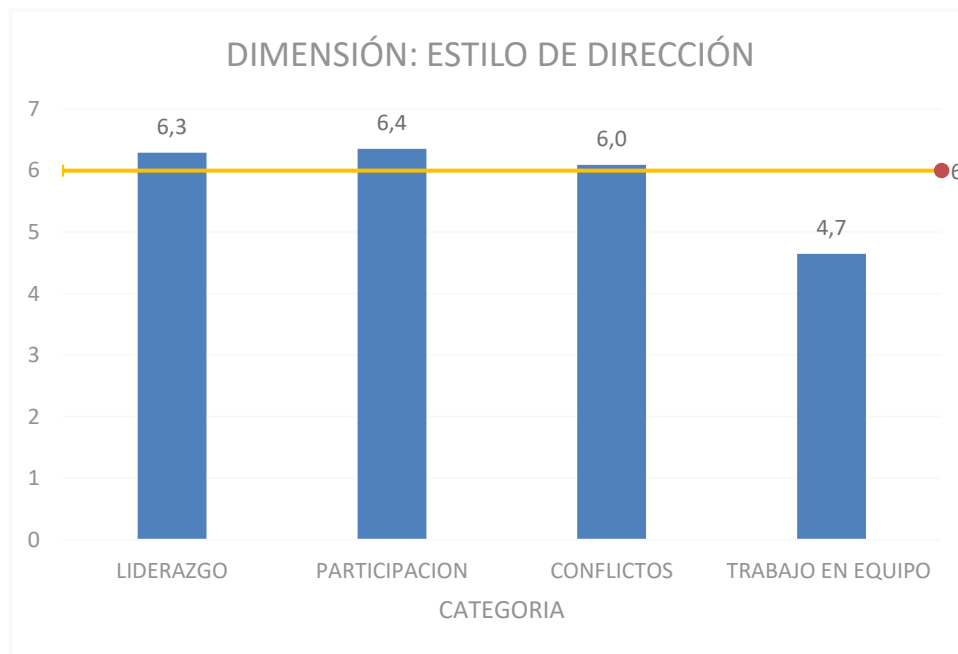
5.7 CONSENTIMIENTO INFORMADO : Ver Anexo 1

6. RESULTADOS Y DISCUSION

6.1 ANALISIS DE RESULTADOS

El promedio del total obtenido por respuesta de los 50 incisos fue 83, con lo cual se puede determinar que el clima laboral a nivel global es adecuado. Adicionalmente, se observa que el trabajo en equipo es la variable más crítica con un puntaje de 4.7 y que la mejor percibida es la variable condiciones de trabajo con un puntaje de 7.0. Lo anterior es consecuente con los resultados obtenidos por la firma kincentric que se encargó de evaluar el clima laboral en el laboratorio SYNLAB en inicios del año 2021.

6.2 Gráfico 2. Resultados por dimensión: Estilo de Dirección



Fuente: Encuesta sobre el clima organizacional aplicada en Synlab

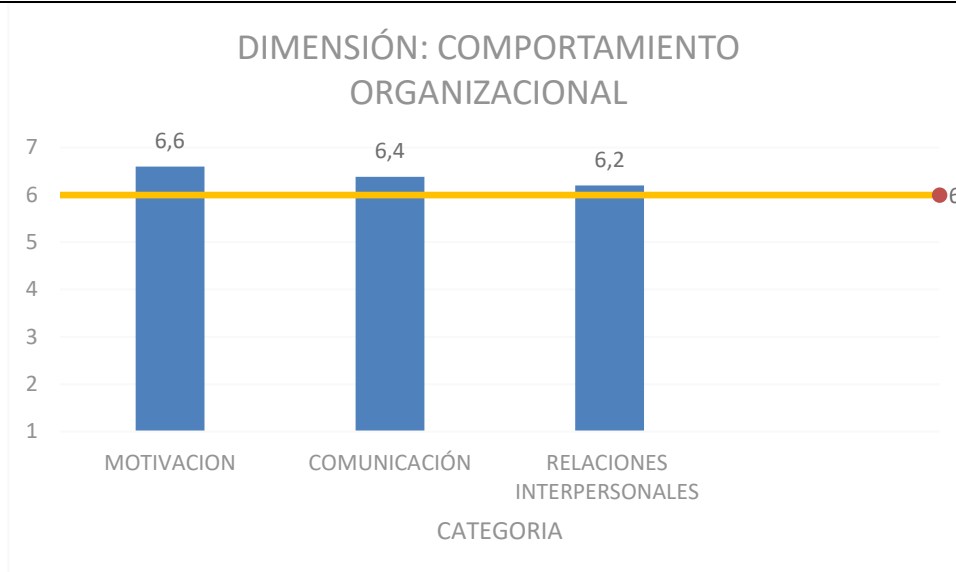
DIMENSION: ESTILO DE DIRECCIÓN

Como se observa en el gráfico 2, el estilo de dirección en el laboratorio clínico SYNLAB se encuentra en riesgo. Este dato se obtuvo con base en el promedio de las cuatro categorías de esta dimensión, arrojando como resultado un valor 5.6. Se observa que a pesar de que esta dimensión se encuentra en riesgo, a causa de la categoría trabajo en equipo, las otras tres categorías se encuentran sobre 6.0, esto quiere decir que su calificación fue adecuada. Synlab a pesar de ser una organización nueva en el país, tiene objetivos de trabajo que son congruentes con

los objetivos y metas de la organización anterior. Los diferentes niveles jerárquicos se apoyan entre si y cuando surge una oportunidad de mejora, se sabe a quién dirigirse para resolverla. En el análisis de cada situación se pueden plantear criterios y cada miembro de la organización sabe qué posición adoptar. Existe preocupación por mantener actualizado técnicamente al personal de forma continua, con el fin de mejorar la calidad del servicio que se presta. Siempre que se inicia o se cambia una tarea cada empleado conoce el por qué y para qué, además cada colaborador es entrenado en un tiempo estipulado y solo cuando él mismo se sienta seguro se le deja solo ejecutando su función. Todas las decisiones operativas siempre van encaminadas en pro de la calidad y del resultado seguro para el usuario.

El trabajo en equipo puede verse afectado porque en algunas ocasiones, los directivos no toman en consideración las opiniones del personal asistencial; o se presentan fallos en los canales de comunicación. Mejorar estos inconvenientes podría conllevar a fomentar las relaciones laborales de cooperación entre todos los colaboradores, y estos a su vez podrían sentirse parte importante como miembro activo del equipo. Esta oportunidad de mejora debe darse desde los altos cargos directivos hasta los más bajos rangos.

6.3 Gráfico 3. Resultados por dimensión: Comportamiento Organizacional



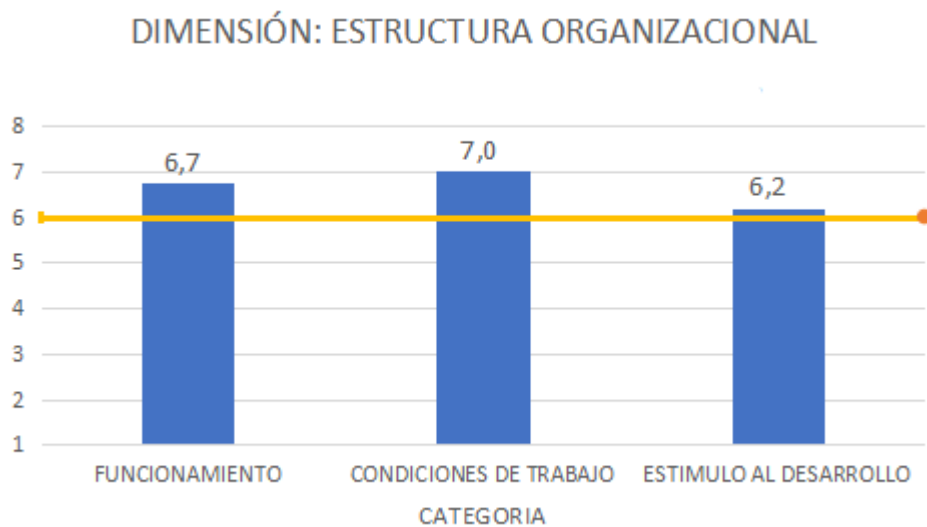
Fuente: Encuesta sobre el clima organizacional aplicada en Synlab

DIMENSION: COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL

Como se observa en el gráfico 3, el comportamiento organizacional del laboratorio clínico SYNLAB es adecuado. Este dato se obtuvo del promedio de las tres categorías de esta dimensión, arrojando como resultado un valor de 6.4. En comparación con la dimensión Estilo de Dirección, Comportamiento organizacional tiene sus tres categorías que son motivación, comunicación, relaciones interpersonales y de trabajo por encima de 6.0. La imagen que proyecta Synlab ante la sociedad es de reconocimiento y prestigio, y de esta misma forma los colaboradores manifiestan orgullo de pertenecer a la institución, a esto se suma que la empresa cumple a cabalidad con todas las obligaciones laborales estipuladas y con los compromisos adquiridos con los empleados. Por otro lado, las relaciones interpersonales entre los jefes o líderes de cada equipo de trabajo son cordiales, con orientación y enfoque, claras, de confianza y de respeto mutuo. Con esto se han establecido equipos de trabajo armoniosos, ya que conservar las buenas relaciones

interpersonales son interés de la institución. Este resultado se ve reflejado en la motivación en el trabajo y hace que los empleados se sienten satisfechos con lo que han aportado en materia resultados de la institución. La información en la institución llega, la mayoría de veces, de forma clara desde los superiores hasta los trabajadores haciendo que las actividades asignadas fluyan de forma rápida y oportuna.

6.4 Gráfico 4. Resultados por dimensión: Estructura Organizacional



Fuente: Encuesta sobre el clima organizacional aplicada en Synlab

DIMENSIÓN: ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

Como se observa en el gráfico 4, la estructura organizacional el laboratorio clínico SYNLAB es adecuada. Este dato se obtuvo del promedio de las tres categorías de esta dimensión, arrojando como resultado un valor de 6.6, siendo a su vez el puntaje más alto de las tres dimensiones evaluadas. En comparación con la dimensión Estilo

de Dirección, Comportamiento organizacional tiene sus tres categorías que son funcionamiento, condiciones de trabajo y estímulo al desarrollo por encima de 6.0. Los cambios dentro de la institución se proyectan en dependencia de las necesidades y exigencias o demandas de la organización, así mismo cada trabajador conoce la misión de la institución. Adicionalmente, las condiciones físicas de trabajo son buenas existiendo satisfacción con el ambiente físico, las acciones de control se realizan de forma planificada existiendo correspondencia entre los objetivos de la organización y el trabajo que se realiza. El contenido del trabajo se delimita y es del conocimiento de los trabajadores. Los directivos enfatizan su labor en revisar que se requiere para mejorar el desempeño de las personas, prestando atención al desarrollo de los equipos humanos.

DISCUSIÓN

El clima organizacional es un fenómeno complejo, multifactorial, que involucra a factores relacionados con los estilos de dirección, la estructura y los comportamientos dentro de la organización que tienen como sustento los conocimientos, actitudes y prácticas²¹. Su estudio permite la evaluación de situaciones internas de la organización, que influyen de manera directa en la satisfacción, el compromiso y la motivación con la que los empleados desarrollan sus funciones día a día.

La investigación del clima organizacional establece compromiso y adquieren gran importancia en estos tiempos, ya que permite examinar situaciones para lograr el máximo beneficio para la organización y el trabajador. En este sentido, debe prevalecer un clima organizacional en el que el ambiente de trabajo permita a los trabajadores sentirse satisfechos por su labor en la institución y así, estos establecen un vínculo más fuerte hacia la organización ³¹

Son varios los estudios llevados a cabo a nivel nacional e internacional enfocados a conocer el clima organizacional de instituciones prestadoras de servicios de salud, y en muchos de ellos se concluye que varios factores de tipo organizacional influyen de manera directa en el clima laboral de las empresas. Algunos autores nacionales han realizado investigaciones en este campo, con el fin de conocer que tan adecuado es el clima organizacional de las instituciones de las que hacen parte. Citamos, por ejemplo, el estudio llevado a cabo por Agudelo C, Gaviria C, Gonzalez A, Medina M, quienes realizaron un análisis en una IPS de la ciudad de Cali, donde obtuvieron como resultados una percepción del clima organizacional poco satisfactorio; siendo la motivación la variable más crítica³² Estos autores pudieron plantear adicionalmente estrategias de intervención para el fortalecimiento de la organización. En el caso del laboratorio clínico Synlab, donde se llevó a cabo este proyecto, se encontró que la motivación obtuvo un valor de 6,6, considerado como adecuado, resultados que difieren con los obtenidos por los anteriores autores, probablemente por el estímulo y la dirección que se da a los empleados en pro del cumplimiento de los objetivos y las metas.

Los resultados también difieren con los encontrados por otros autores a nivel internacional. En un estudio de clima organizacional llevado a cabo por Martínez E, Molina JF y Parada IM en centro de salud en Mexico, se logró evidenciar que las mediciones de clima organizacional global prestaron niveles poco satisfactorios, con una influencia directa en el desempeño de los empleados del Centro de Salud. Las dimensiones que se encontraron más afectadas fueron la motivación y la reciprocidad. Como conclusión establecen también que un ambiente de trabajo sano dentro de la organización determina el grado de desarrollo y desempeño de sus trabajadores³³. En este estudio, el clima organizacional global se clasificó como satisfactorio, resultado que se correlaciona con el Liderazgo, la Participación, la Motivación y Reciprocidad, que obtuvieron un puntaje favorable. En la institución, este aspecto ha ayudado a que la motivación por las tareas a realizar en cada

sección sea mayor, con ética; lo que a su vez impacta en la obtención mejores resultados, más aún cuando por cambios organizacionales se cuenta con un nuevo líder a la cabeza de los procesos.

Otro estudio llevado a cabo por Gordilla YT, Gutierrez AN y Grueso AY, donde se realizó la medición del clima organizacional utilizando el instrumento propuesto por la OPS denominado "Cuestionario sobre mi trabajo" obtuvo como resultado que la percepción del personal asistencial y administrativo es satisfactoria, sin embargo, en la variable de reciprocidad todo el personal lo consideró como medianamente satisfactorio. Con respecto a la motivación, esta dimensión se encontró también como satisfactoria ya que la institución les proporciona a sus empleados un nivel favorable en la satisfacción de sus necesidades personales. Estos autores concluyen que la percepción positiva del clima organizacional de la empresa ha permitido alcanzar un buen nivel de eficiencia y calidad en la prestación de los servicios que ofrece la institución³⁴. En este estudio, los resultados arrojados son similares a los obtenidos en esta investigación con respecto a la percepción global de un clima organizacional adecuado. Cabe resaltar, que los resultados que se obtuvieron en Synlab en cuanto a liderazgo, son un factor indispensable para promover la motivación laboral en el talento humano, lo influye directamente en satisfacción del personal, ya que los esfuerzos de los líderes se concentran en dirigir, orientar y apoyar a todo el equipo en el cumplimiento de los objetivos trazados.

En la presente investigación, las variables mejor calificadas fueron liderazgo y participación, mientras que la variable de trabajo en equipo obtuvo la menor puntuación encontrándose en riesgo. Esta variable constituye una oportunidad de mejora, ya que el trabajo en equipo se relaciona con el apoyo que siente un empleado por los demás compañeros cuando lo necesita, refleja el espíritu de colaboración y responsabilidad en las actividades y encamina las funciones de todo el personal para facilitar las tareas que se establecen en las organizaciones. En la

dimensión de Comportamiento Organizacional se evidenció que la dimensión que menor puntuación obtuvo fue la de relaciones interpersonales, aunque se clasificó como adecuada. El resultado fue obtenido debido a la puntuación arrojada en la variable de trabajo en equipo. En este aspecto, las intervenciones a realizar deben enfocarse en mejorar la comunicación de los equipos de trabajo, ya que en algunas ocasiones el trabajo bajo presión, la oportunidad en las entregas de los resultados, y la carga laboral puede llegar a influir en el sentido de cooperación hacia las tareas que tienen los demás.

Por otro lado, en la dimensión de Estructura Organizacional las condiciones de trabajo obtuvieron una puntuación muy favorable. Todas las variables de cada dimensión medidas con la encuesta arrojan valores por encima de 6.0 puntos excepto la variable de trabajo en equipo que obtuvo una puntuación de 4.7. En general estos resultados indican que el clima organizacional dentro de la institución es percibido como adecuado, lo cual coincide con la evaluación interna realizada por la propia empresa con una participación del 90% de los colaboradores en el año 2021.

Con respecto a la variable trabajo en equipo, la única clasificada en riesgo, los resultados de la presente investigación difieren de los obtenidos por Castro Q, Mora C, Quintero L y Zamudio F, quienes evidenciaron que la mayoría de sus colaboradores consideraban como adecuado el trabajo en equipo dentro de la empresa, y estos se sentían apoyados por los demás compañeros cuando lo necesitaban. Concluyeron también que en la institución existía el espíritu de colaboración y responsabilidad en sus actividades para cumplir las metas³⁵. En Synlab aunque en general los líderes influyen de manera positiva en los empleados y existen buenas relaciones entre compañeros, los esfuerzos deben concentrarse en mejorar la calificación de esta variable, ya que es parte importante de la nueva conciencia en la organización moderna, y se ha evidenciado que cuando todos en

conjunto están trabajando en armonía con las metas de la organización, los resultados son altamente satisfactorios.

7. CONCLUSIONES

- Se puede enfatizar que el clima organizacional y la satisfacción laboral son dos indicadores importantes para medir la función psicológica de los recursos humanos en una organización.
- En gran medida, existe un vínculo entre la satisfacción de los empleados y el ambiente de la organización. Considerando que el clima organizacional es definido por varios autores como la percepción de la realidad laboral, incide directamente en la satisfacción de las personas.
- El clima organizacional y la satisfacción laboral son variables relacionadas con la felicidad de las personas en el trabajo y, por lo tanto, afectan su desempeño.
- Podemos decir entonces que el clima organizacional es básicamente la personalidad y pilar de una organización, que en gran medida determina y restringe el comportamiento de los empleados en la organización, así como la satisfacción de los empleados con las actividades.
- Se pudo observar que existe relación directa entre las variables de trabajo en equipo y relaciones interpersonales, las cuales obtuvieron menor puntaje esto debido a que se ha presentado alta rotación de personal lo que ha hecho que

los equipos de trabajos se vean desarticulados.

- Respecto a la variable Motivación, la cual fue catalogada de forma general como altamente satisfactoria, se encontró motivación en cuanto a la adecuación de condiciones de trabajo, al estilo del liderazgo el cual también obtuvo puntaje alto, esto debido a los cambios organizacionales que se han presentado con el cambio de la organización
- Los resultados obtenidos en este estudio orientarán el diseño basado en la identificación de variables de interferencia negativa, estrategias y planes de acción para mejorar el desempeño de los empleados.
- Aunque las dimensiones están separadas, todos los factores están directamente relacionados. Por ejemplo, las variables de trabajo en equipo y relaciones interpersonales indican que es necesario fortalecer estos aspectos con el fin de facilitar un mejor ambiente para el logro de las metas establecidas.
- Se puede concluir finalmente que el clima organizacional en el laboratorio clínico Synlab sede Medellín, ciudad del río; es óptimo mediante los resultados obtenidos al aplicar la encuesta a sus colaboradores, a pesar de ser un laboratorio con un alto nivel de muestras por procesar y estrés laboral los colaboradores se sienten satisfechos con su ambiente y el estilo de liderazgo que hay en la institución.

8. RECOMENDACIONES

Es importante fortalecer el trabajo en equipo dentro de las secciones de análisis del laboratorio, ya que es ello influye en la realización de las actividades programadas en cada área de proceso.

Se debe crear un programa de incentivos donde se reconozca el trabajo de los colaboradores que mejor se destaquen en sus secciones, resaltando las capacidades de cada uno y promoviendo una buena motivación en cada colaborador.

Seguir fortaleciendo el liderazgo en la empresa, ya que este aspecto ha hecho que la resolución de conflictos se realice de forma adecuada promoviendo un buen ambiente dentro de la organización

Las oficinas de talento humano en conjunto con la coordinación deben conocer las necesidades de los colaboradores, buscando así evitar la alta rotación que se presenta y que ha hecho que el trabajo en equipo se vea debilitado.

Se recomienda también resocializar los manuales de operación en cada una de las áreas, actualizarlos sobre la plataforma estratégica, continuando con las fortalezas del liderazgo dentro de la empresa. Así mismo se sugiere implementar un programa donde se incluya, entre otros, el salario emocional lo que podría compensar un poco la percepción de una remuneración no justa y evitar que los empleados renuncien ayudando esto a mantener equipos de trabajo fortalecidos y constantes.

9. PLAN DE MEJORA

De acuerdo a los hallazgos suscitados en la encuesta de clima organizacional podemos observar que a nivel general el grado de percepción del clima laboral es satisfactorio, sin embargo podemos observar que hay dos temas que requieren de mayor atención debido a su calificación como en riesgo.

Se tendrá que intervenir, robustecer y mejorar los temas de trabajo en equipo y relaciones interpersonales a nivel institucional, ya que dentro de las variables que se han tenido en cuenta en el plan investigativo, son las que se observan con más nivel de insatisfacción. Para ello desde la oficina de talento humano se deberán planear estrategias que busquen generar un mejor clima organizacional, y que permitan mejorar la satisfacción en cuanto a trabajo en equipo y relaciones interpersonales, que generen una mejor percepción de estas dos variables.

Plan para mejorar el trabajo en equipo:

Aumentar la comunicación

Es fundamental que exista una buena comunicación dentro del equipo de trabajo, para ello también es indispensable que se cultiven buenas relaciones interpersonales entre

Estrategias: Realizar actividades lúdicas que involucren a los colaboradores del laboratorio diferenciados por áreas, como teléfono roto que ayuda a identificar problemas de comunicación, actividades sobre hablar de uno mismo y de los demás que puede ayudar a limar posibles asperezas entre ellos antes de ponerles a trabajar juntos, actividades de preguntas y respuestas que permita detectar los puntos débiles en la comunicación de una persona de forma objetiva para que así sea consciente de ellos y pueda corregirlos.

<p>cada integrante.</p>	<p>Verificación: Se realizará verificación por medio del diligenciamiento de la lista de asistencia y evaluación de las actividades por medio de un formulario en Google Forms</p> <p>Responsable: Director de Gestión de Talento Humano y Líder de Proceso.</p> <p>Tiempo a realizar: 60 minutos cada mes</p> <p>Resultados esperados: Fortalecimiento de la comunicación entre colaboradores y líderes, facilitar la identificación de puntos débiles en la comunicación de cada persona y fortalecerlos</p>
<p>Propiciar ambientes adecuados</p> <p>Es importante generar condiciones de ambiente óptimos para la realización de las tareas, revisando los espacios en que se desempeña cada colaborador, generar una cultura de trabajo en equipo integrando al</p>	<p>Estrategias: Promover el orden mediante actividades como la realización del tablero de la estrategia de las 5S, el cual busca generar espacios limpios ordenados y un compromiso en cada colaborador por medio de actividades de autoevaluación. Revisar que la iluminación y la condición de aire sean óptimos en los espacios más cerrados de cada sección de proceso ya que esto ayuda generar más concentración en las tareas realizadas, crear confianza con la parte que maneja los equipos de sistemas para que se brinde un mejor soporte y con más agilidad cuando los equipos están fallando.</p> <p>Verificación: Se realizará verificación por medio de la revisión de los cambios realizados en los espacios</p>

<p>personal para que se conozcan mejor</p>	<p>intervenidos, y con base a los problemas de sistemas verificar tiempos de espera para arreglar los daños mediante auditorías internas.</p> <p>Responsable: Director de Gestión de Talento Humano, Oficina de seguridad y salud en el trabajo y oficina de mantenimiento</p> <p>Tiempo: Actividad a realizar de forma mensual.</p> <p>Resultados esperados: Fortalecimiento de los espacios donde se realizan las tareas, generando condiciones de ambiente óptimos, propiciando una cultura de trabajo en equipo integrando al personal para que se conozcan mejor</p>
<p>Reconocer los esfuerzos</p> <p>Es necesario reconocer cuando las personas se destacan en una u otra actividad, ya que ayuda a mantener la motivación necesaria para un óptimo rendimiento, esto mediante un programa de estímulos que exalte la excelencia en el</p>	<p>Estrategias: Crear un programa de incentivos que reconozca el trabajo en equipo e individual, lo cual genera una motivación adicional, aplicando el salario emocional</p> <p>Verificación: Se realizará verificación por medio de auditorias internas realizadas por el coordinador del proceso, donde se identifiquen las personas y equipo que mejor contribuyen con su trabajo eficiente y eficaz a la obtención de mejores resultados.</p> <p>Responsable: Director de Gestión de Talento Humano, líderes de procesos y coordinador técnico</p> <p>Tiempo: Actividad a realizar de forma mensual</p>

<p>trabajo que se realiza.</p>	<p>Resultados esperados: Mejoramiento de la motivación del personal, aumento del trabajo en equipo al premiar también ese aspecto y aumentar el rendimiento en los procesos técnicos.</p>
<p>Aumento de confianza con los líderes de proceso y compañeros.</p> <p>Con el fin de crear nivel de confianza adecuado.</p>	<p>Estrategias: Hacer Feedback positivo y negativo, donde se felicite en público por el buen desempeño del equipo y hablar en privado cuando haya que hacer una crítica constructiva, estableciendo conducto regular donde primero se debe hablar entre las partes involucradas, esto ayuda a fortalecer relaciones interpersonales y de confianza con los compañeros y jefes.</p> <p>Verificación: Generación de reportes de felicitación y también de oportunidad de mejorar.</p> <p>Tiempo: Actividad a realizar de forma mensual</p> <p>Responsable: Jefe de Talento Humano, y coordinador de procesos.</p> <p>Resultados esperados: Aumento de confianza y mejoría en relaciones interpersonales</p>
<p>Evaluación de Desempeño</p> <p>Con el fin de realizar planes de mejoramiento para la motivación y</p>	<p>Estrategias: Se realiza mediante evaluación de competencias en un aplicativo creado por la oficina de comunicaciones, se notifica a través del correo electrónico a los jefes de área. Cada uno de los empleados debe de ingresar al aplicativo de la evaluación de desempeño y realiza su evaluación.</p>

<p>retención de todo el personal.</p> <p>El proceso está orientado a analizar de forma personalizada el rendimiento de cada empleado para así poder aplicar las políticas de promoción y retribución / compensación que correspondan a los empleados</p>	<p>Verificación: Mediante la generación de reportes estadísticos, que se socializan y ayudan a generar los planes de acción necesarios.</p> <p>Tiempo: Actividad a realizar de forma mensual</p> <p>Responsable: Jefe de Talento Humano, oficina de comunicaciones y coordinador de procesos.</p> <p>Resultados esperados: Disminución de quejas y mejoramiento de la oportunidad de los equipos de trabajo de cada sección</p>
--	---

Además de lo anterior, a nivel general se sugiere implementar las siguientes estrategias en pro del mejoramiento continuo.

- ✓ **Conciliación laboral:** Balance entre lo laboral y personal. No pasara nada desde que no se vuelva costumbre si un día se va antes de su jornada laboral o si llega tarde, ya que esto promueve flexibilidad, el colaborador no se sentirá con ese peso por haber fallado y habrá mejor rendimiento.
- ✓ **Tecnología:** Invertir o hacer que la tecnología funcione de la forma eficaz y eficiente, esto ahorrara tiempo y agiliza el proceso lo que hará que el colaborar pueda ayudar en otra área.
- ✓ **Tiempo:** Asegurarse cuando tengas personas a cargo que estas disponible para ellos, y que pueden acudir a ti cuando lo necesiten.

- ✓ **Comunicación abierta:** Invitar a los colaboradores para participar en toma de decisiones en las que ellos puedan exponer sus pensamientos, podrías invitarlos a reuniones, videoconferencias, autoevaluaciones, etc.
- ✓ **Escucha activa:** Escuchar con atención, que el colaborador se sienta importante para ti, lo que hará él vea que reconoces y apoyas la perspectiva del otro.
- ✓ **Ambiente colaborativo:** No pongas a competir ya que esto conlleva aun gasto de energía innecesario. Mejor fortalecer que se compartan las prácticas de cada uno y en conjunto medir cual aporta más agilidad en el proceso.

Es responsabilidad de cada líder buscar los medios para que los colaboradores se desempeñen con compromiso y satisfacción, cuando un colaborador está conectado es el mejor estado del éxito de cualquier organización.

9. BIBLIOGRAFÍA

1. Jojoa, A. Importancia del clima organizacional en la productividad laboral. [Internet]. 2017. [citado: 2020, diciembre] Disponible en: <http://hdl.handle.net/10654/16749>.
2. Montoya Agudelo C, Boyero Saavedra M, El Recurso Humano como Elemento Fundamental para la Gestión de Calidad y la Competitividad Organizacional. [Internet]. Revista Científica "Visión de Futuro" Medellín, 2015. [citado 15 diciembre 2020]. Disponible en https://revistacientifica.fce.unam.edu.ar/index.php?option=com_content&view=article&id=423:2016-07-06-21-02-34&catid=176:2016-07-06-21-07-42
3. www.synlab.co [Internet]. www.synlab.co. 2020 [citado 15 diciembre 2020]. Disponible en: <https://www.synlab.co/cobertura-nacional/#>
4. Gómez Rangel SY, Pardo Herrera LC, Rico Turca AM. Protocolo de verificación(validación secundaria)para pruebas molecularesde PCR en tiempo real (RT-qPCR)para la detección del SARS-CoV-2 [Internet]. Bogotá; 2020 [citado 15 diciembre 2020]. Disponible en: <http://www.ins.gov.co/Noticias/Coronavirus/Protocolo%20verificaci%C3%B3n%20RT%20PCR%20SARS%20CoV-2.pdf>
5. Gallego Jimenez M,Moreno Lugo S, Sanchez Quiñones M.Revision sobre estudios de clima organizacional en el sector salud. [Internet]. Cali, 2020. [citado 15 diciembre 2020]. Disponible en: https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/20026/1/2020_clima_organizacional_salud.pdf
6. Rojas Sánchez. W, Álvarez Vanegas GA. Fortalecimiento del clima organizacional en los laboratorios clínicos de Servicios de Salud UNLAB S.A.S a nivel nacional en el 2018 [Internet]. Medellín, Antioquia; 2018 [citado

6 diciembre 2020]. Disponible en:

http://bibliotecadigital.udea.edu.co/bitstream/10495/11551/1/AlvarezGiovanni_2018_ClimaOrganizacionalUnlab.pdf

7. Espitia Cz EE, Cabrales H MA, Morón R KM. Clima organizacional en una institución prestadora de salud de montería - córdoba, 2015 [Internet]. Córdoba; 2015 [citado 6 diciembre 2020]. Disponible en: <https://revistas.unicordoba.edu.co/index.php/avancesalud/article/view/1395/1667>
8. Naranjo C, Paz A, Marin S, Clima organizacional: una investigación en la Institución Prestadora de Servicios de salud (IPS) de la Universidad Autónoma de Manizales, 2014 [Internet]. Universidad & Empresa, Bogotá; 2014. [citado 6 diciembre 2020]. Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/287390757_Clima_organizacional_una_investigacion_en_la_Institucion_Prestadora_de_Servicios_de_salud_IP_S_de_la_Universidad_Autonoma_de_Manizales
9. Montero, W. Diagnóstico del clima organizacional y satisfacción laboral en el personal de enfermería del Hospital Especializado Granja Integral- HEGI, Lérica-Tolima, 2015. [Internet]. 2015. [citado: 2020, diciembre] Disponible en: <https://repository.unad.edu.co/handle/10596/6229>
10. Bustamente M, Grandón M, Lapo M del C. [Internet]. Santiago, Chile.; 2015 [citado 6 diciembre 2020]. Disponible en: <https://reader.elsevier.com/reader/sd/pii/S0123592315000583?token=F397EECA5EDD027EAF0DB8088C572479BC8038DC270802AD638DBDD0ACB2664E3A141C880167632112F9070F85906E27>

11. Navarro Wolff, A., Gómez Hurtado, Á, Serpa, H. *Constitucioncolombia.Com*. [Internet] Constitucioncolombia.com. [Citado 4 enero 2021]. Disponible en: <https://www.constitucioncolombia.com/titulo-2/capitulo-1/articulo-25>
12. <http://www.secretariasenado.gov.co>. 2020. Código sustantivo del trabajo. [Internet] Bogotá, Colombia; [citado 6 enero 2021]. Disponible en: http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/codigo_sustantivo_trabajo.html
13. Ley 1496 de 2011. Bogotá, Colombia. 2011. [Internet] [citado 9 de enero 2021]. Disponible en: http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1496_2011.htm
14. Urrego Ángel .P Entorno laboral saludable como incentivo al talento humano en salud.2016 [Internet] Bogotá, [citado 6 enero 2021]. Disponible en: <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/VS/TH/entorno-laboral-saludable-incentivo-ths-final.pdf>
15. Resolución 2646 de 2008. Bogotá, Colombia. CCM. 2008 [Internet]. [citado 9 de enero 2021]. Disponible en: [https://www.ccmpec.org.co/images/memorias/2019/Junio/CAPACITACION%20RIESGO%20PSICOSOCIAL%20RESOLUCION%202646%20DE%202008%20\(2\).pdf](https://www.ccmpec.org.co/images/memorias/2019/Junio/CAPACITACION%20RIESGO%20PSICOSOCIAL%20RESOLUCION%202646%20DE%202008%20(2).pdf)
16. Bernal I, Pedraza NA, Sánchez L, El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: diseño de un modelo teórico. *Estudios Gerenciales* [Internet]. 2015;31(134):8-19. [citado 6 Enero 2021]. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=21233043002>

- 17.** Naranjo C, Paz A, Marin S, Clima organizacional: una investigación en la Institución Prestadora de Servicios de salud (IPS) de la Universidad Autónoma de Manizales, 2014 [Internet]. Universidad & Empresa, Bogotá; 2014. [citado 6 diciembre 2020]. Disponible en: [https://www.researchgate.net/publication/287390757 Clima organizacional una investigacion en la Institucion Prestadora de Servicios de salud IPS de la Universidad Autonoma de Manizales](https://www.researchgate.net/publication/287390757_Clima_organizacional_una_investigacion_en_la_Institucion_Prestadora_de_Servicios_de_salud_IPS_de_la_Universidad_Autonoma_de_Manizales)
- 18.** Ramos Moreno DC, El clima organizacional, definición teoría, dimensiones y modelos de abordaje. [Internet]. Universidad Nacional Abierta y a Distancia – UNAD 2014. [citado 6 Enero 2021]. Recuperado de: <https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/2111/Monografia%20Clima%20Organizacional.pdf;jsessionid=74A7BADAB11389FBF7E568A15B66EBBD.jvm1?sequence=1:%20la%20escuela%20de>
- 19.** Segredo Pérez AM, Instrumento para la evaluación del clima organizacional en salud. Revista Cubana de Salud Pública. 2017 [Internet] Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662017000100006
- 20.** García Solarte M, Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una aproximación Conceptual. Cuadernos de Administración [Internet]. 2009; (42):43-61. [citado 6 Enero 2021]. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=225014900004>
- 21.** Segredo Pérez Alina María. La gestión universitaria y el clima organizacional. Educ Med Super. 2011 [citado 6 Enero 2021];25(2):164-77.

Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21412011000200013&lng=es

22. Iglesias Armenteros A, Torres Esperon J. Un acercamiento al clima organizacional. Revista Cubana de Enfermería. [citado 6 Enero 2021]; 2018;34(1):197-209. Disponible en : <https://www.medigraphic.com/pdfs/revcubenf/cnf-2018/cnf181o.pdf>

23. Chuquiyauri Zolis Z, Clima organizacional en los trabajadores del Hospital de Baja Complejidad Vitarte, 2013. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Perú, 2017. [citado 6 Enero 2021]; Recuperado de: <https://core.ac.uk/download/pdf/323353333.pdf>

24. Segredo Pérez AM. Caracterización del Sistema de Dirección en la Atención Primaria de Salud. Rev Cubana Salud Pública. 2009 [citado 8 Enero 2021];35(4):78-109. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662009000400009&lng=es&nrm=iso&tlng=es

25. Bustamante Ubilla, MA, Lapo Maza M, Grandón Avendaño, Maderline L, Creación de un cuestionario de clima organizacional para hospitales de alta complejidad, Chile. Revista Gerencia y Políticas de Salud [Internet]. 2016;15(30):126-141. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=54546742009>

- 26.** Huarachi P, Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del Hospital I llo. II-I. Universidad Cesar Vallejo, Perú 2018. [citado 8 Enero 2021]; Disponible en https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28754/huarachi_pn.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- 27.** Pedraza-Álvarez L, Obispo-Salazar K, Vásquez-González L, Gómez-Gómez L. Cultura organizacional desde la teoría de Edgar Schein: estudio fenomenológico. Clío América [Internet]. 25 de enero de 2015 [citado 8 de enero de 2021];9(17):17-25. Disponible en: <http://revistas.unimagdalena.edu.co/index.php/clioamerica/article/view/1462>
- 28.** Lolas F, Quezada A, Rodríguez E. Investigación en salud: dimensión ética. Centro Interdisciplinario de Estudios en Bioética (CIEB), Universidad de Chile; 2006. Fecha de consulta: 15 de octubre de 2018. [Citado el 27 de enero de 2021] Disponible en: https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-569X2006000200015
- 29.** M. Julio César. V, María Teresa. C Diana María. et.al ¿Responde la Resolución 8430 de 1993 a las necesidades actuales de la ética de la investigación en salud con seres humanos en Colombia?. Rev. Biomédica 2019;39:448-63 [citado el 27 de enero de 2021] Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/bio/v39n3/2590-7379-bio-39-03-448.pdf>
- 30.** República de Colombia ministerio de salud resolución nº 008430 de 1993. Bogotá. 1993 [Citado el 27 de enero de 2021] Disponible en: https://urosario.edu.co/Escuela-Medicina/Investigacion/Documentos-de-interes/Files/resolucion_008430_1993.pdf

- 31.** García Solarte, Mónica, Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una aproximación Conceptual. Cuadernos de Administración [Internet]. 2009; (42):43-61. Recuperado de:
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=225014900004>
- 32.** Agudelo Castañeda Claudia, Gaviria cruz Lina M, González Angulo Diana L, Medina Montoya Carolina. Caracterización de la situación del clima organizacional entre los empleados de Esimed IPS clínica Cali-norte en el segundo trimestre de 2017. [Internet]. Cali, 2017. [citado 2021 Sep 01] Disponible en :
<https://repositorio.ucm.edu.co/bitstream/10839/1908/1/Claudia%20Patricia%20Agudelo%20C.pdf>
- 33.** Martínez Cortes Enrique, Molina Rodríguez Juan Francisco, Parada Toro Irene M.. Clima Organizacional: estudio de caso en un Centro de Salud del primer nivel de atención Morelos México. Horiz. sanitario [revista en la Internet]. 2019 Dic [citado 2021 Sep 01]; 18(3): 347-356. Disponible en:
[http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-74592019000300347&lng=es. Epub 17-Ene-2020.](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-74592019000300347&lng=es. Epub 17-Ene-2020)
- 34.** Gordilla Perea Yesica Tatiana, Gutierrez Lopez Ana Maria, Grueso Castro Anny Yamile, “Determinación del clima organizacional en la IPS Medicas Integral SAS en el año 2018” [Internet]. Cali, 2018. [citado 2021 Sep 01] Disponible en:
<https://repositorio.ucm.edu.co/bitstream/10839/2245/1/Yesica%20Tatiana%20Gordillo.pdf>

35.Castro Quintero MV, Mora Carmona Y, Quintero Lobo A, Zamundio Fernández K. Influencia del clima organizacional en la productividad de las auxiliares y enfermeras del servicio de urgencias de la E.S.E Hospital Rubén Cruz Vélez de la ciudad de Tulúa [Internet]. 2019 [citado 2021 sep 11]. Disponible en: <http://repositorio.ucm.edu.co:8080/jspui/handle/10839/2662>

ANEXOS:

1. FORMATO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Anexo 1

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Por favor lea esta información cuidadosamente antes de decidir su participación en el estudio:

Título de la investigación: Clima organizacional de un laboratorio clínico de la ciudad de Medellín 2020 II - 2021 I

Financiamiento: Propio

El objetivo de esta investigación: Determinar la percepción del clima organizacional del personal de un laboratorio clínico de la ciudad de Medellín.

Su participación: Contestar un cuestionario en línea de 45 minutos.

Sin riesgos: No existe ningún riesgo asociado a participar en este estudio, según lo estipulado en el artículo 11 de la Res. 8430 DE 1993.

Beneficios: Mediante su participación, contribuirá al conocimiento general sobre del clima organizacional del personal de un laboratorio clínico de la ciudad de Medellín y contribuir así a la realización de planes de mejora que se presentarán a la organización.

Confidencialidad: Toda opinión o información que usted nos entregue será tratada de manera confidencial. Nunca revelaremos su identidad. En las presentaciones que se hagan sobre los resultados de esta investigación no usaremos su nombre ni tampoco revelaremos detalles suyos ni respuestas que permitan individualizarlo. Sus datos serán resguardados en un archivo digital al que sólo tendrá acceso mediante clave el investigador y los ayudantes de investigación, quienes también han firmado una garantía de confidencialidad. Los datos sólo serán usados para la presente investigación.

Participación voluntaria: Su participación es completamente voluntaria. Se puede retirar del estudio en el momento que estime conveniente.

Contacto: Si usted tiene alguna consulta respecto a sus derechos como participante de este estudio, puede contactar a la docente encargada del área de proyectos de la universidad Católica de Manizales profesora Vanesa Mercedes Rivera Rosero docente del área de proyectos II

ACEPTO PARTICIPAR: _____ NO ACEPTO: _____

Adaptado de la página: <http://eticayseguridad.uc.cl/documentos/cec-artes/formularios-cecsociales/cec-sociales>

2. INSTRUMENTOS UTILIZADOS

Anexo 2.

Diseño de la encuesta.

I. Datos del encuestado

Edad: _____ Sexo: F _____ M _____

Profesión: _____ Especialidad: _____

A continuación, marque con una X el cargo que desempeña

Bacteriólogo: _____ Auxiliar de enfermería y/o laboratorio: _____

Facturador: _____ Auxiliar administrativo: _____ Recepcionista: _____ Directivo:

_____ Otro: _____ Cuál: _____

- II. Lea cuidadosamente cada una de las siguientes afirmaciones y establezca en qué medida usted considera se aplica en su área de trabajo. Para cada inciso marque con una X una sola respuesta: Nunca (N), A veces (AV) o Siempre (S).

III. Inciso del cuestionario

Inciso	N	AV	S
1. El ambiente de trabajo que se respira en la institución es agradable.	N	AV	S
2. La imagen que se proyecta de la institución a la sociedad es de reconocimiento y prestigio.	N	AV	S

3. Las relaciones interpersonales entre el jefe y los miembros del equipo de trabajo o departamento son cordiales.	N	AV	S
4. Cuando hay un reto para la organización todas las áreas participan activamente.	N	AV	S
5. Los cambios en la Institución se proyectan en dependencia de las necesidades, exigencias o demandas de la organización misma.	N	AV	S
6. Los trabajadores conocen la misión de la institución.	N	AV	S
7. Existe preocupación por que se entienda bien el trabajo a realizar.	N	AV	S
8. Para mejorar el trabajo se solicitan propuestas e ideas al colectivo.	N	AV	S
9. Todos los problemas se discuten de una manera constructiva.	N	AV	S
10. El trabajo que realizo me gusta.	N	AV	S
11. El contenido del trabajo se delimita y es del conocimiento de los trabajadores.	N	AV	S
12. Cuándo aparece un problema determinado se sabe quién debe resolverlo.	N	AV	S
13. Para cumplir con el trabajo hay que recurrir a todas las capacidades de los miembros del equipo.	N	AV	S
14. En el análisis de los problemas se pueden plantear criterios.	N	AV	S
15. Cada trabajador es considerado como conocedor de su trabajo y se le trata como tal.	N	AV	S
16. Las condiciones físicas de trabajo son buenas.	N	AV	S

17. Se conocen los mecanismos establecidos para que la información fluya en la institución.	N	AV	S
18. Existe armonía en las relaciones entre el jefe y el equipo de trabajo.	N	AV	S
19. Los diferentes niveles jerárquicos de la organización colaboran entre ellos.	N	AV	S
20. En la Institución se le da atención al desarrollo de los equipos humanos.	N	AV	S
21. Se dedica tiempo a revisar que se requiere para mejorar el desempeño de las personas.	N	AV	S
22. La información en la Institución llega de forma clara desde el nivel superior hasta los trabajadores.	N	AV	S
23. El mantenimiento de las buenas relaciones interpersonales es interés de la Institución.	N	AV	S
24. Los objetivos del área de trabajo son congruentes con los objetivos de la Institución.	N	AV	S
25. Las acciones de control se realizan de forma planificada.	N	AV	S
26. Existe preocupación por mantener actualizado técnicamente al personal con el fin de mejorar la calidad del trabajo.	N	AV	S
27. El jefe con el cumplimiento del trabajo es muy exigente.	N	AV	S
28. Cuando existe un problema todos se interesan por resolverlo.	N	AV	S
29. En la Institución las personas que trabajan bien reciben reconocimiento.	N	AV	S

30. Existe una asignación justa de tareas según el contenido de trabajo que corresponde desarrollar dentro de la organización.	N	AV	S
31. En la solución a los problemas y conflictos dentro de la organización se tiene en cuenta las opciones más creativas que aportan los trabajadores.	N	AV	S
32. Cuando se inicia una tarea se explica el por qué.	N	AV	S
33. Los resultados alcanzados en la Institución son frutos del trabajo de todos.	N	AV	S
34. Se estimula la participación de las personas para encontrar soluciones creativas a los problemas.	N	AV	S
35. Los trabajadores se sienten satisfechos de lo que han aportado a los resultados de la Institución.	N	AV	S
36. Cada uno cuenta con los elementos de trabajo necesarios que permiten dar soluciones a los problemas.	N	AV	S
37. La información requerida para cumplir con las actividades fluye de forma rápida.	N	AV	S
38. La Institución se preocupa por el desarrollo de valores, actitudes y relaciones de las personas dentro de la organización.	N	AV	S
39. En la toma de decisiones se tiene en cuenta el apoyo y participación de todos los trabajadores.	N	AV	S
40. Existe correspondencia entre los objetivos de la organización y el trabajo que se realiza.	N	AV	S
41. A la hora de realizar el trabajo se tiene en cuenta las propuestas del colectivo.	N	AV	S
42. Las ideas del colectivo son tenidas en cuenta para mejorar los resultados de trabajo.	N	AV	S
43. Los trabajadores en la Institución cumplen con el horario laboral de forma regular.	N	AV	S

44. Cuando se analiza un problema los miembros de la organización adoptan posiciones sinceras.	N	AV	S
45. Los Trabajadores manifiestan orgullo de pertenecer a la Institución en la que laboran.	N	AV	S
46. En la Institución se estila el saludo diario y las demostraciones afectivas hacia los compañeros de trabajo.	N	AV	S
47. Existe satisfacción con el ambiente físico en el que se trabaja en la Institución.	N	AV	S
48. La información que se requiere de los compañeros del equipo se recibe oportunamente para realizar el trabajo.	N	AV	S
49. Se propician cambios positivos en función del desarrollo de la Institución.	N	AV	S
50. Los criterios de los trabajadores son fuente de información para definir las transformaciones necesarias en la organización.	N	AV	S

Tomado de: Segredo Pérez AM, Instrumento para la evaluación del clima organizacional en salud. Revista Cubana de Salud Pública. 2017 [Internet].