

Clima organizacional del personal del área de urgencias de una clínica de Tuluá.

Lina Vanessa Vélez Delgado ID: 630154  
Camilo Andrés Quintero Arteaga ID: 608435

Programa de Psicología, Corporación Universitaria Minuto de Dios – Buga  
Opción de Grado  
Alejandra Montealegre

## Tabla de contenido

Resumen.....	3
Palabras clave: Clima, apoyo del jefe y la organización, recompensa, confort físico, control y presión. ....	3
Introducción.....	4
Planteamiento del problema .....	5
Pregunta De Investigación .....	7
Objetivo General .....	7
Objetivos Específicos .....	7
Justificación.....	8
Estado del Arte.....	10
Marco Teórico o Conceptual .....	15
Metodología .....	20
Consideraciones éticas .....	21
Variables o Categorías de Análisis.....	22
Técnicas e Instrumentos de Recolección de Información .....	25
<i>Elaboración propia (2022)</i> .....	26
Fases del proceso .....	27
Resultados globales .....	29
Discusión.....	31
Estrategias .....	37
Conclusiones.....	40
Referencias .....	42
Anexos .....	47

## Resumen

Según García y Zapata (2008) el clima organizacional es el conjunto de cualidades, atributos o propiedades, relativamente permanentes de un ambiente de trabajo concreto, que son percibidas, sentidas o experimentadas por las personas que componen la organización y que influyen sobre su conducta. Teniendo en cuenta la idea planteada por los autores, se lleva a cabo la investigación de la medición del clima organizacional en catorce empleados de urgencias de una clínica privada del municipio de Tuluá, con el fin de dar a conocer el estado actual del mismo. Para ello se debe tener en cuenta que la problemática planteada radica en el estado emocional en el que se encuentran los individuos evaluados mientras prestan el servicio, como profesionales o técnicos de la salud. Siguiendo este orden de ideas, se lleva a cabo una investigación cualitativa descriptiva, en donde se implementa la escala de medición ECO (Toro, 2010); con la que a su vez se busca medir diferentes pilares del clima organizacional, como lo son: Apoyo del jefe y la organización, Recompensa, Confort Físico y Control y presión; también Analizar el clima laboral del personal y por último, proponer estrategias para el mejoramiento del mismo. Luego de ser aplicada la escala, se hace el conteo y la cualificación de los datos, para posteriormente ser analizados y sacar conclusiones al respecto.

Con base a los resultados obtenidos, se puede afirmar que el centro clínico objeto de investigación, debe de mejorar en diferentes apartados, para ello, se plantean algunas estrategias básicas, las cuales pueden implementar para dar soluciones a las problemáticas surgidas.

**Palabras clave:** Clima, apoyo del jefe y la organización, recompensa, confort físico, control y presión.

## Introducción

Los estudios de clima organizacional analizan las percepciones que los empleados. Este determina la productividad tanto de empresas como de organizaciones, porque afecta la marcha eficaz de las actividades y el bienestar del personal en todos los niveles. Para García Solarte (2009), la medición del clima organizacional a través de instrumentos se orienta hacia la identificación y el análisis de aspectos internos de carácter formal e informal que afectan el comportamiento de los empleados, a partir de las percepciones y actitudes que tienen sobre el clima de la organización y que influyen en su motivación laboral. En este orden de ideas, el objetivo de la medición es hacer un diagnóstico sobre la percepción y la actitud de los empleados frente al clima organizacional específicamente en las dimensiones que elija el investigador; de tal modo, que se puedan identificar aspectos de carácter formal e informal que describen la empresa los cuales producen actitudes y percepciones en los empleados, que a su vez inciden en los niveles de motivación y eficiencia. Con estos resultados, el propósito es recomendar acciones específicas que permitan modificar sus conductas para crear un clima organizacional que logre mayores niveles de eficiencia y cumplimiento de metas por la acción del recurso humano." Con base en esto, se plantea que un buen clima organizacional es fundamental cuando se trata de una organización que se dedica a prestar el servicio de salud, llámese hospital, clínica o cualquier centro médico; por ende, los individuos que componen este tipo de lugares están propensos a padecer de una presión constante por parte de factores del plantel tanto internos, como externos, esto hace que en ocasiones sea más complicado conservar un buen clima laboral. Para ello se tiene como objetivo general: analizar el clima organizacional según el estrés que se maneja en el área de urgencias del personal de enfermería en clínica privada del municipio de Tuluá Valle del Cauca, durante el periodo 2022-1.

## Planteamiento del problema

De acuerdo con lo planteado por Diana Constanza Ramos Moreno (2012) se define el clima laboral u organizacional, como aquel estilo de vida que transmite una organización, empresa o cualquier ente a sus trabajadores; de igual manera, se puede definir como una cultura intrínseca fusionada entre la personalidad de cada uno de los trabajadores con las costumbres y estilo de vida adoptado por la organización.

En este caso es aplicado al personal de enfermería del servicio de urgencias de una clínica privada del municipio de Tuluá Valle, por ende, se estudió el clima que presentó los 14 empleados del centro clínico, Lo anterior se puede visibilizar como algunas causas considerables al problema de investigación, adicional a esto se encuentra otras situaciones como el trabajo bajo presión, el alto flujo y demanda de pacientes, la realización de varias tareas en una sola jornada, entre otras de menor importancia que han traído como consecuencia una atmosfera laboral o "Climas" como lo establece García (2021) con dificultades intergrupales e interpersonales. Lo anterior lleva a justificar la presencia de variables de interés como la identificación del nivel de estrés y estrategias de afrontamiento al mismo en las enfermeras del hospital.

Para el óptimo funcionamiento de una organización médica prestadora del servicio de salud, es necesario llevar a cabo un análisis del clima laboral que se presenta con el personal encargado de prestar dicho servicio; de esta manera, la institución puede saber con certeza el estado anímico actual de sus trabajadores, y por consiguiente la satisfacción que tendrán los usuarios al recibir dicho servicio.

Un clima organizacional positivo favorece la existencia de: motivación, productividad, compromiso y lealtad de los trabajadores. Esto surge para que los gerentes identifiquen

factores del comportamiento humano relacionados con la creación de un clima organizacional estimulante de productividad. Con base en esto, se plantea que un buen clima organizacional es fundamental cuando se trata de una organización que se dedica a prestar el servicio de salud, llámese hospital, clínica o cualquier centro médico; por ende, los individuos que componen este tipo de lugares están propensos a padecer de una presión constante por parte de factores del plantel tanto internos, como externos, esto hace que en ocasiones sea más complicado conservar un buen clima laboral. A su vez, hay que tener en cuenta que el clima laboral es directamente proporcional a la efectividad y eficacia con la que los individuos participes de esta labor (enfermeras) cumplan con sus roles y funciones a cabalidad. De lo contrario, se hará un efecto “domino” entre trabajadores y pacientes, colocando en riesgo la salud y/o la vida de las personas que asisten a estos centros médicos.

La importancia del clima laboral en cualquier organización es vital para el buen desenvolvimiento de sus trabajadores, tanto entre ellos, como el vínculo que se cree con los visitantes o clientes de la organización (siempre y cuando esta lo demande). Trayendo a contexto la problemática y/o el eje central de la investigación, se afirma que el clima laboral dentro de una sala de urgencias es vital, teniendo en cuenta que se trata de un área tan delicada, como lo es el área de la salud, el impacto que genera el estado anímico de cada uno

Para Lynch y Manso (2018) la medición del clima organizacional a través de instrumentos, se orienta hacia la identificación y el análisis de aspectos internos de carácter formal e informal que afectan el comportamiento de los empleados, a partir de las percepciones y actitudes que tienen sobre el clima de la organización y que influyen en su motivación laboral. En este orden de ideas, el objetivo de la medición es hacer un diagnóstico sobre la percepción y la actitud de los empleados frente al clima organizacional específicamente en las dimensiones

que elija el investigador; de tal modo, que se puedan identificar aspectos de carácter formal e informal que describen la empresa, que producen actitudes y percepciones en los empleados, que a su vez inciden en los niveles de motivación y eficiencia. Con estos resultados, el propósito es recomendar acciones específicas que permitan modificar sus conductas para crear un clima organizacional que logre mayores niveles de eficiencia y cumplimiento de metas por la acción del recurso humano.

### **Pregunta De Investigación**

¿Cuál es el nivel del clima organizacional del personal de enfermería del área de urgencias de una clínica privada del municipio de Tuluá?

### **Objetivo General**

Determinar el nivel del clima organizacional del personal de enfermería del servicio de urgencias en una clínica privada del municipio de Tuluá del Valle del Cauca

### **Objetivos Específicos**

- Realizar una medición del clima laboral que presenta el servicio de enfermería de la clínica privada
- Analizar el clima laboral del personal de enfermería del servicio de urgencias de la clínica privada
- Proponer estrategias para el mejoramiento del clima laboral en el servicio de enfermería

## Justificación

La investigación en clima organizacional tiene como propósito conocer la percepción que tienen los empleados sobre la entidad en la que trabajan, para implementar acciones con el fin de modificar conductas y así mejorar el ambiente laboral, estas acciones a su vez deberán redundar en mejorar la calidad de vida y cuidar la salud, tanto física como mental de los trabajadores.

Este estudio se considera necesario para conocer las percepciones que tienen los empleados sobre algunas variables de clima organizacional mediante la aplicación de una prueba que mide clima laboral, con el fin de intervenir o plantear acciones de mejora que fortalezcan aquellos factores que sean vistos de manera negativa y mantener aquellos que actúen de manera favorable.

Es de suma importancia realizar un diagnóstico del clima organizacional, como lo indica Bowen

& Schneider ( 2013) El clima de servicio hace referencia al sentido de los trabajadores acerca de la calidad de las políticas, procedimientos y prácticas orientadas al servicio; es decir, la percepción de los empleados sobre las conductas que les son reforzadas en relación con el servicio a los clientes o beneficiarios de la organización a la que pertenecen, la contribución de los beneficiarios es la identificación de las causales más importantes que afectan el clima con el objeto de organizar un plan de acción o intervención en el mejoramiento de la atención al cliente, trabajo en equipo, liderazgo, entre otros

Cabe mencionar que, la psicología tiene como objeto de estudio el comportamiento humano, procurando el bienestar y la salud mental; inicialmente se restringía sólo al campo



clínico, pero posteriormente se ha ido instaurando en diversos campos, entre ellos las organizaciones, teniendo como objeto de estudio el comportamiento humano en el ambiente laboral y ocupándose de la interacción hombre-trabajo, siendo uno de sus focos de estudio el clima organizacional. Esta investigación busca aportar al área de la psicología organizacional, donde la labor del psicólogo es implementar proyectos que al mismo tiempo que incrementan el bienestar y la calidad de vida de los trabajadores.

De esta manera, se espera que este trabajo permita mejorar el ambiente laboral de la entidad donde se va a realizar la investigación, mediante la implementación de acciones enfocadas al bienestar y la calidad de vida de los empleados, las cuales deberán estar fundamentadas en la medición de clima organizacional. También se espera que este trabajo pueda hacer aportes al área de la psicología organizacional al dar cuenta de las percepciones colectivas que tienen los funcionarios de una empresa de economía mixta y al plantear un posible plan de intervención.

## Estado del Arte

Se realizó una búsqueda y evidenciaron que hay diferentes estudios en lugares internacionales, nacionales, locales, en los cuales se presenta la siguiente información, la cual ha sido sumamente importante para nuestra investigación.

El clima organizacional nace de la idea de que los sujetos humanos viven en ambientes complejos y dinámicos, puesto que las organizaciones están compuestas de personas, grupos y colectividades que generan comportamientos diversos y que afectan ese entorno (García, 2009).

Es por esto que en estos antecedentes evidenciaremos varios estudios a nivel internacional, nacional y municipal donde se habla de los diferentes climas organizacionales, dentro de diferentes entidades prestadoras de salud y sus colaboradores.

Universidad Cesar Vallejo, Ccasani Cruz, Marisol, Clima Organizacional y Estrés Laboral en enfermeros del servicio de emergencia. Hospital San Juan de Lurigancho, 2017. La investigación realizada tuvo como objetivo principal determinar la relación entre el Clima Organizacional y estrés laboral en enfermeros del servicio emergencia. Hospital San Juan de Lurigancho 2017. Fue un estudio de tipo descriptivo correlacional, con diseño no experimental, de corte transversal. La población estuvo conformada por 38 enfermeros del servicio de emergencia, el resultado obtenido en esta investigación en el Hospital San Juan Lurigancho se encontró que la mayoría de los enfermeros presenta un nivel de clima medio 73.7% seguido de un clima alto 15.8%.

Maciel, Ortiz, Cuevas, Monroy & Ávila (2018) Clima organizacional y satisfacción laboral, en la alta dirección de enfermería, conocer el clima organizacional proporciona retroalimentación acerca de los procesos que determinan los comportamientos organizacionales y permite, además, introducir cambios planeados tanto en las actitudes y conductas de los miembros, como en la estructura organizacional, se tiene como objetivos relacionar el clima organizacional y satisfacción laboral en la alta dirección de una Jurisdicción Sanitaria del Estado de México, con una metodología de Investigación con enfoque cuantitativo de tipo descriptivo y transversal, se utilizó el Inventario Psicológico de Clima Organizacional (IPCO), adaptado por el Departamento de Calidad del Ministerio de Salud y validado en una experiencia anterior, se evaluaron 14 enfermeras integrantes de la alta dirección de la Jurisdicción. Se evidenciaron los siguientes resultados: satisfacción laboral con un porcentaje real de 85.7%, mientras que liderazgo, motivación y comunicación obtuvieron un 92.9%. Esto indica que existe un buen clima organizacional en el profesional de enfermería integrante de la alta dirección, pero no están completamente satisfechos laboralmente.

Universidad de San Ignacio de Loyola, Perú 2017, Karen A. Gago, Irina K. Martínez, Alberto A. Alegre. "Clima laboral y síndrome de burnout en enfermeras de un hospital general de Huancayo, Perú" Se pretende determinar la relación entre la percepción de clima laboral y el síndrome de burnout en enfermeras. Se evaluó a 97 enfermeras del Hospital General Daniel Alcides Carrión de Huancayo, las cuales contestaron la Escala de Clima laboral (CLIOR Scale) y el Inventario de Burnout de Maslach (MBI). Se analizó la correlación entre la percepción del clima laboral y el burnout y se compararon las puntuaciones medias en las variables según área de trabajo, condición laboral y tiempo desempeñando el puesto. Los resultados revelan que existe relación directa y significativa entre la percepción del clima laboral y la dimensión realización personal del burnout, así también se encontró que la diferencia de medias de clima laboral y del burnout según las áreas de trabajo, evidenció ser significativas en ambas

variables, pero en burnout solamente para la dimensión Despersonalización, obteniendo mayores puntuaciones promedio en las enfermeras de UCI.

Universidad de Cartagena, Bohórquez Barreto, Lauren, "Análisis del clima laboral de los empleados de la Fundación Hospital Infantil Napoleón Franco Pareja "Casa del Niño, 2016". El proyecto de investigación se evaluarán factores relacionados con la empresa, las condiciones ambientales, ergonomía, posibilidades de creatividad e iniciativa, compañeros de trabajo, jefe y superiores, puesto de trabajo, remuneración, reconocimiento y comunicación, identificando fortalezas y debilidades que puedan afectar al clima laboral, para así finalmente generar y proponer estrategias de mejoramiento a las directiva, la población de estudio fueron quinientos veinte (520) empleados; donde setenta y cuatro (74) son directivos y trescientos setenta y cinco (375) son empleados, según el resultado obtenido en el Hospital Napoleón Franco Pareja "Casa del Niño" como se evidencia que existe en la organización un porcentaje significativo de satisfacción (80,16%), lo que evidentemente va a redundar en una percepción favorable.

Universidad Nacional a Distancia- UNAD, William David Montero Cruz; "Diagnóstico del clima organizacional y satisfacción laboral en el personal de enfermería del Hospital Especializado Granja Integral- HEGI, Lérída-Tolima, 2015". Diagnosticar el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal de enfermería del HEGI, Lérída- Tolima, 2015; caracterizar los funcionarios del HEGI encuestados según variables sociodemográficas, laborales y de salud; identificar las percepciones globales del personal de enfermería del HEGI de Lérída en lo concerniente a su clima organizacional y describir la satisfacción laboral del personal de enfermería, se realizó también un estudio cuantitativo, observacional, descriptivo, de corte transversal dirigido a analizar el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal de enfermería, se realizó con la población del personal de Enfermería en total está conformado por 36 trabajadores, de los cuales 25 son del sexo femenino y 11 del sexo masculino y según el tipo

de contratación auxiliares y jefes de enfermería, según los resultados obtenidos el 76% de los encuestados respondieron estar satisfechos con su trabajo calificando de 9 a 10, en una escala de 1 como mínima satisfacción a 10 como mayor satisfacción, el 29% calificaron estar en la más alta puntuación, y el 47% perciben una calificación de 8 en su satisfacción laboral

Universidad católica de Manizales facultad de ciencias de la salud administración en salud Santiago de Cali 2019, María Victoria Castro Quintero, Yuli Mora Carmona, Astrid Quintero Lobo, Katherine Zamudio Fernández; “influencia del clima organizacional en la productividad de las auxiliares y enfermeras del servicio de urgencias de la ese Hospital Rubén Cruz Vélez de la ciudad de Tuluá”. Presume Determinar la influencia del clima organizacional en la productividad de las auxiliares y enfermeras del servicio de urgencias de la Ese Hospital Rubén Cruz Vélez de la ciudad de Tuluá. Diagnosticar el clima laboral de las auxiliares y jefes de enfermería en el servicio de urgencias del Hospital Rubén Cruz Vélez y determinar el nivel de productividad de las auxiliares y jefes de enfermería del servicio de urgencias en la Ese Hospital Ese Hospital Rubén Cruz Vélez de la ciudad de Tuluá, es una investigación cuantitativa porque los resultados son medibles y arrojaran un porcentaje del 80% sobre la población estudio, según los resultados el clima laboral del área de urgencias del Hospital Rubén Cruz Vélez se evidencia en un alto porcentaje que el personal de enfermería y auxiliares no se encuentran a gusto en su zona de trabajo, especificando la no existencia de un buen ambiente laboral lo que puede conllevar a la disminución de la productividad en sus funciones diarias a desarrollar, lo que puede implicar deterioros en las metas que se deben cumplir como institución

Universidad Católica de Pereira 2018, Tamayo Londoño, María Camila, Pérez Gaviria, Diana Carolina. “El Bienestar laboral en sus componentes organizacional e individual en profesionales de la salud de dos hospitales del Valle del Cauca”. El objetivo de este estudio fue caracterizar el bienestar laboral desde los aspectos intrínsecos y extrínsecos de las

condiciones de trabajo y el nivel de satisfacción con la vida. Es un estudio descriptivo observacional, de corte transversal, con 33 profesionales de dos instituciones sanitarias del Valle del Cauca; se realiza la aplicación de los instrumentos de satisfacción con la vida, satisfacción laboral y una encuesta general de caracterización demográfica. Los resultados indican que la satisfacción laboral intrínseca se encontró en el nivel máximo de satisfacción en ambos grupos encuestados. La satisfacción con la vida y el bienestar laboral se conceptualizan desde el punto de vista del disfrute subjetivo de las condiciones actuales del individuo, según sus expectativas y aspiraciones.

## Marco Teórico o Conceptual

Por clima laboral cabe entender que según Gonçalves (2000) “el conjunto de cualidades, atributos o propiedades relativamente permanentes de un ambiente de trabajo concreto que son percibidas, sentidas o experimentadas por las personas que componen la organización empresarial y que influyen sobre su conducta”. Lo que una persona observa en el lugar donde realiza sus labores diariamente, como es tratado el colaborador por parte de su jefe, como es la relación entre colaboradores, como se relaciona con los clientes, en favor de todo esto encontramos el clima laboral que incide en el desempeño de la labor dentro de la organización.

El investigador Iglesias en el año (2016) da a conocer acerca del estudio del clima organizacional por parte de los directivos de las diferentes unidades constituye una herramienta eficaz para dirigir los aspectos relacionados con los problemas profesionales derivados del accionar cotidiano del personal en los servicios de salud ya que cuando existe una identificación e implementación de estrategias que promuevan un adecuado clima organizacional en una institución o servicio de salud favorecen la buena realización del desempeño del trabajador, la satisfacción del *paciente* y *la calidad* del servicio prestado

Según Goran Ekvall; Ana de Juan Chocano (2015), el clima organizacional se puede definir como el clima en las organizaciones, las consecuencias que se derivan para la misma de los distintos climas y subclimas, procediendo a enfatizar la conveniencia de distinguir entre clima global y clima parcial. Se concluye el artículo entrando a discutir la importancia y vigencia que aún detenta este concepto en la investigación e intervención profesional en el ámbito de la psicología del trabajo y de las organizaciones.

El profesor Seisdedos, se refiere al clima laboral como:

“conjunto de percepciones globales (tanto del constructo personal y como del psicológico), que el individuo tiene de la organización, reflejo de la interacción entre ambos; lo importante es cómo percibe un sujeto su entorno, sin tener en cuenta cómo lo perciben otros; por tanto, es más una dimensión del individuo que de la organización”. (1996)

Es tan importante como se siente el individuo en su entorno, para demostrar las dimensiones desarrolladas debe sentirse tranquilo de forma personal como a nivel mental, para dar todo lo positivo dentro de la organización

Según Méndez (2006), el clima organizacional ocupa un lugar destacado en la gestión de personas y señala que este concepto ha tomado un rol protagónico como objeto de estudio en distintos tipos de organizaciones las cuales se encuentran en la permanente búsqueda de técnicas para su medición. Existen algunas investigaciones que han comprobado empíricamente, que es más probable obtener mejores resultados laborales un alto desempeño, compromiso o cooperación, cuando las personas se sienten parte de un grupo de trabajo con un clima organizacional satisfactorio, diferente investigación ha querido evaluar o medir la satisfacción laboral para conocer cómo influye el buen desempeño laboral, en la mayoría a deducido que si el colaborador se siente parte del equipo de trabajo realizara de forma efectiva sus labores, en pro de la organización.

En el ámbito hospitalario, se aplican las teorías de Maslow y de Herzberg, para comprender por qué existen problemas de motivación en el lugar de trabajo, en la teoría de Maslow las necesidades humanas se organizan en niveles y en una jerarquía de importancia. Por otra parte, Herzberg considera la existencia de dos factores que explican la motivación de los trabajadores. Motivadores, determinan el grado de satisfacción en el trabajo y se relacionan



con su contenido: ejecución de un trabajo interesante, logro, responsabilidad, reconocimiento y promoción, el con el trato que las personas reciben: condiciones de trabajo, salario, relaciones humanas y política de la empresa.

Las necesidades humanas son tan importantes, tanto persona como laboralmente, constantemente estamos en la necesidad de avanzar de crecer de realizar nuestros sueños, pero se debe tener una unión entre los que deseas y como lo vas a conseguir, sin embargo, en el ámbito laboral debe de existir el apoyo del líder donde sus colaboradores sean motivados a crecer de forma exponencial.

La doctora B. Martínez, (Martínez, 2001.4) afirma que “el clima laboral está determinado por el conjunto de factores vinculados a la calidad de vida dentro de una organización. Constituye una percepción, y como tal adquiere valor de realidad en las organizaciones”. Es importante como se siente valorados los colaboradores dentro de la organización y cómo afecta positiva o negativamente su productividad dentro de las labores asignada por esto también; Likert. (1961, 1967; Citado por Goncalves, 2005) establece que el comportamiento asumido por los subordinados depende directamente del comportamiento administrativo y las condiciones organizacionales que los mismos perciben, por lo tanto, se afirma que la reacción estará determinada por la percepción.

Satisfacción laboral. Según Allan (1998) es “... un conjunto de sentimientos favorables o desfavorables con los que los empleados perciben su trabajo...” (1998, p. 28). No se puede olvidar la reciprocidad. Es un proceso de complementación en donde el individuo y la organización se corresponden mutuamente. La insatisfacción (personal u organizacional), se origina mayormente por la ubicación incongruente de la persona dentro de una estructura jerárquica. En algunas organizaciones los dirigentes se portan más jefes que como líderes

olvidado la importancia de sus colaboradores olvidando que por ellos la organización avanza, si no se da un trato reciproco todo se estanca, se debe dar un respeto desde ambas partes sin olvidar quien dirige la organización.

Según Minsa (2016) el clima organizacional como percepción generales que comparten los trabajadores de una organización sobre los procesos de organización, las políticas internas, los estilos de liderazgo y las relaciones interpersonales, se deja en claro la importancias de las políticas internas donde gracias a esta se debe seguir un conducto regular, para no olvidar las jerarquías, evidenciando el tipo de liderazgo que existe dentro de la organización , para así manejar una misma línea entre colaboradores y líderes.

La teoría desarrollada por David McClelland se centra en la explicación del éxito en base a la motivación. Habla de necesidades de logro, afiliación y poder. Apunta el concepto de necesidad de logro en los individuos, aquel referido al afán de las personas individuo por alcanzar objetivos y demostrar su valía. Las necesidades de afiliación se refieren a los requerimientos para la pertenencia, integración y realización de actividades en grupos. Por último, las de poder referidas a ejercer el control sobre otros, como los jefes, líderes, gobernantes, ejecutivos de alta dirección entre otros. Cada individuo necesita cumplir sus expectativas y objetivos trazados, sin embargo, el ser humano es sociable por naturaleza y ya que comparte mucho tiempo con personas que no son parte de su vínculo familiar, debe sentir cómodo con las personas que labora, estar en un ambiente sano donde todo va a fluir en favor de la organización.

Brunet en su libro El clima de Trabajo en la Organizaciones (2011), resalta la existencia de una polémica bastante grande respecto a la definición que se tiene del concepto de clima organizacional. En efecto, el clima de una organización puede ser percibido por un individuo sin

que esté consciente del papel y la existencia de los factores que lo componen, es así como resulta difícil medir el clima, ya que nunca se sabe concretamente si el empleado lo evalúa en función de sus opiniones personales o de las características de la organización, la mayoría de veces el empleado no se da cuenta de cómo influye su percepción del lugar de trabajo ya que se puede pensar que cualquier factor externo afecte su labor y no percibir que es un sitio de trabajo no cuenta con un buen ambiente laboral que no ayuda mucho con su desempeño laboral, por lo que se hace difícil distinguir entre los factores externos e internos.

Según García y Zapata (2008) el clima organizacional es el conjunto de cualidades, atributos o propiedades, relativamente permanentes de un ambiente de trabajo concreto, que son percibidas, sentidas o experimentadas por las personas que componen la organización y que influyen sobre su conducta. Los factores organizacionales, entendidos como aquellos elementos de la organización que se consideran que influyen directamente en la motivación y desempeño de los empleados por lo que puede afectar los objetivos planteados en la organización.

Finalmente Medina (2015) señala que el clima laboral es un indicador de la gestión al interior de la empresa, es un diagnóstico de cómo están impactando las políticas, los procedimientos y los cambios que la empresa implementa y cómo los observan los colaboradores cuando se realizan los procesos de medición y resultados de su productividad, evidenciando la importancia de los líderes y los colaboradores donde todos son importantes dentro de la organización además de ser tomados en cuenta para cambios o toma de decisiones.

## **Metodología**

El diseño metodológico en el que se inscribió la presente investigación es de tipo cuantitativo descriptivo, el cual tiene como propósito determinar el clima organizacional mediante la utilización de herramientas que permitan medir y generalizar los resultados. Por tanto, este diseño permitió recolectar información sobre las percepciones de los empleados en los apartados de Apoyo del jefe y la organización, Recompensa, Confort Físico y Control y presión, del centro Clínico privado de este municipio; dicha información pudo ser medida y buscó dar respuesta a la pregunta de investigación.

De acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista (2014), la investigación cuantitativa considera que el conocimiento debe ser objetivo, y que este se genera a partir de un proceso deductivo en el que, a través de la medición numérica y el análisis estadístico inferencial, se prueban hipótesis previamente formuladas. Este enfoque se comúnmente se asocia con prácticas y normas de las ciencias naturales y del positivismo.

Trayendo a contexto la presente definición, la investigación cuantitativa es una metodología que permite generar resultados objetivos y reales a través de medición contable, la cual se pudo tabular y analizar con éxito.

### **Consideraciones éticas**

Para implementar la escala de medición a los individuos estudiados se diligenció el debido consentimiento informado, en donde voluntariamente aceptan ser participantes de una serie de pruebas y entrevista de carácter psicológico conducido investigadores, de la Corporación Universitaria Minuto de Dios, por tanto:

Confirmaron que han recibido una explicación clara, completa y concreta sobre los propósitos generales de las pruebas y de las razones específicas de los mismos, razones por las cuales se me examinara; Han sido informados sobre el tipo de pruebas y procedimientos que se aplicaran y confirman que la examinadora no me hará una retribución al momento de aplicarme las pruebas, puesto que al momento solo son de carácter investigativo.

### Variables o Categorías de Análisis

Dentro de la escala de medición ECO, Toro (2010) propone algunas características fundamentales, tales como: Apoyo del jefe y la organización, Recompensa, Confort físico, Control y presión la Cohesión entre compañeros; estos anteriores se definen como pilares fundamentales para el buen desempeño de los trabajadores dentro de la organización; cimientos que moldean y dar forma a una estructura uniforme y concisa. De acuerdo a lo anterior, se presenta la siguiente tabla con cada una de sus definiciones y variables según sea su categoría.

**Tabla No. 1. Categorías y variables de evaluación**

Categorías de análisis	Definición	Variables
<b>Apoyo del jefe y la organización</b>	Es la percepción de que el jefe respalda, estimula y da participación en el trabajo. Esta variable es vital y determinante en la formación de un clima organizacional positivo, pues son los jefes quienes representan las características de las organizaciones e inciden en el desarrollo y crecimiento de los empleados.	Pueden tener un rango entre 1.0 y 2.9 es negativo entre 3.0 y 3.9 es neutro entre 4.0 a 5.0 es positivo
<b>Recompensa</b>	Esta dimensión se refiere a la percepción de que es equitativo lo que se entrega a la organización y lo que se recibe a cambio, no solo incluye el salario o remuneración económica sino también el reconocimiento adecuado ante méritos, las oportunidades de crecimiento personal, la preocupación por su bienestar, y sobre todo de que esto se hace de forma igualitaria.	Pueden tener un rango entre 1.0 y 2.9 es negativo entre 3.0 y 3.9 es neutro entre 4.0 a 5.0 es positivo
<b>Confort físico</b>	Es la percepción de tener el tiempo, los recursos necesarios y un ambiente propicio para cumplir con las responsabilidades del trabajo. Aquí también importa la facilidad y la agilidad con que se puede acceder a los implementos requeridos, ya que también se hace referencia a documentación, informes, indicadores, entre otros materiales, cuyo acceso puede depender de terceros.	Pueden tener un rango entre 1.0 y 2.9 es negativo entre 3.0 y 3.9 es neutro entre 4.0 a 5.0 es positivo

<p><b>Control y presión</b></p>	<p>Es la percepción de contar con amplias posibilidades de permanecer en la empresa, lo cual es favorable para la organización ya que los empleados al tener la expectativa de que pueden continuar formando parte de ella tenderán a esforzarse más y a tener un mejor desempeño procurando no ser despedidos; estabilidad también hace referencia a la percepción de que a las personas se les despide por justa causa, claro está que este último criterio no hace referencia necesariamente a experiencias propias, también está orientado a lo justas o injustas que son las decisiones que se toman y que afectan a los compañeros.</p>	<p>Pueden tener un rango diferente al resto donde;</p> <p>mayor a 4.0 denota un clima laboral malo (negativo)</p> <p>Menor a 2.9 denota un buen clima (positivo).</p>
<p><b>Cohesión entre compañeros</b></p>	<p>Es la percepción de que las personas dentro de la empresa trabajan en conjunto por lograr objetivos comunes, además de que la organización genera un ambiente que lo propicia. Un equipo se considera aquel donde se fijan metas comunes, métodos de trabajo, se acuerdan responsabilidades y se delegan funciones a cada uno de sus miembros.</p> <p>El trabajo en equipo es considerado como un factor que genera eficiencia y productividad en las organizaciones al optimizar el tiempo y los recursos disponibles; la buena comunicación y adecuada resolución de conflictos lo propician, y este a su vez mejora dichas habilidades.</p>	<p>Pueden tener un rango</p> <p>entre 1.0 y 2.9 es negativo</p> <p>entre 3.0 y 3.9 es neutro</p> <p>entre 4.0 a 5.0 es positivo</p>

*Elaboración propia (2022)*

### **Población y Muestra**

En la población se tuvo en cuenta los trabajadores del área de urgencias que incluye enfermeras profesionales, auxiliares de enfermería, médicos generales y médicos especialistas, sin embargo se delimitó la muestra a 7 enfermeras profesionales y 7 auxiliares de enfermería, las cuales permanecen más tiempo en el servicio de urgencias, siendo un total de 14 funcionarias.

Se tuvo en cuenta la exposición que tienen estos individuos ante exigencias y presiones dentro de la organización, a su vez, son empleados que tienen constante contacto con los pacientes de esta. Por lo cual, se da a entender que son ellos los que reflejan la cultura organizacional de dicho centro clínico. Por otra parte, se tiene en cuenta, que se trata de un personal altamente calificado para llevar a cabo tan importante función, como lo es el prestar el servicio de salud a pacientes de todo tipo; por lo cual, es menester tener en cuenta el estado psíquico de los mismos. Es por ello, que es fundamental efectuar la medición sobre este campo en específico de la organización, ya que para nadie es un misterio que, dentro de la jerarquía de un centro clínico los auxiliares de enfermería y enfermeros, los cuales se encuentran en uno de los escalafones más bajos de la cadena organizacional, por ende, es propicio conocer y analizar la percepción de estos individuos con respecto al clima organizacional de la empresa donde se desenvuelven a diario.

Tabla No. 2. Población y Muestra

<b>Enfermeras profesionales</b>	<b>7</b>
<b>Auxiliares en enfermería</b>	<b>7</b>

Elaboración propia (2022)



## **Técnicas e Instrumentos de Recolección de Información**

El instrumento escogido para la recolección de datos fue una encuesta diseñada para la investigación, basada en el constructo teórico de la Encuesta de clima organizacional ECO, versión IV de Fernando Toro. Esta última es un instrumento para medir clima organizacional diseñado y validado en Colombia, ha sido revisado en varias ocasiones luego de su creación en el año 1990, la versión más reciente es ECO IV desarrollada en 2006 y actualmente es revisada psicométricamente cada año.

El instrumento tiene como objetivo “conocer las percepciones del personal acerca de diferentes realidades del trabajo y de la empresa” (Toro, 2010, pag. 43), que consta de 63 ítems y evalúa cinco factores que son: Apoyo del jefe y la organización (21 ítems) haciendo referencia al soporte y apoyo afectivo, estructural y operacional; recompensa (13 ítems) en donde se evalúa las diversas formas en la que la empresa premia la calidad, productividad y esfuerzo del colaborador; confort físico (13 ítems) midiendo el ambiente físico y seguridad brindada por la empresa; control y presión (9 ítems) que ejercen los directivos y la empresa sobre el comportamiento y desempeño de los colaboradores; y cohesión entre compañeros (7 ítems) haciendo referencia al compañerismo y colaboración entre colegas.

Para la calificación de la encuesta se emplea una escala tipo Likert compuesta de cinco puntos de la siguiente manera:

Para la calificación de la encuesta se emplea una escala tipo Likert compuesta de cinco puntos de la siguiente manera (ver tabla No. 3):

**Tabla No. 3. Criterios de evaluación**

1	Totalmente en desacuerdo
2	Desacuerdo
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4	De acuerdo
5	Totalmente de acuerdo

*Elaboración propia (2022)*

En cuanto a su análisis se realiza la calificación de cada factor por separado sumando los ítems de cada uno sobre el número de ítems de dicho factor; de acuerdo a esto el autor considera que los valores de los siguientes rangos:

**Tabla No. 4. Rangos e intervalos de evaluación**

Rango	Descripción
1.0 – 2.9	Negativo
3.0 – 3.9	Neutro
4.0 – 5.0	Positivo

*Elaboración propia (2022)*

**Tabla No. 5. Sistema evaluación “Control y Presión”**

FACTOR CONTROL Y PRESION	
Rango	Descripción
>4.0	Negativo
<2.9	Positivo

*Elaboración propia (2022)*

## Fases del proceso

En el apartado del orden cronológico en el cual se desarrolló la presente investigación, se tienen diferentes ítems, los cuales han servido como escalafones esenciales para ejecutar las estrategias previstas y, por consiguiente, dar cumplimiento a cada uno de los objetivos planteados y como finalidad dar respuesta a la pregunta planteada inicialmente. Por ende, se procede a describir cada uno de los procesos efectuados durante la investigación.

Inicialmente, se procedió a plantear cada uno de los objetivos, tanto específicos, como el objetivo general; junto con este apartado, se incluye el planteamiento de la pregunta “reina”, la pregunta de investigación.

Ya teniendo clara a meta o el norte que tendrá la investigación, se buscan plantear algunos apartados que nos ayuden a direccionar la misma, tales como: la población, las herramientas de recolección de datos, la metodología a utilizar y demás estrategias que nos ayuden a darle solución a dichos interrogantes.

Dentro del apartado de las herramientas de recolección de datos, se encuentra la herramienta que nos ayudó a realizar la medición del clima laboral dentro de la dependencia de la organización seleccionada; en el caso que nos ocupa, implementamos la escala de medición “ECO”, la cual tiene como finalidad ampliar aún más el panorama de la concepción del clima organizacional por parte de los trabajadores, esta vez a nivel científico y objetivo. Teniendo en cuenta que los apartados evaluados o medidos dentro de la escala fueron los siguientes: Apoyo del jefe y la organización, Recompensa, Confort Físico y Control y presión.

Una vez contabilizados y tabulados cada uno de los resultados obtenidos, se pasa a realizar el respectivo análisis de los mismos, con el fin de sacar conclusiones y aportar estrategias válidas para el sostenimiento y mejoramiento del clima organizacional del personal de urgencias de la clínica privada del municipio de Tuluá.

## Resultados globales

Una vez aplicada la escala de medición ECO, Toro (2010), se contabilizaron cada uno de los resultados, para posteriormente ser tabulados y cuantificados. Para ello, se tuvo en cuenta el sistema de cuantificación planteado en dicha escala de medición, considerando que los valores con rango entre 1.0 y 2.9 es negativo, es decir un clima laboral malo; los valores con rango entre 3.0 y 3.9 es neutro y de 4.0 a 5.0 es positivo, es decir que denotan un clima laboral bueno. Sin embargo, para el factor de control y presión ocurre una relación inversa en donde el rango mayor a 4.0 denota un clima laboral malo y menor a 2.9 denota un buen clima.

De acuerdo con lo anterior, se pudieron extraer los resultados que a continuación se describen; teniendo en cuenta que se realizó la medición, tanto individual, como global, de cada uno de los individuos objeto de estudio. (Ver Anexo No. 6).

*Tabla 6: Distribución y Confiabilidad de Factores*

<u>Factor</u>	<u>Ítems</u>	<u>Confiabilidad</u>
Apoyo del jefe y la organización	1 al 21	3,40
Recompensa	22 al 34	2,60
Confort Físico	35 al 47	3,40
Control y Presión	48 al 56	3,40
Cohesión entre compañeros	57 al 63	3,30

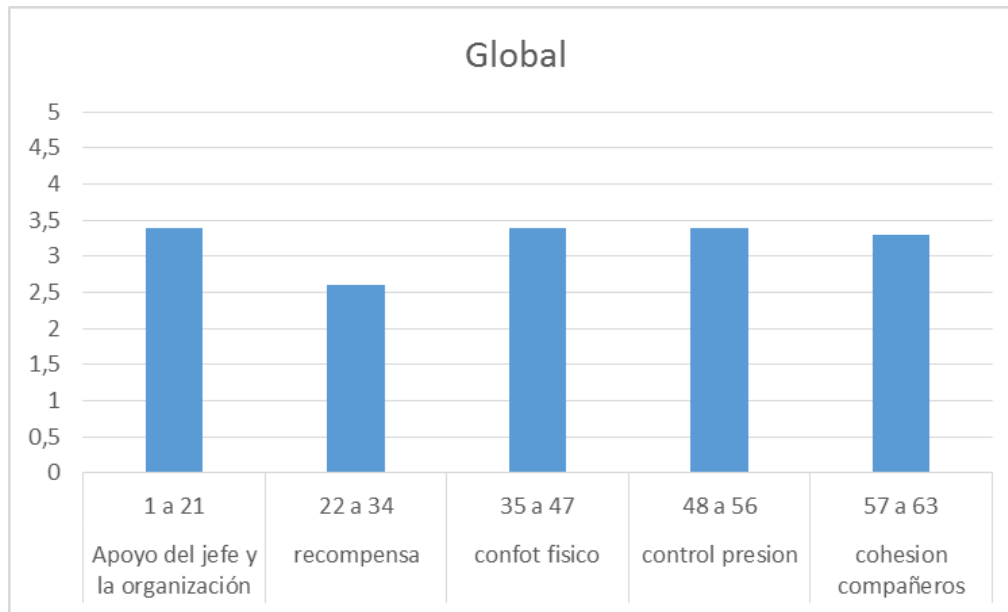
*Nota. Confiabilidad por Factor y Distribución de Ítems escala ECO.*

**Tabla 7: adaptación de la Primera Parte Condiciones Técnicas del Instrumento de Diagnostico (Lopez Cortés et al. 2010).**

	<u>Factor</u>
Apoyo del jefe y la organización:	neutro
Recompensa	negativo
Confort Físico	neutro
Control y Presión	neutro
Cohesión entre compañeros	neutro

*Elaboración propia (2022)*

**Tabla 8: Diagrama de barras, resultados globales**



*Tabla 1. Diagrama de barras, resultados globales, elaboración propia (2022)*

## Discusión

Para iniciar la discusión y/o el análisis que se quiere plantear en la presente investigación, se tienen en cuenta los resultados obtenidos en la escala aplicada a los individuos estudiados; por ende, se quiere dar a conocer la siguiente tabla de frecuencia, en la cual se ven reflejados en número de respuestas obtenidas con respecto al apartado correspondiente. Lo cual, se evidencia de la siguiente manera:

**Tabla 9: Frecuencias**

<b>TABLA DE FRECUENCIA</b>			
	<b>Positivo</b>	<b>Neutro</b>	<b>Negativo</b>
<b>Apoyo del jefe y la organización</b>	3	7	4
<b>Recompensa</b>	0	5	9
<b>Confort físico</b>	0	8	6
<b>Control y presión</b>	2	9	3
<b>Cohesión entre compañeros</b>	1	7	6
<b>TOTAL</b>	6	34	27

*Elaboración propia (2022)*

De acuerdo con lo que se puede evidenciar en la anterior tabla de frecuencia, se puede afirmar que las respuestas más elegidas por los trabajadores están ubicadas en las categorías “neutro” y “negativo”, dejando a un lado el apartado “positivo” para varios de los individuos estudiados. Ahora bien, según lo planteado por el autor de la escala de medición, Toro (2010), diseñador de la escala ECO con la que se llevó a cabo el estudio, plantea las definiciones de cada uno de los apartados evaluados en la misma, como lo son: Apoyo del jefe y la organización, Recompensa, Confort físico, Control y presión y Cohesión entre compañeros; esto nos da pie para evaluar y sacar conclusiones al respecto en cada uno de estos ítems.

Empezando por el apoyo del jefe y la organización, se define como:

La percepción de que el jefe respalda, estimula y da participación en el trabajo. Esta variable es vital y determinante en la formación de un clima organizacional positivo, pues son los jefes quienes representan las características de las organizaciones e inciden en el desarrollo y crecimiento de los empleados. (Toro, 2010)

Trayendo a colación los resultados obtenidos y evidenciados, tanto en la tabla de frecuencia, como en el resultado global de la escala de medición y su respectiva grafica de barras, se afirma que, para el personal de la clínica privada del municipio de Tuluá, el apoyo del jefe y la organización no es el más óptimo, ni el más eficaz, ya que presenta un resultado “neutro”, lo cual no refleja precisamente una mirada negativa por parte de dichos individuos al respecto, pero teniendo en cuenta las otras respuestas de los individuos “no neutros”, se evidencia que son más los resultados negativos, que positivos (3 positivos y 4 negativos); inclinándose más para el lado negativo, que para el positivo, sin escatimar en géneros, nivel académico, salario o estado civil, ya que las personas que dieron resultados negativos no tienen características similares que los pueda relacionar.

Dando pie al segundo apartado, la recompensa en su obra reza de la siguiente manera:

Esta dimensión se refiere a la percepción de que es equitativo lo que se entrega a la organización y lo que se recibe a cambio, no solo incluye el salario o remuneración económica sino también el reconocimiento adecuado ante méritos, las oportunidades de crecimiento personal, la preocupación por su bienestar, y sobre todo de que esto se hace de forma igualitaria. (Toro, 2010)



En el ítem que nos ocupa, los individuos dieron como resultado “negativo”. Pero para ello, tendremos en cuenta lo siguiente:

**Tabla 10. Tabla Ganancia Monetaria**

<b>GANACIA MONETARIA</b>			
<b>SMMLV</b>	1	1-2	3-4
<b># TRABAJADORES</b>	4	7	3

*Elaboración propia (2022)*

Claramente el salario de cada uno de los trabajadores es directamente proporcional al cargo que ocupan dentro de la organización; no obstante, y según lo percibido dentro de los resultados, no es motivo para arrojar resultados positivos. No es un misterio que esta persona genera más ingresos monetarios que otros trabajadores dentro de la organización, sin embargo, arroja resultados negativos dentro del apartado estudiado; ¿Qué nos dice esto?, que los empleados que laboran en esta centro clínico, o al menos la mayoría no solo se ven influenciados por el factor dinero, sino que su foco de atención se está puesto en otro tipo de influencias. Tal como lo expresa Toro (2010): “no solo incluye el salario o remuneración económica sino también el reconocimiento adecuado ante méritos, las oportunidades de crecimiento personal, la preocupación por su bienestar, y sobre todo de que esto se hace de forma igualitaria.” Lo que nos da a pensar que estos trabajadores no están teniendo el mérito o el protagonismo que se merecen, o al menos, el que ellos mismos demandan. Por otra parte, un factor a tener en cuenta dentro del apartado “recompensa”, en ningún individuo de la población estudiada arrojo resultados “positivos” al respecto; por ende, se puede afirmar que, ninguno de los trabajadores de esta zona se encuentra satisfecho con la remuneración,

Otro factor a tener en cuenta dentro del apartado “recompensa”, es que ningún individuo de la población estudiada arrojo resultados “positivos” al respecto.

El siguiente apartado es el de “Confort físico” se define así:

Es la percepción de tener el tiempo, los recursos necesarios y un ambiente propicio para cumplir con las responsabilidades del trabajo. Aquí también importa la facilidad y la agilidad con que se puede acceder a los implementos requeridos, ya que también se hace referencia a documentación, informes, indicadores, entre otros materiales, cuyo acceso puede depender de terceros. (Toro, 2010)

Para este ámbito los resultados arrojan un factor “neutro”, lo cual indica que los individuos estudiados no están ni contentos, ni descontentos, con respecto al mismo, no obstante, si miramos las gráficas y los resultados obtenidos, se evidencia que ninguno de los trabajadores arrojaron resultados “positivos”, sino que, por el contrario, todos fueron “negativos”, (todos los restantes que no fueron neutros). Dejando ocho (8) individuos con producto neutro y seis (6) con producto negativo, inclinando la balanza más hacia lo negativo, que hacia lo positivo. Esto se puede deber a que los trabajadores o individuos, no se encuentran en un lugar óptimo en donde puedan desenvolverse con facilidad para poder desarrollar sus funciones, o por otra parte, también puede ser porque no cuentan con el instrumental necesario para llevar a cabo las mismas. Se reitera que, otro punto a tener en cuenta de este apartado, es que ningún individuo arrojó resultados positivos.

Para el apartado “Control y presión” aporta la siguiente definición:

Es la percepción de contar con amplias posibilidades de permanecer en la empresa, lo cual es favorable para la organización ya que los empleados al tener la expectativa de que pueden continuar formando parte de ella tenderán a esforzarse más y a tener un mejor desempeño procurando no ser despedidos; estabilidad también hace referencia a la percepción de que a las personas se les despide por justa causa, claro está que este último criterio no hace

referencia necesariamente a experiencias propias, también está orientado a lo justas o injustas que son las decisiones que se toman y que afectan a los compañeros. (Toro, 2010)

En los resultados obtenidos en este apartado, tuvimos como producto “neutro”, teniendo en cuenta que también arrojaron dos (2) resultados positivos y tres (3) negativos. Se debe de tener en cuenta que, tanto este apartado como los otros son fundamentales para el buen funcionamiento del centro clínico, sin embargo, se quiere hacer hincapié en este punto en concreto, ya que el personal de toda la organización se encuentra en constante presión, tanto de los superiores jerárquicos internos, como de los agentes externos, como los pacientes y demás. Lo cual nos da a entender que los individuos evaluados están habituados a sobrellevar dicha presión, la organización se encuentra en un punto de equilibrio inquietante, ya que también se observan más resultados negativos, que positivos, por ende, es oportuno mantener a margen este ítem e implementar estrategias que apoyen el mejoramiento del mismo.

Por último, pero no menos importante, el autor define la “Cohesión entre compañeros” de la siguiente manera:

Es la percepción de que las personas dentro de la empresa trabajan en conjunto por lograr objetivos comunes, además de que la organización genera un ambiente que lo propicia. Un equipo se considera aquel donde se fijan metas comunes, métodos de trabajo, se acuerdan responsabilidades y se delegan funciones a cada uno de sus miembros. El trabajo en equipo es considerado como un factor que genera eficiencia y productividad en las organizaciones al optimizar el tiempo y los recursos disponibles; la buena comunicación y adecuada resolución de conflictos lo propician, y este a su vez mejora dichas habilidades. (Toro, 2010)

Para este apartado nuevamente se obtuvo resultado “neutro”, pero a su vez, se tienen en la balanza más resultados restantes “negativos” que “positivos” (1 positivo y 6 negativos), lo cual da a entender que los individuos no se relacionan muy bien entre ellos, ya sea en el ámbito laboral o interpersonal. Trayendo a colación la definición que nos da el autor de la escala de medición, esto puede afectar altamente en la eficacia y productividad de los individuos dentro del centro clínico.

Para dar por concluida la discusión y/o análisis de la presente investigación, se quiere hacer un recuento de todos los resultados obtenidos gracias a la aplicación de la escala de medición implementada, los cuales quedarían de la siguiente manera:

Tabla 11: adaptación de la Primera Parte Condiciones Técnicas del Instrumento de Diagnostico

	<b><u>Factor</u></b>
Apoyo del jefe y la organización:	neutro
Recompensa	negativo
Confort Físico	neutro
Control y Presión	neutro
Cohesión entre compañeros	neutro

Lopez Cortés et al. 2010.

Es oportuno tomar plan de acción al respecto, ya que los apartados estudiados en la presente investigación son fundamentales para el buen funcionamiento de la organización y por consiguiente, para brindar un servicio óptimo y de calidad a todos los pacientes participes de dicho centro clínico. Para lo cual, y teniendo en cuenta los resultados arrojados, se plantean las siguientes estrategias:

## Estrategias

Sería valioso y de mucha importancia, establecer un método de motivación que satisfagan las expectativas de los miembros de la empresa, por lo cual, tener estrategias motivacionales es elemental para que los trabajadores se involucren y se comprometan.

Se debe tener en cuenta que, aunque no se tengan recursos monetarios o económicos suficientes para estar dando recompensas por su desempeño en el trabajo, se deben crear hábitos dentro de la organización en los que día a día se valore el esmero que el trabajador ofrece.

Según los resultados obtenidos por la escala de medición ECO, se puede identificar ciertas falencias en algunos campos, por lo se quiere brindar algunas estrategias ya sea para la mejora o cambios de algunas de las dificultades presentadas.

1. Si bien (Toro, 2010) define el apoyo del jefe y la organización como la percepción de que el jefe respalda, estimula y da participación en el trabajo. Esta variable es vital y determinante en la formación de un clima organizacional positivo, por lo que se podría implementar, liderazgo efectivo donde los jefes impulsan las habilidades de cada individuo dentro de la organización, se podría realizar una actividad como encuesta anónima , para tener en conocimiento que espera el colaborador de su jefe y de la organización en general. Capacitar o dar a conocer como la organización sigue creciendo con ayuda de ellos, que opiniones o sugerencias hay para proyecto que se implementaran, sintiéndose incluido en las decisiones de la organización.

2. La recompensa (Toro, 2010) es la percepción de que es equitativo lo que se entrega a la organización y lo que se recibe a cambio, no solo incluye el salario o remuneración económica sino también el reconocimiento adecuado ante méritos, las oportunidades de crecimiento personal, la preocupación por su bienestar, y sobre todo de que esto se hace de forma igualitaria, según lo evaluado en la encuesta los colaboradores no solo desea tener recompensa monetaria, desean tener reconocimientos u otras oportunidades por su labor realizada, por lo que se plantea una estrategia motivacional, como lo sería un día libre, bonificaciones o premios, ser presentado como el trabajador que merece recompensa por realizar su labor de un excelente manera.

3. Confort físico (Toro, 2010) Es la percepción de tener el tiempo, los recursos necesarios y un ambiente propicio para cumplir con las responsabilidades del trabajo.

Aquí también importa la facilidad y la agilidad con que se puede acceder a los implementos requeridos, ya que también se hace referencia a documentación, informes, indicadores, entre otros materiales, cuyo acceso puede depender de terceros, es claro que al ser un servicio de urgencias de alta complejidad y de tener vidas humanas en riesgo no es fácil tener un tiempo preciso para realizar ciertas actividades, sin embargo la organización debe garantizar que los requerimientos sean entregados a tiempo, alguna de las estrategias podría ser solucionar de alguna manera las necesidades propias de los colaboradores propias del ejercicio que realicen, sino dar herramientas en reemplazo para dar continuidad a sus labor.

4. Control y presión (Toro, 2010) contar con amplias posibilidades de permanecer en la empresa, lo cual es favorable para la organización ya que los empleados al tener la expectativa de que pueden continuar formando parte de ella tenderán a esforzarse más y a tener un mejor desempeño procurando no ser despedidos, aunque esto ya es más de la organización, el jefe debe ser claro con las actividades que se deben cumplir para continuar dentro de la

organización, así el colaborador sabrá que competencia serán evaluadas para la continuidad dentro de la empresa , dejando claro que esto ya son acuerdos entre colaborador y organización.

5. Cohesión entre compañeros (Toro, 2010) Es la percepción de que las personas dentro de la empresa trabajan en conjunto por lograr objetivos comunes, además de que la organización genera un ambiente que lo propicia. Un equipo se considera aquel donde se fijan metas comunes, métodos de trabajo, se acuerdan responsabilidades y se delegan funciones a cada uno de sus miembros, una excelente estrategia para la cohesión entre compañeros, es delegar funciones a cada uno donde tiene derechos y deberes que cumplir, si dicho colaborador no cumplió con la actividad se debe ofrecer herramientas para que se cumpla con los establecido y no delegarle la función a otro colaborador, esto hace que aparezca la rivalidad y posible discordia, sin embargo se ofrece espacios donde la colaboración es primordial para cumplir un objetivo, además de gestionar una escucha y participación activa para tomar decisiones conjuntas.

## Conclusiones

A manera de conclusión se quiere dar un panorama muy amplio y concreto de lo que se ha llevado a cabo en la presente investigación; dando apertura por el planteamiento del problema el cual se rige por la medición del clima organizacional en el personal de urgencias de una clínica privada del municipio de Tuluá, y a su vez, dar respuesta a la pregunta de investigación, dando medición, análisis y conclusión acerca del clima de dicho centro clínico. Teniendo en cuenta esto, se da respuesta a la pregunta de la siguiente manera: el personal evaluado tiene un clima neutro/negativo, según Toro (2010) y su escala de medición ECO, con la cual se llevó a cabo la medición del mismo. Por lo cual, los aspectos evaluados (Apoyo del jefe y la organización, Recompensa, Confort Físico y Control y presión) dan a entender a grandes rasgos, que el clima en la organización evaluada no es la más óptima, por lo cual, se procede a proponer algunas estrategias para el mejoramiento y/o sostenimiento de un buen clima laboral.

Gracias al estudio realizado, a los resultados obtenidos y al análisis efectuado, se pudo concluir que el personal de enfermería de la clínica estudiada no tiene un buen clima organizacional. Esto podría ser consecuencia para varios factores que afecten el buen desarrollo de las funciones realizadas por este personal, como por ejemplo, la buena atención al público y la satisfacción de los pacientes, lo cual es pilar fundamental tratándose de una organización que se dedica a la atención de la salud de las personas. A pesar de los deficientes resultados obtenidos, se pueden tener en cuenta algunas variables en los individuos evaluados, como por ejemplo, el estado anímico de los mismos, ya que a ciencia cierta no podemos comprobar en qué estado se encontraban al momento de responder la encuesta de la escala de medición. Sin embargo, debemos de tener en cuenta que la escala de medición tiene una confiabilidad de 96%, por lo cual es fidedigna en sus resultados.



## Recomendaciones

Se toma como ejemplo algunas pautas dadas por teóricos para realizar ciertas recomendaciones dentro de la organización, según los autores (Sanín, 2010; Toro, 2011 citado por Toro y Sanín, 2013) se hace necesario escuchar a cada uno de los diferentes funcionarios pertenecientes al área evaluada y realizar un ejercicio participativo que contribuya al desarrollo de condiciones en las que el personal pueda reconocer que sus actuaciones u omisiones afectan la calidad del Clima Organizacional, siendo esta unas de las funciones más importantes para que el clima organizacional sea excelente, la participación de todos los colaboradores hacen que se sienta en familia, siempre dejando en claro deberes y derechos de cada uno, se podría recomendar que los colaboradores sean más parte de la organización, que puedan ser escuchado y aclarado cualquier duda.

Se realiza recomendación como integraciones en diferentes lugares, actividades lúdicas, pausas activa, siendo lugares necesarios para despejar la mente y darle un reinicio a su nuevo día de labor.

Realizar escenarios donde conozca diariamente los objetivos y metas que debe cumplir diariamente su equipo de trabajo o su dependencia, mostrando porque existe una misión y una visión dentro de la organización las cuales deben ser cumplidas.

## Referencias

Mónica García Solarte (2009), "Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una aproximación Conceptual". [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0120-46452009000200004](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-46452009000200004)

Chivanato (2010), "Inventario del clima organizacional como una herramienta necesaria para evaluar la calidad del trabajo".

[http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0120-46452009000200004](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-46452009000200004)

Diana Constanza Ramos Moreno (2012) "El Clima Organizacional, Definición, Teoría, Dimensiones y Modelos de Abordaje"

<https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/2111/Monografia%20Clima%20Organizacional.pdf;jsessionid=68B25C4AEB70B0CEA3A0B06937B577C4.jvm1?sequence=1>

Lynch y Manso (2018), "La organización y sus componentes"

[http://catarina.udlap.mx/u\\_dl\\_a/tales/documentos/lad/meza\\_b\\_fd/capitulo2.pdf](http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lad/meza_b_fd/capitulo2.pdf)

García, M. & Zapata D., A. (2008). Instrumento para el diagnóstico del clima organizacional. Universidad del Valle. Facultad de Ciencias en la administración. Santiago de Cali – Colombia.

[https://scholar.google.com/scholar\\_lookup?title=Instrumento+para+el+diagnostico+del+clima+organizacional&author=Garc%C3%ADa+M&author=Zapata+D.,+A&publication\\_year=2008](https://scholar.google.com/scholar_lookup?title=Instrumento+para+el+diagnostico+del+clima+organizacional&author=Garc%C3%ADa+M&author=Zapata+D.,+A&publication_year=2008)

Ccasani Cruz, Marisol, Universidad Cesar Vallejo, (2017) "Clima Organizacional y Estrés Laboral en enfermeros del servicio de emergencia".

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/11867>

Maciel, Ortiz, Cuevas, Monroy & Ávila (2018) "Clima organizacional y satisfacción laboral, en la alta dirección de enfermería"

[file:///C:/Users/FIEDRIC/Downloads/1325-3602-1-PB%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/FIEDRIC/Downloads/1325-3602-1-PB%20(2).pdf)

Karen A. Gago, Irina K. Martínez, Alberto A. Alegre. Universidad de San Ignacio de Loyola, (Perú 2017), "Clima laboral y síndrome de burnout en enfermeras de un hospital general de Huancayo, Perú" [ClimaLaboralYSindromeDeBurnoutEnEnfermerasDeUnHosp-7329456.pdf](#)

Murcia Tomo, Bezerra, Thaisa Blanco; Valim, Marília Duarte; Santos, Edialda Costa; de Lima, Juliane Dourado Alves; Ribeiro, Antônio César. (Jun 2019) "Percepción del equipo de enfermería sobre seguridad organizacional climática de un hospital público".

<https://www.proquest.com/docview/2167223751?OpenUrlRefId=info:xri/sid:summon&accountid=48797>

Pecino-Medina, Mañas-Rodríguez, Díaz-Fúnez, López-Puga, & LlopisMarín (2015)

[http://enfermeria.cr/revista/docs/Factores\\_del\\_clima\\_organizacional\\_influyentes\\_en\\_la\\_satisfaccion\\_laboral\\_de\\_enfermeria.pdf](http://enfermeria.cr/revista/docs/Factores_del_clima_organizacional_influyentes_en_la_satisfaccion_laboral_de_enfermeria.pdf)

Natalia Vélez (2019) "Descripción del clima organizacional en una empresa de economía mixta de la ciudad de Medellín"

[https://bibliotecadigital.udea.edu.co/bitstream/10495/16353/1/VelezNatalia\\_2019\\_DescripcionClimaOrganizacional.pdf](https://bibliotecadigital.udea.edu.co/bitstream/10495/16353/1/VelezNatalia_2019_DescripcionClimaOrganizacional.pdf)

Bohórquez Barreto, Lauren (2016), Universidad de Cartagena, “Análisis del clima laboral de los empleados de la Fundación Hospital Infantil Napoleón Franco Pareja "Casa del Niño, 2016". <http://hdl.handle.net/11227/3968>

William David Montero Cruz; Universidad Nacional a Distancia- UNAD, (2015)  
“Diagnóstico del clima organizacional y satisfacción laboral en el personal de enfermería del Hospital Especializado Granja Integral- HEGI, Lérída-Tolima, 2015”.

<https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/6229/93239309.pdf?sequence=1>

María Victoria Castro, Yuli Mora Carmona, Astrid Quintero Lobo, Katherine Zamudio Fernández (2019), Universidad Católica de Manizales “influencia del clima organizacional en la productividad de las auxiliares y enfermeras del servicio de urgencias de la ese Hospital Rubén Cruz Vélez de la ciudad de Tuluá”.

<https://repositorio.ucm.edu.co/bitstream/10839/2662/1/Mar%c3%ada%20Victoria%20Castro%20Q.pdf>

Tamayo Londoño, María Camila, Pérez Gaviria, Diana Carolina, (2018). Universidad Católica de Pereira, “El Bienestar laboral en sus componentes organizacional e individual en profesionales de la salud de dos hospitales del Valle del Cauca”.

<http://hdl.handle.net/10785/5003>

Gonçalves (2000.1)

[https://guiasjuridicas.wolterskluwer.es/Content/Documento.aspx?params=H4sIAAAAAAAAEAMtMSbF1jTAAASMTQyNLtbLUouLM\\_DxblwMDS0NDazOQQGZapUt-ckhIQaptWmJOcSoAvXw9PDUAAAA=WKE#:~:text=Por%20clima%20laboral%20cabe%20ente,nder,\(Gon%C3%A7alves%2C%202000.1\).](https://guiasjuridicas.wolterskluwer.es/Content/Documento.aspx?params=H4sIAAAAAAAAEAMtMSbF1jTAAASMTQyNLtbLUouLM_DxblwMDS0NDazOQQGZapUt-ckhIQaptWmJOcSoAvXw9PDUAAAA=WKE#:~:text=Por%20clima%20laboral%20cabe%20ente,nder,(Gon%C3%A7alves%2C%202000.1).)

Iglesias (2016)

<http://201.159.223.180/bitstream/3317/16722/1/T-UCSG-POS-MGSS-310.pdf>

Goran Ekvall; Ana de Juan Chocano, Journal of work and organizational psychology, ISSN 1576-5962, Vol. 2, N° 4-5, 1986, págs. 95-113.

[https://journals.copmadrid.org/jwop/files/1986/vol2/arti3.htm#\\_Hlk445807950](https://journals.copmadrid.org/jwop/files/1986/vol2/arti3.htm#_Hlk445807950)

Seisdedos (1996.15),

[https://guiasjuridicas.wolterskluwer.es/Content/Documento.aspx?params=H4sIAAAAAAAAEAMtMSbF1jTAAASMTQyNLtbLUouLM\\_DxblwMDS0NDAzOQQGZapUt-ckhlQaptWmJOcSoAvXw9PDUAAAA=WKE#:~:text=Por%20clima%20laboral%20cabe%20entender,\(Gon%C3%A7alves%2C%202000.1\).](https://guiasjuridicas.wolterskluwer.es/Content/Documento.aspx?params=H4sIAAAAAAAAEAMtMSbF1jTAAASMTQyNLtbLUouLM_DxblwMDS0NDAzOQQGZapUt-ckhlQaptWmJOcSoAvXw9PDUAAAA=WKE#:~:text=Por%20clima%20laboral%20cabe%20entender,(Gon%C3%A7alves%2C%202000.1).)

Méndez (2006)

[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202017000200022](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202017000200022)

Maslow, Herzberg y Chiavenato (1982)

[http://enfermeria.cr/revista/docs/Factores del clima organizacional influyentes en la satisfaccion laboral de enfermeria.pdf](http://enfermeria.cr/revista/docs/Factores_del_clima_organizacional_influyentes_en_la_satisfaccion_laboral_de_enfermeria.pdf)

B. Martínez, (2001.4)

[https://guiasjuridicas.wolterskluwer.es/Content/Documento.aspx?params=H4sIAAAAAAAAEAMtMSbF1jTAAASMTQyNLtbLUouLM\\_DxblwMDS0NDAzOQQGZapUt-ckhlQaptWmJOcSoAvXw9PDUAAAA=WKE#:~:text=Por%20clima%20laboral%20cabe%20entender,\(Gon%C3%A7alves%2C%202000.1\).](https://guiasjuridicas.wolterskluwer.es/Content/Documento.aspx?params=H4sIAAAAAAAAEAMtMSbF1jTAAASMTQyNLtbLUouLM_DxblwMDS0NDAzOQQGZapUt-ckhlQaptWmJOcSoAvXw9PDUAAAA=WKE#:~:text=Por%20clima%20laboral%20cabe%20entender,(Gon%C3%A7alves%2C%202000.1).)

Robbins (2009) y Sandoval (2004).

<http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/2357/ENaoccgk.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Chiavenato (2011)

[https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/4959/aranareyes\\_sandra.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/4959/aranareyes_sandra.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

David McClelland (2013)

<https://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/3244>

Brunet, (2011) libro: “El clima de Trabajo en la Organizaciones”

<https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/2015>

Según García y Zapata (2008)

[http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0120-46452009000200004](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-46452009000200004)

Finalmente Pecino-Medina, Mañas-Rodríguez, Díaz-Fúnez, López-Puga, & LlopisMarín (2015)

<http://repositorio.uees.edu.ec/handle/123456789/1242>

Hernández, Fernández y Baptista (2014: 4)

<https://recursos.uco.mx/tesis/investigacion.php#:~:text=Enfoques%20de%20investigaciones,la%20realidad%20y%20el%20conocimiento.>

## Anexos

## Anexos No. 1



<b>CONSENTIMIENTO DE INFORMADO PARA INVESTIGACIONES ACADEMICAS</b>	Formato: 1
	Fecha de elaboración: 2 de Octubre 2019

**CONSENTIMIENTO DE INFORMADO**

Yo, \_\_\_\_\_, voluntariamente acepto ser participante de una serie de pruebas y entrevista de carácter psicológico conducido por los estudiantes Lina Vanessa Vélez Delgado y Camilo Andrés Quintero, de la Corporación Universitaria Minuto de Dios, por tanto:

1. Confirmando que he recibido una explicación clara, completa y concreta sobre los propósitos generales de las pruebas y de las razones específicas de los mismos, razones por las cuales se me examinara.
2. He sido informado sobre el tipo de pruebas y procedimientos que se aplicaran.
3. Confirmando que la examinadora no me hará una retribución al momento de aplicarme las pruebas, puesto que al momento solo son de carácter investigativo.
4. Comprendo que si deseo poner fin a las pruebas que se me están realizando puedo hacerlo en la inmediatez.
5. Se me informa que el resultado y hallazgos de las pruebas realizadas y el curso que se le dará a mi información personal es completamente confidencial, exclusivamente para fines académicos.

\*\*\*Hago constar que el presente documento ha sido leído y entendido por mí en su integridad de manera libre y espontánea.

Nombre: \_\_\_\_\_ Firma: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_ Ciudad: \_\_\_\_\_

## Anexo No. 2. Resultados

### Individuo 1

**Femenino, dependiente, soltera, enfermera, 1-2 SMMLV**

*Distribución y Confiabilidad de Factores*

<u>Factor</u>	<u>Ítems</u>	<u>Confiabilidad</u>
Apoyo del jefe y la organización	1 al 21	2,80
Recompensa	22 al 34	2,00
Confort Físico	35 al 47	2,60
Control y Presión	48 al 56	3,40
Cohesión entre compañeros	57 al 63	2,60

	<u>Factor</u>
Apoyo del jefe y la organización:	negativo
Recompensa	negativo
Confort Físico	negativo
Control y Presión	neutro
Cohesión entre compañeros	negativo

### Individuo 2

**Femenino, dependiente, unión libre, enfermera, 1-2 SMMLV**

*Distribución y Confiabilidad de Factores*

<u>Factor</u>	<u>Ítems</u>	<u>Confiabilidad</u>
Apoyo del jefe y la organización	1 al 21	3,60
Recompensa	22 al 34	2,60
Confort Físico	35 al 47	3,30
Control y Presión	48 al 56	3,70
Cohesión entre compañeros	57 al 63	4,30

	<u>Factor</u>
Apoyo del jefe y la organización:	neutro
Recompensa	negativo
Confort Físico	neutro
Control y Presión	neutro
Cohesión entre compañeros	positivo



**Individuo 3****Femenino, dependiente, soltera, enfermera, 1 SMMLV***Distribución y Confiabilidad de Factores*

<u>Factor</u>	<u>Ítems</u>	<u>Confiabilidad</u>
Apoyo del jefe y la organización	1 al 21	3,70
Recompensa	22 al 34	2,40
Confort Físico	35 al 47	3,70
Control y Presión	48 al 56	3,20
Cohesión entre compañeros	57 al 63	3,80

<u>Factor</u>	
Apoyo del jefe y la organización:	neutro
Recompensa	negativo
Confort Físico	neutro
Control y Presión	neutro
Cohesión entre compañeros	neutro

**Individuo 4****Femenino, dependiente, soltera, enfermera, 1 SMMLV***Distribución y Confiabilidad de Factores*

<u>Factor</u>	<u>Ítems</u>	<u>Confiabilidad</u>
Apoyo del jefe y la organización	1 al 21	4,50
Recompensa	22 al 34	3,30
Confort Físico	35 al 47	4,30
Control y Presión	48 al 56	3,60
Cohesión entre compañeros	57 al 63	4,30

<u>Factor</u>	
Apoyo del jefe y la organización:	positivo
Recompensa	neutro
Confort Físico	positivo
Control y Presión	neutro
Cohesión entre compañeros	positivo

**Individuo 5****Femenino, dependiente, soltera, enfermera profesional, 3-4 SMMLV***Distribución y Confiabilidad de Factores*

<u>Factor</u>	<u>Ítems</u>	<u>Confiabilidad</u>
Apoyo del jefe y la organización	1 al 21	2,10
Recompensa	22 al 34	1,30
Confort Físico	35 al 47	2,80
Control y Presión	48 al 56	2,80
Cohesión entre compañeros	57 al 63	2,10

<u>Factor</u>	
Apoyo del jefe y la organización:	negativo
Recompensa	negativo
Confort Físico	negativo
Control y Presión	positivo
Cohesión entre compañeros	negativo

**Individuo 6****Femenino, independiente, casada, enfermera, 1-2 SMMLV***Distribución y Confiabilidad de Factores*

<u>Factor</u>	<u>Ítems</u>	<u>Confiabilidad</u>
Apoyo del jefe y la organización	1 al 21	2,30
Recompensa	22 al 34	1,10
Confort Físico	35 al 47	2,70
Control y Presión	48 al 56	1,50
Cohesión entre compañeros	57 al 63	2,80

<u>Factor</u>	
Apoyo del jefe y la organización:	negativo
Recompensa	negativo
Confort Físico	negativo
Control y Presión	positivo
Cohesión entre compañeros	negativo

**Individuo 7****Femenino, dependiente, soltera, enfermera, 1 SMMLV***Distribución y Confiabilidad de Factores*

<u>Factor</u>	<u>Ítems</u>	<u>Confiabilidad</u>
Apoyo del jefe y la organización	1 al 21	3,70
Recompensa	22 al 34	2,60
Confort Físico	35 al 47	2,90
Control y Presión	48 al 56	3,50
Cohesión entre compañeros	57 al 63	3,60

<u>Factor</u>	
Apoyo del jefe y la organización:	neutro
Recompensa	negativo
Confort Físico	negativo
Control y Presión	neutro
Cohesión entre compañeros	neutro

**Individuo 8****Femenino, independiente, casada, enfermera profesional, 1-2 SMMLV***Distribución y Confiabilidad de Factores*

<u>Factor</u>	<u>Ítems</u>	<u>Confiabilidad</u>
Apoyo del jefe y la organización	1 al 21	3,70
Recompensa	22 al 34	3,00
Confort Físico	35 al 47	3,70
Control y Presión	48 al 56	3,50
Cohesión entre compañeros	57 al 63	2,80

<u>Factor</u>	
Apoyo del jefe y la organización:	neutro
Recompensa	neutro
Confort Físico	neutro
Control y Presión	neutro
Cohesión entre compañeros	negativo

**Individuo 9****Femenino, dependiente, soltero, enfermera profesional, 1-2 SMMLV***Distribución y Confiabilidad de Factores*

<u>Factor</u>	<u>Ítems</u>	<u>Confiabilidad</u>
Apoyo del jefe y la organización	1 al 21	3,60
Recompensa	22 al 34	2,70
Confort Físico	35 al 47	3,20
Control y Presión	48 al 56	3,00
Cohesión entre compañeros	57 al 63	3,30

<u>Factor</u>	
Apoyo del jefe y la organización:	neutro
Recompensa	negativo
Confort Físico	neutro
Control y Presión	neutro
Cohesión entre compañeros	neutro

**Individuo 10****Femenino, dependiente, unión libre, enfermera profesional, 1-2 SMMLV***Distribución y Confiabilidad de Factores*

<u>Factor</u>	<u>Ítems</u>	<u>Confiabilidad</u>
Apoyo del jefe y la organización	1 al 21	4,00
Recompensa	22 al 34	3,80
Confort Físico	35 al 47	3,90
Control y Presión	48 al 56	3,70
Cohesión entre compañeros	57 al 63	3,80

<u>Factor</u>	
Apoyo del jefe y la organización:	positivo
Recompensa	neutro
Confort Físico	neutro
Control y Presión	neutro
Cohesión entre compañeros	neutro

**Individuo 11****Femenino, dependiente, unión libre, enfermera profesional, 1-2 SMMLV***Distribución y Confiabilidad de Factores*

<u>Factor</u>	<u>Ítems</u>	<u>Confiabilidad</u>
Apoyo del jefe y la organización	1 al 21	4,00
Recompensa	22 al 34	3,30
Confort Físico	35 al 47	3,90
Control y Presión	48 al 56	4,10
Cohesión entre compañeros	57 al 63	2,60

<u>Factor</u>	
Apoyo del jefe y la organización:	positivo
Recompensa	neutro
Confort Físico	neutro
Control y Presión	negativo
Cohesión entre compañeros	negativo

**Individuo 12****Masculino, independiente, soltero, enfermera profesional, 3-4 SMMLV***Distribución y Confiabilidad de Factores*

<u>Factor</u>	<u>Ítems</u>	<u>Confiabilidad</u>
Apoyo del jefe y la organización	1 al 21	3,50
Recompensa	22 al 34	2,20
Confort Físico	35 al 47	3,50
Control y Presión	48 al 56	4,00
Cohesión entre compañeros	57 al 63	3,60

<u>Factor</u>	
Apoyo del jefe y la organización:	neutro
Recompensa	negativo
Confort Físico	neutro
Control y Presión	negativo
Cohesión entre compañeros	neutro

**Individuo 13****Masculino, dependiente, unión libre, enfermera profesional, 3-4 SMMLV***Distribución y Confiabilidad de Factores*

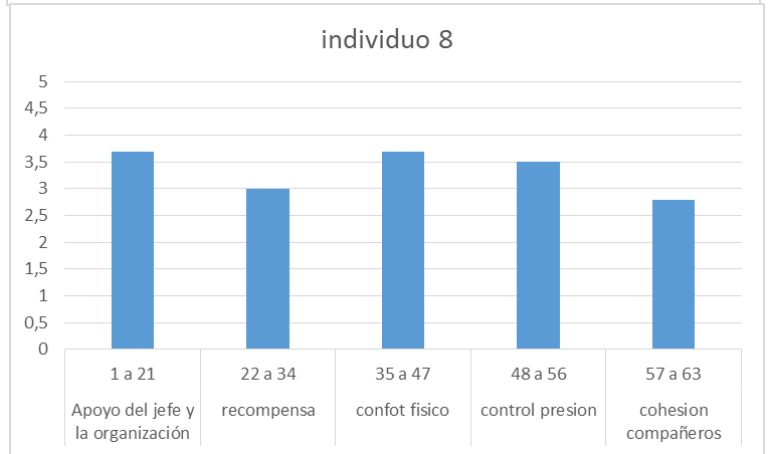
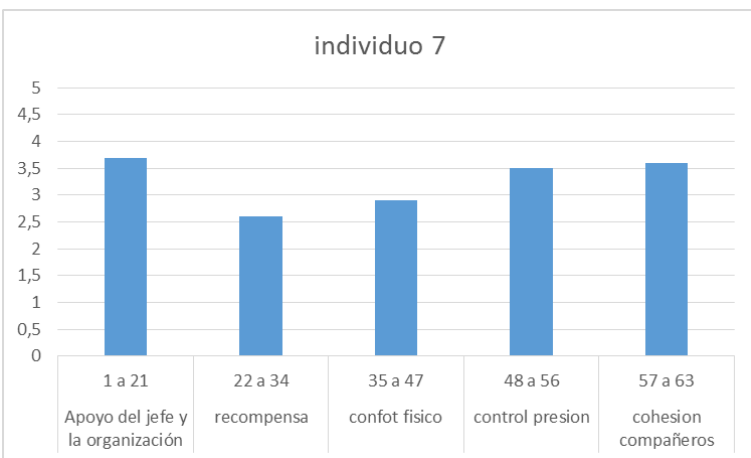
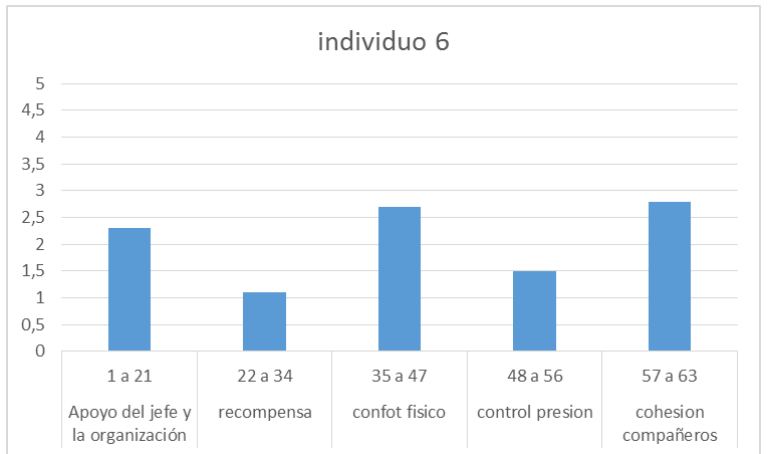
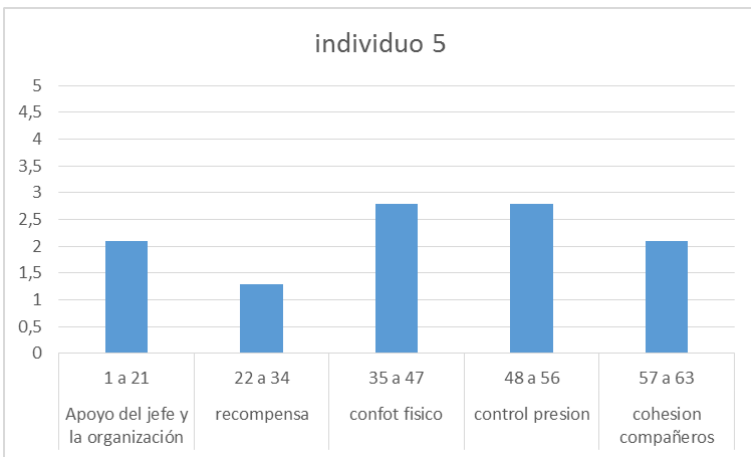
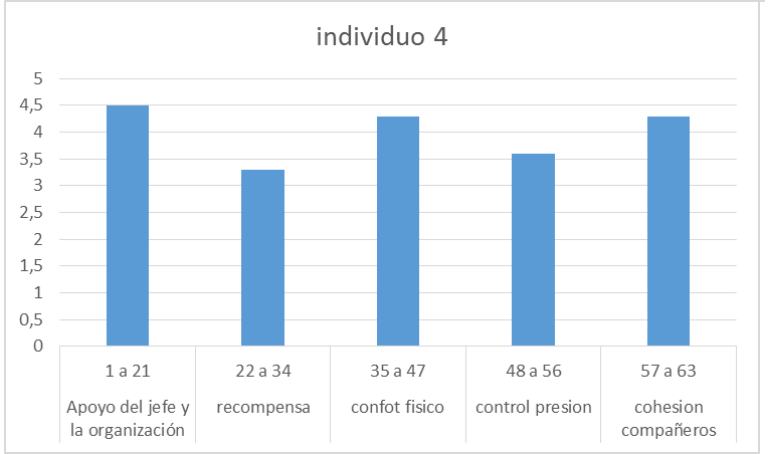
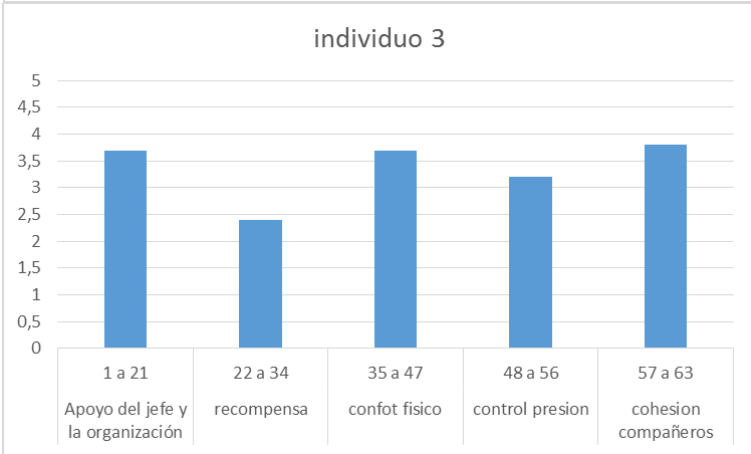
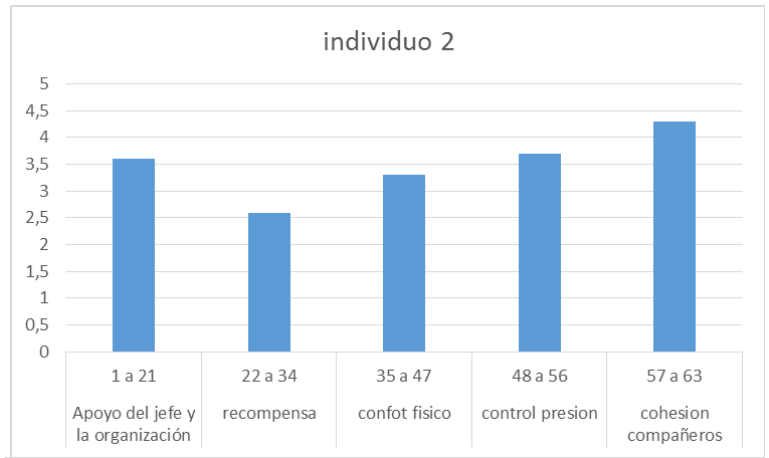
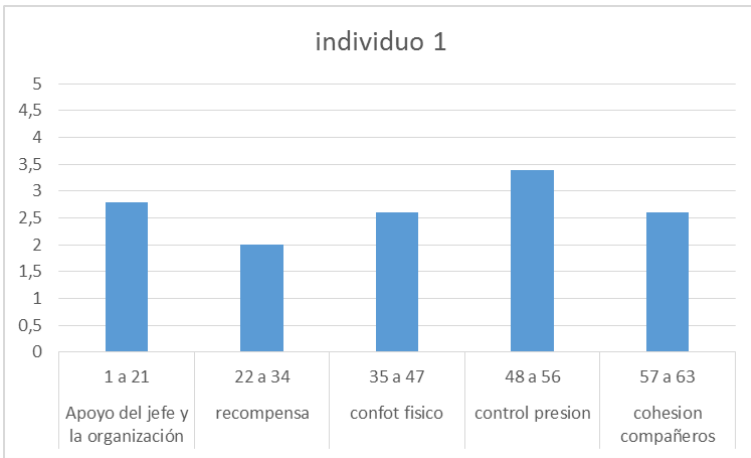
<u>Factor</u>	<u>Ítems</u>	<u>Confiabilidad</u>
Apoyo del jefe y la organización	1 al 21	2,60
Recompensa	22 al 34	2,90
Confort Físico	35 al 47	2,80
Control y Presión	48 al 56	3,80
Cohesión entre compañeros	57 al 63	3,60

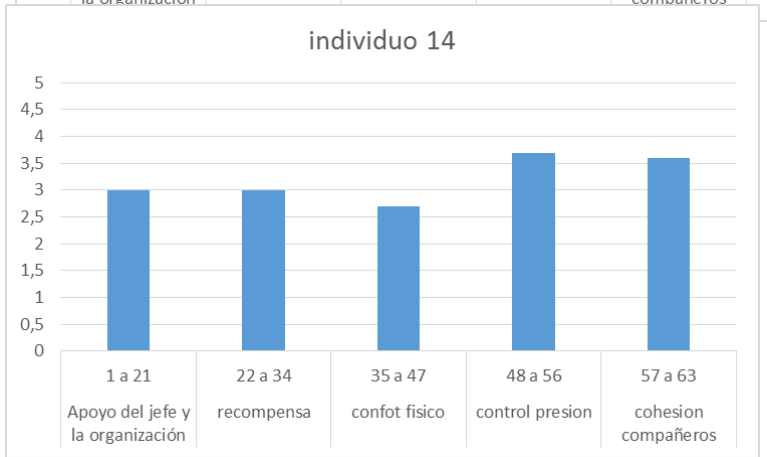
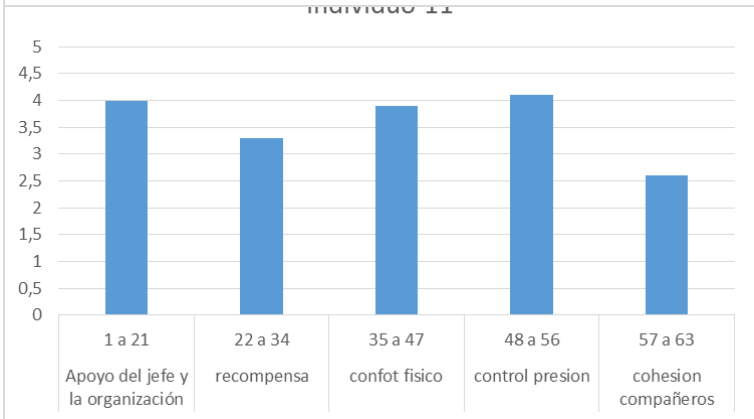
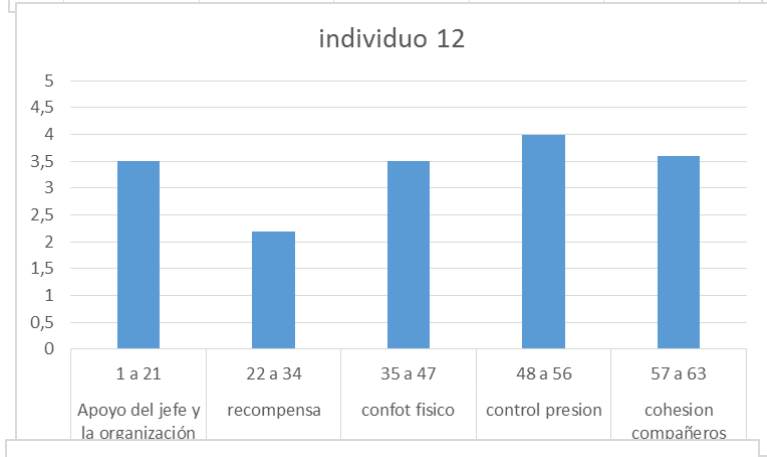
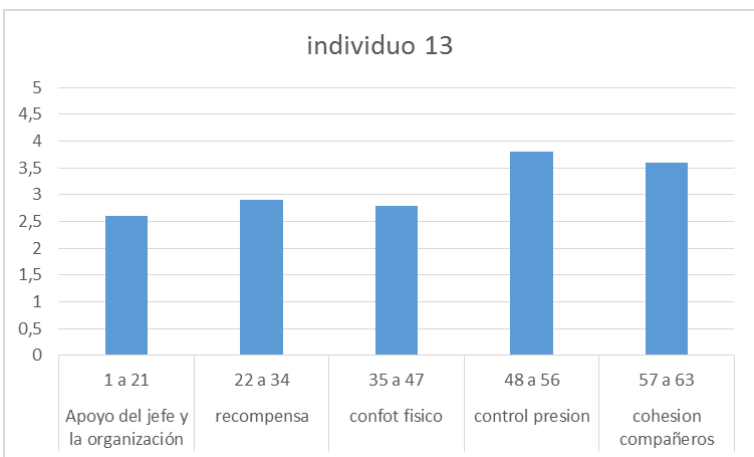
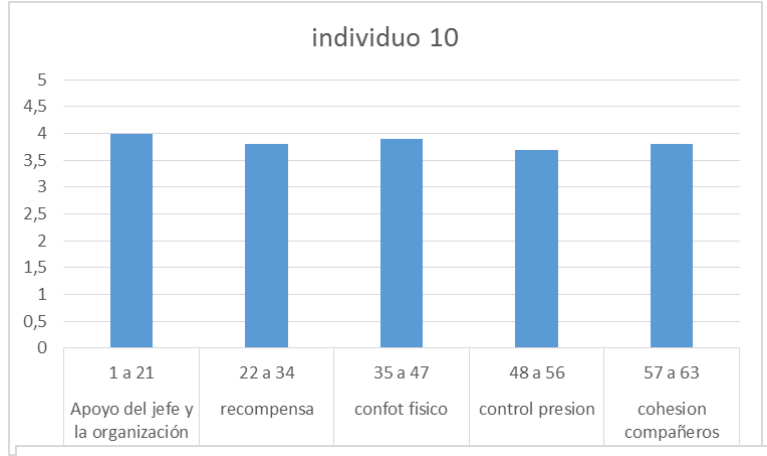
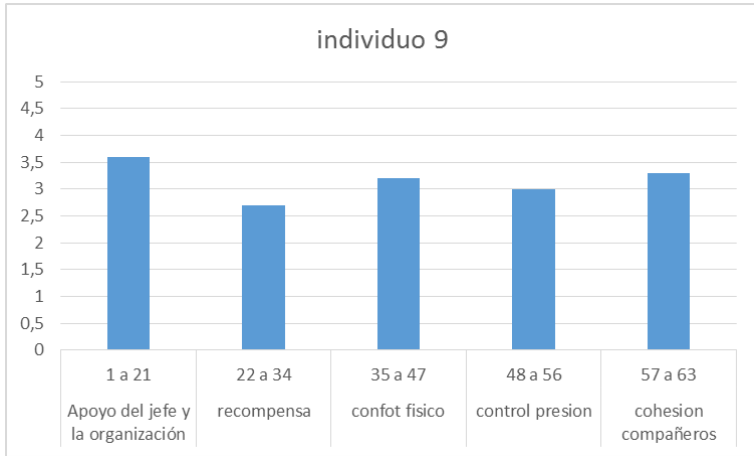
<u>Factor</u>	
Apoyo del jefe y la organización:	negativo
Recompensa	negativo
Confort Físico	negativo
Control y Presión	neutro
Cohesión entre compañeros	neutro

**Individuo 14****Femenino, dependiente, soltero, enfermera, 1 SMMLV***Distribución y Confiabilidad de Factores*

<u>Factor</u>	<u>Ítems</u>	<u>Confiabilidad</u>
Apoyo del jefe y la organización	1 al 21	3,00
Recompensa	22 al 34	3,00
Confort Físico	35 al 47	2,70
Control y Presión	48 al 56	3,70
Cohesión entre compañeros	57 al 63	3,60

<u>Factor</u>	
Apoyo del jefe y la organización:	neutro
Recompensa	neutro
Confort Físico	negativo
Control y Presión	neutro
Cohesión entre compañeros	neutro







### **Anexo 3. Escala de medición aplica (ECO)**

Escala de clima organizacional ECO de la autoría de Fernando Toro Álvarez, diseñada y validada en Colombia por Cincel Ltda. (Lopez Cortés, García Muñoz, Londoño, & Sanín Posada, 2010, pág. 33), cuyo objetivo es evaluar la percepción de los colaboradores sobre varias dimensiones del clima laboral. Desde el año 1990 que salió su primera versión, ha venido presentando actualizaciones y ajustes con el fin de mejorar su validez y confiabilidad.

La escala ECO que consta de 63 ítems y evalúa cinco factores que son: Apoyo del jefe y la organización (21 ítems) haciendo referencia al soporte y apoyo afectivo, estructural y operacional; recompensa (13 ítems) en donde se evalúa las diversas formas en la que la empresa premia la calidad, productividad y esfuerzo del colaborador; confort físico (13 ítems) midiendo el ambiente físico y seguridad brindada por la empresa; control y presión (9 ítems) que ejercen los directivos y la empresa sobre el comportamiento y desempeño de los colaboradores; y cohesión entre compañeros (7 ítems) haciendo referencia al compañerismo y colaboración entre colegas.

Para la calificación de la encuesta se emplea una escala tipo Likert compuesta de cinco puntos de la siguiente manera: 1. Totalmente en desacuerdo, 2. Desacuerdo, 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4. De acuerdo y 5. Totalmente de acuerdo. En cuanto a su análisis se realiza la calificación de cada factor por separado sumando los ítems de cada uno sobre el número de ítems de dicho factor; de acuerdo a esto el autor considera que los valores con rango entre 1.0 y 2.9 es negativo, es decir un clima laboral malo; los valores con rango entre 3.0 y 3.9 es neutro y de 4.0 a 5.0 es positivo, es decir que denotan un clima laboral bueno. Sin embargo, para el factor de control y presión ocurre una relación inversa en donde el rango mayor a 4.0 denota un clima laboral malo y menor a 2.9 denota un buen clima. Esta escala a través de la aplicación en

múltiples empresas, ha demostrado ser altamente confiable obteniendo coeficientes Alpha de Cronbach distribuidos de acuerdo a la Tabla 1.

Tabla 1

*Distribución y Confiabilidad de Factores*

<b><u>Factor</u></b>	<b><u>Ítems</u></b>	<b><u>Confiabilidad</u></b>
Apoyo del jefe y la organización	1 al 21	0.92
Recompensa	22 al 34	0.88
Confort Físico	35 al 47	0.86
Control y Presión	48 al 56	0.78
Cohesión entre compañeros	57 al 63	0.78

**Nota.** Confiabilidad por Factor y Distribución de Ítems escala ECO.

Tabla adaptada de la Primera Parte Condiciones Técnicas del Instrumento de Diagnostico (Lopez Cortés et al. 2010).