

CORPORACIÓN UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS

BOGOTÁ VIRTUAL Y DISTANCIA

MAESTRÍA EN GERENCIA DE LA SALUD

CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN TRABAJADORES DE

UNA IPS DE LA CIUDAD DE CALI

Autor

JESSY ALEXANDRA MUÑOZ CORREA

Director

MARITZA DÍAZ RINCÓN

4 semestre

COLOMBIA, CALI

MAYO, 2025

Agradecimientos

Quiero expresar mis más sinceros agradecimientos a todas aquellas personas que hicieron posible la realización de este trabajo de grado.

En primer lugar, agradezco a Dios por darme la salud, la sabiduría y la fortaleza para llevar a cabo este trabajo.

A mi familia, por su amor incondicional, su apoyo constante y su comprensión durante este proceso. A mis padres, por ser mi guía y ejemplo a seguir.

A mi asesora de grado, por su paciencia, orientación y valiosos consejos que me ayudaron a mejorar y culminar este trabajo con éxito. Su dedicación y experiencia fueron fundamentales para el desarrollo de esta investigación.

A todas las instituciones y personas que colaboraron de alguna manera en la recolección de datos y la obtención de información necesaria para este estudio. Su colaboración fue crucial para el avance y finalización de este proyecto.

Finalmente, agradezco a la universidad UNIMINUTO por brindarme la oportunidad de crecer académica y profesionalmente, y por ser el espacio donde pude desarrollar esta investigación.

¡A todos, mil gracias!

Resumen

En las organizaciones de salud, un clima laboral adecuado es clave para el bienestar del talento humano y el logro de resultados institucionales. Este estudio analizó la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en trabajadores de una Institución Prestadora de Servicios de Salud (IPS) en Cali, Colombia. A través de un enfoque cuantitativo, se aplicaron instrumentos validados para medir ambas variables en una muestra de empleados de distintas áreas. Aunque no se encontró una relación estadísticamente significativa entre clima organizacional y satisfacción laboral, los resultados permitieron identificar dimensiones críticas como el apoyo del jefe y la claridad organizacional, así como diferencias relevantes según antigüedad, edad y género. Estos hallazgos ofrecen insumos valiosos para el diseño de estrategias de mejora en la gestión del recurso humano y promueven nuevas líneas de investigación sobre los factores que inciden en el bienestar laboral en el sector salud.

Palabras clave: Clima organizacional, satisfacción laboral, instituciones de salud, talento humano.

Índice

Capítulo 1. Planteamiento del problema	1
1.1 Relevancia del problema.....	1
1.2 Marco conceptual.....	1
1.3 Justificación práctica.....	2
1.4 Pregunta	3
1.5 Objetivos	3
Objetivo general.....	3
Objetivos específicos	3
Justificación	4
Antecedentes específicos o investigativos	5
Capítulo 2. Generalidades metodológicas del proyecto nodo	6
Participantes.....	6
Técnicas (Instrumentos o herramientas)	8
Recolección de información	12
Análisis de datos	12
Fases del trabajo de campo	17
Categorización y clasificación	19
Capítulo 3. Resultados	21
3.1 Características sociodemográficas y laborales del personal de salud de la IPS.....	21
3.2 Resultados del Clima Organizacional	22
3.3 Resultado de Satisfacción laboral	23
3.4 Análisis de correlación y regresión.....	25
Capítulo 4. Disertación	32
Apéndices o Anexos.....	41

Índice de tablas

Tabla 1 Tipos de variables	14
Tabla 2 Cuadro de operacionalización de variables.....	19
Tabla 3 Caracterización sociodemográfica y laboral	21
Tabla 4 Resultado por grupos y variables de clima organizacional.....	22
Tabla 5 Resultados de satisfacción laboral según STATA	23
Tabla 6 Cuantiles de satisfacción.....	24
Tabla 7 Matriz de correlación entre clima organizacional y satisfacción laboral.....	25
Tabla 8 Relación estadística entre clima organizacional y la satisfacción laboral (Regresión lineal)	26

Lista de figuras

Figura 1. Guía de interpretación ECO V	10
Figura 2. Flujograma fases de trabajo de campo	18

Capítulo 1. Planteamiento del problema

Clima organizacional y satisfacción laboral en las instituciones de salud

1.1 Relevancia del problema

En el contexto actual, las instituciones de salud enfrentan el desafío de gestionar entornos laborales que equilibren la productividad con el bienestar del talento humano (Brito-Carrillo et al., 2020). Estudios recientes destacan que un clima organizacional positivo se asocia con mayor retención de personal, calidad en la atención y reducción de costos por rotación (WHO, 2021; OPS, 2022). Sin embargo, en Colombia, el 42% de los trabajadores de IPS reportan insatisfacción laboral vinculada a condiciones de trabajo estresantes (Ministerio de Salud, 2023).

Esta investigación busca analizar la relación entre clima organizacional y satisfacción laboral en una IPS de Cali, considerando que ambos factores son determinantes para:

- La estabilidad del recurso humano en un sector con alta demanda emocional (Jacome & Ortega, 2017).
- La eficiencia operativa y la seguridad del paciente (Aiken et al., 2018).

1.2 Marco conceptual

Clima organizacional

Definido como las percepciones compartidas sobre el entorno laboral (Brown, 1991), el clima en instituciones de salud se compone de dimensiones críticas:

- Liderazgo: Estilos de supervisión que fomentan participación (Buchanan & Bryman, 2019).
- Comunicación: Prácticas que reducen errores médicos (OPS, 2021).

- Ambiente físico: Condiciones que impactan el desempeño (Gómez et al., 2022).

Autores como Schneider (2020) y la OMS (2023) coinciden en que es un predictor clave de la satisfacción laboral.

Satisfacción laboral

Conceptualizada como una actitud multidimensional (Chiang et al., 2018), en el sector salud se vincula a:

- Remuneración y beneficios (Varela, 2021).
- Reconocimiento profesional (Díaz-Rincón et al., 2023).
- Balance vida-trabajo (Great Place to Work, 2024).

Estudios en Latinoamérica revelan que el 68% de la variabilidad en satisfacción laboral se explica por el clima organizacional (Herrera et al., 2022).

1.3 Justificación práctica

La evidencia empírica señala consecuencias críticas de un clima adverso en IPS:

- Aumento del 30% en ausentismo (GPTW, 2023).
- Síndrome de burnout en el 45% del personal (Jacome et al., 2024).
- Pérdidas económicas por rotación (up to 20% del salario anual por puesto; Deloitte, 2022).

Esta investigación aportará:

- Diagnóstico local: Datos actualizados de una IPS en Cali.

Recomendaciones: Estrategias basadas en modelos como el de la OMS (2023) para entornos saludables.

1.4 Pregunta

¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en trabajadores de una IPS de Cali?

1.5 Objetivos

Objetivo general

- Determinar la relación entre clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de una IPS de Cali.

Objetivos específicos

- Caracterizar socio-demográficamente a la población de estudio.
- Evaluar la percepción de satisfacción laboral mediante el *Cuestionario S20/23* (adaptado de Melo, 2022).
- Identificar las dimensiones de clima organizacional (liderazgo, comunicación, ambiente) que predicen satisfacción laboral.

Justificación

El clima organizacional y la satisfacción laboral son factores críticos para el éxito de cualquier organización, especialmente en el sector salud, donde el bienestar del talento humano impacta directamente en la calidad de la atención y la seguridad del paciente (OMS, 2023). Esta investigación se centra en analizar la relación entre estas dos variables en una Institución Prestadora de Salud (IPS) de Cali, dado que:

Relevancia en el sector salud:

Un clima organizacional positivo reduce el ausentismo laboral (30% menos según GPTW, 2023) y previene el síndrome de burnout, que afecta al 45% del personal médico en Colombia (Jacome et al., 2024).

La satisfacción laboral se asocia con una mayor retención de talento y una atención más humanizada (OPS, 2022).

Impacto organizacional:

Las instituciones con climas laborales favorables reportan un 20% más de productividad (Deloitte, 2022).

Un ambiente laboral negativo genera rotación de personal, lo que incrementa costos de reclutamiento y capacitación (Ministerio de Salud, 2023).

Brecha en la literatura regional:

Aunque existen estudios en Colombia (ej.: Corredor et al., 2021; Henao & Felipe, 2020), pocos se enfocan en IPS de Cali, un contexto con particularidades socioeconómicas y culturales.

Aporte práctico:

Los resultados permitirán diseñar estrategias basadas en evidencia para mejorar el clima laboral y la satisfacción, alineadas con los estándares de la OMS (2023).

Antecedentes específicos o investigativos

Contexto internacional

Elton Mayo (1924): Demostró que el ambiente laboral influye en la motivación y productividad (Lucas & Ureta, 2019).

OMS (2023): Establece que un clima organizacional saludable es clave para la estabilidad emocional del personal médico.

Sector telecomunicaciones (Gil et al., 2018):

La cooperación fue la dimensión más valorada por los empleados.

Confirmó que el trabajo en equipo mejora el clima organizacional.

Sector palmero (Corredor et al., 2021):

Aplicación del IMCOC en 301 trabajadores.

Hallazgo principal: Los empleados priorizan salario justo, oportunidades de crecimiento y buen trato.

Pandemia por COVID-19 (Muñoz Trujillo, 2021):

El personal de salud presentó mayor insatisfacción debido al estrés laboral.

Contrastó con otros sectores (ej.: educativo), donde el teletrabajo mejoró la satisfacción.

PYMES colombianas (Guevara, 2020):

Confirmó que el clima organizacional influye directamente en la motivación y el compromiso.

Capítulo 2. Generalidades metodológicas del proyecto nodo

La presente investigación se realizó con el objetivo de determinar la relación entre clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de una IPS de la ciudad de Cali, para lograr dar respuesta a la pregunta **¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en trabajadores de una institución prestadora de servicios de salud?** El estudio fue de diseño descriptivo, correlacional, analítico basado en conocer las perspectivas y sentimientos de los trabajadores de dicha institución.

Participantes

La población objeto de estudio corresponden a todos los trabajadores asistenciales y administrativos que hacen parte de una IPS de la ciudad de Cali en el periodo comprendido entre 2019 – 2024.

Criterios de inclusión:

Empleados activos de la IPS

Que hayan trabajado en la fundación durante un periodo mínimo de 6 meses.

Cualquier trabajador que tenga un contrato fijo o indefinido con la institución.

Personal que desee participar voluntaria y anónimamente en el estudio.

No se consideraron criterios de exclusión para el estudio.

MUESTRA: La muestra estuvo conformada por 92 trabajadores activos en la IPS. De este grupo se tomaron personal administrativo y asistencial que realizan sus diferentes roles en la institución. Se utilizó una proporción esperada del 56,6% frente a la satisfacción laboral de acuerdo con lo encontrado en el estudio de **(Samanez & Medina, 2017)**.

FORMULA: $\text{Tamaño de la muestra} = Z^2 * (p) * (1-p) / c^2$

Tamaño de la muestra: 92

Z: Nivel de confianza 95%

p: .5

C: Margen de error (.04 = ± 4)

Variable dependiente: Satisfacción laboral

MUESTREO: Los participantes se seleccionaron por medio de un muestreo no probabilístico a conveniencia teniendo en cuenta a los participantes que no desean hacer parte del estudio por lo que se considera al investigador no tener el control sobre la representatividad de la muestra, además de brindar mayor proximidad en el acceso de la población objeto de estudio y de ser una herramienta económica de utilizar.

Técnicas (Instrumentos o herramientas)

Para la medición del Clima organizacional se buscó un instrumento validado para nuestro país de acuerdo con lo encontrado en el estudio “**Análisis psicométrico de la encuesta ECO IV de clima organizacional**” donde por medio de análisis de ítems, cálculo de confiabilidad por medio de dos métodos: alfa de Crombach y dos mitades y el examen de validez de construcción mediante análisis factorial confirmatorio se encontró que el instrumento muestra unas características psicométricas muy equivalentes al igual que los niveles de confiabilidad y de validez (Álvarez, 2016; uno de los estudios más reciente de validación se realizó en el año 2008 y arrojó un resultado de confiabilidad de .96 por medio del método alfa de Crombach y del .95 por medio del método dos mitades. Gracias a la colaboración del autor del instrumento Fernando Toro Álvarez y la organización Cincel se ha venido evolucionando al instrumento ECO V. Este instrumento ha sido aplicado en más de 100 000 colaboradores en organizaciones de países como Colombia, México, Perú, Ecuador, Costa Rica, y Venezuela, lo que brinda un sólido respaldo contextual.

Dicho instrumento actualizado hoy en día se basa de 40 preguntas y recibe el nombre de **ECO V**, se evalúa a través de una escala tipo Likert de cinco puntos donde: **4**. Totalmente de acuerdo, **3**. En parte de acuerdo, **2**. En parte en desacuerdo, **1**. Totalmente en desacuerdo y **0**. No estoy seguro del asunto. Incluye 10 dimensiones a considerar las cuales permiten identificar las percepciones de los trabajadores en la empresa:

- **Trato interpersonal:** Evalúa la capacidad del personal del trabajo en equipo, su cooperación y respeto.
- **Apoyo del jefe:** Percepción del jefe frente al apoyo y participación con sus colaboradores.
- **Sentido de pertenencia:** percepción del grado de orgullo frente a la empresa.
- **Retribución:** Percepción frente a la equidad percibida por su remuneración frente a sus labores realizadas.
- **Disponibilidad de recursos:** Percepción frente a la disponibilidad de equipos, implementos o ambiente físico para la adecuada realización de labores.
- **Estabilidad:** Percepción que tiene los trabajadores frente a las posibilidades de permanecer en la empresa por un largo periodo.
- **Claridad organizacional:** Percepción de los trabajadores frente a la comunicación asertiva en su trabajo.
- **Coherencia:** Percepción frente el actuar del personal respecto a los valores, principios, objetivos, y normas de la organización.
- **Trabajo en equipo:** Percepción frente al ambiente laboral que existe en la empresa.

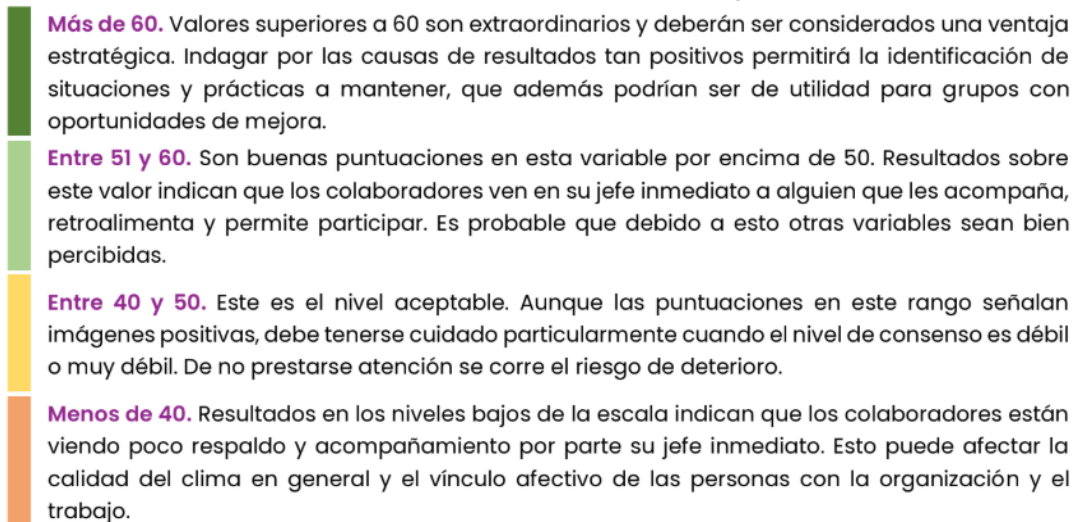


Figura 1. Guía de interpretación ECO V

Fuente: Organización Cincel

Para la medición de la **Satisfacción laboral** se utilizó un instrumento validado al español de acuerdo con lo mencionado en el artículo “**VALIDEZ Y FIABILIDAD EN COLOMBIA DEL FONT ROJA**” el cual se puede encontrar en el Anexo A, el instrumento aplicado a personal del medio hospitalario, donde se realizó un análisis factorial para determinar los diversos componentes de la satisfacción laboral. Para la coherencia de escalas se utilizó el estadístico alfa de Crombach. El instrumento denominado Font- Roja aparece conformado por 9 factores, consta de 24 ítems medidos en una escala tipo Likert evaluados entre 1 y 5, cada factor permite explorar diferentes dimensiones que intervienen en la satisfacción laboral.

- 1) **Satisfacción por el trabajo:** Evalúa el grado de satisfacción que experimenta el trabajador relacionado con su puesto de trabajo. **(Ítems 18,21,22,27)**

- 2) **Tensión relacionada con el trabajo:** Evalúa el grado de tensión que el ejercicio de la profesión le acarrea como individuo y se refleja en cansancio, responsabilidad percibida y estrés laboral. (**Ítems 13-17**)
- 3) **Competencia profesional:** Evalúa el grado en que la preparación profesional coincide con la demanda de su puesto de trabajo. (**Ítems 33 -35**)
- 4) **Presión en el trabajo:** Evalúa el grado de en que el individuo percibe una carga de trabajo para sí mismo. (**Ítems 29 y 31**)
- 5) **Promoción profesional:** Evalúa el grado en que el individuo percibe la posibilidad de mejorar tanto a nivel profesional como en reconocimiento por su trabajo. (**Ítems 20,23,28**)
- 6) **Relación interpersonal con los superiores:** Evalúa el grado en que el trabajador considera lo que sus jefes esperan de la persona. (**Ítems 24 y 30**)
- 7) **Relación interpersonal con los compañeros:** Evalúa el grado de satisfacción de la relación con los compañeros de trabajo. (**Ítem 25**)
- 8) **Características extrínsecas de estatus:** Evalúa el grado en que al individuo se le reconoce un estatus concreto. (**Ítems 19 y 26**)
- 9) **Monotonía laboral:** Evalúa el grado en que afecta al trabajador la rutina en su lugar de trabajo y con sus compañeros. (**Ítems 12 y 32**).

Se incluyeron variables sociodemográficas tales como (edad, cargo, antigüedad en el trabajo, sexo, nivel educativo, estado civil, salario).

El instrumento se adaptó a un cuestionario en Google Forms y por medio de mensajería instantánea se hizo llegar a cada uno de los participantes interesados para dar respuesta al instrumento

Recolección de información

Se realizó por medio de un cuestionario adaptado en Google Forms para que los participantes voluntariamente y por medio de ayudas tecnológicas respondieran a los interrogantes establecidos para clima organizacional y satisfacción laboral, así como para las preguntas socio demográficas establecidas en el cuestionario. A través de medios digitales se envió el instrumento adaptado en un cuestionario en Google Forms al personal que deseaba hacer parte de la investigación, las personas encuestadas ingresaron al formulario de manera anónima donde se explicaba previamente el objetivo de la aplicación del instrumento y que su aplicación sería totalmente confidencial, inicialmente ingresaban unos datos sociodemográficos (edad, cargo, antigüedad en el trabajo, sexo, nivel educativo, estado civil, salario) y posteriormente procedían a dar respuesta a las variables del instrumento que finalmente arrojaría los resultados de la aplicación del instrumento a las personas encuestadas.

Análisis de datos

Para la medición de los datos arrojados en el cuestionario realizado a los trabajadores que voluntariamente decidieron participar se utilizó el programa estadístico **STATA**.

Inicialmente se realizó un análisis exploratorio de los datos con el objetivo de comprender mejor un conjunto de datos antes de aplicar técnicas más avanzadas debido a que este tipo de análisis facilitan la comprensión de las relaciones entre diferentes variables dentro del conjunto de datos,

ayuda a verificar si las suposiciones iniciales sobre los datos son correctas y proporciona una base sólida para seleccionar las técnicas estadísticas más adecuadas para el análisis posterior, con este análisis se asegura que los datos sean adecuados y estén listo para análisis más profundos y precisos. Tal como lo describen John Tukey, Frederick Hartwig y Brian Dearing este tipo de análisis es catalogan como un “estado mental” ante al conocimiento. Para Hartwig y Dearing, el investigador debe aprender todo lo posible acerca de una variable o conjunto de variables antes de utilizar los datos para probar hipótesis o teorías... **(Hartwig y Dearing, 1979)**, otras definiciones más recientes del análisis exploratorio y su importancia para aplicarlo lo plantean Eugene Horber y Dominique Ladiray “el razonamiento exploratorio es un esquema de análisis que enriquece las posibilidades del investigador para hablar nuevas respuestas a los problemas que se plantee **(Horber y Ladiray, 1995)**. Este tipo de análisis se caracteriza por el uso de herramientas o técnicas visuales o graficas con énfasis en revelar información vital sobre lo investigado.

Posterior al análisis exploratorio de los datos, se realizó un análisis descriptivo o univariado centrado en el estudio de una sola variable a la vez, con el objetivo de describir y resumir los datos para identificar patrones y características clave, teniendo en cuenta algunos componentes y técnicas más comunes dentro del análisis univariado; las medidas de tendencia central: media que es el promedio de los valores, la mediana que es el valor central cuando los datos están ordenados y la moda el valor que más se repite. Las medidas de dispersión por medio del rango que es la diferencia entre el valor máximo y el mínimo, la varianza siendo la medida de cuanto varían los datos respecto a la media y la desviación estándar que es la raíz cuadrada de la varianza e indica la dispersión de los datos. También por medio de técnicas visuales como la distribución de frecuencia en donde se utilizara tablas de frecuencia que muestran la frecuencia

de cada valor o rango de valores, los histogramas que son gráficos de barras que representan la distribución de frecuencia o gráficos circulares utilizados para mostrar proporciones de categorías; la visualización de datos estará dada por gráficos de barras que representan la frecuencia de diferentes categorías; polígonos de frecuencia que son líneas que conectan los puntos de frecuencia de los datos y el diagrama de caja y bigotes que muestran la mediana, cuartiles y posibles valores atípicos. El análisis univariado es fundamental porque proporciona una comprensión básica de los datos.

Las variables cualitativas serán resumidas en proporciones o en valores absolutos y relativos y las variables cuantitativas serán resumidas mediante medidas de tendencia central y de dispersión, a continuación, se resumirá los dos tipos de variables.

Tabla 1 *Tipos de variables*

VARIABLES CUANTITATIVAS		VARIABLES CUALITATIVAS	
Se pueden medir numéricamente y permiten realizar operaciones aritméticas. Se dividen en dos tipos: discretas y continuas.		Describen características o cualidades y no se pueden medir numéricamente. Se dividen en dos tipos: nominales y ordinales .	
Discretas	Continuas	Nominales	Ordinales
Toman valores específicos y contables, generalmente enteros. Un ejemplo son el número de hijos, cantidad de autos en un estacionamiento.	Pueden tomar cualquier valor dentro de un rango continuo. Un ejemplo es la altura, peso, tiempo.	Son categorías sin un orden específico. Un ejemplo son el género, color de ojos, tipo de sangre.	Son categorías con un orden específico. Un ejemplo son el nivel educativo, clasificación de satisfacción (bajo, medio, alto).
Medidas comunes: Media, mediana, moda, rango, varianza, desviación estándar.	Medidas comunes: Media, mediana, moda, rango, varianza, desviación estándar.	Medidas comunes: Frecuencia, proporciones.	Medidas comunes: Frecuencia, proporciones, mediana.

(Nota: Elaboracion propia)

Para el análisis bivariado, se examinan como es la relación de dos variables diferentes, con el objetivo de determinar si existe un vínculo estadístico entre las dos variables y si es así con que intensidad y en qué dirección. Esta técnica se utiliza para determinar cómo están conectadas dos variables y encontrar tendencias y patrones en los datos, además pueden evaluar si dos variables están asociadas estadísticamente y a establecer que variable causa la otra conllevando a los investigadores a predecir resultados futuros. Para lograr el análisis bivariado se tuvo en cuenta las siguientes pruebas de hipótesis:

- ✓ Para evaluar la relación de dos variables cuantitativas se utilizará la correlación de Pearson o la de Spearman:

La correlación es una medida que muestra la fuerza y la dirección de la relación entre dos variables, cuando existe una correlación positiva significa que cuando una variable aumenta también lo hace la otra; contrario a cuando una correlación es negativa indica que cuando una variable sube, la otra baja.

En la correlación de Pearson evaluara la relación lineal entre dos variables continuas, teniendo en cuenta que la relación lineal es cuando una variable se asocia con un cambio proporcional en la otra variable. Un ejemplo claro sería evaluar si los aumentos de temperatura en sus instalaciones de producción están asociados con una disminución en el espesor de las capas de chocolate. Y en la correlación de Spearman evaluara la relación monótona entre dos variables continuas u ordinales, teniendo en cuenta que en la relación monótona las variables tienden a cambiar al mismo tiempo, pero no siempre a un ritmo constante, un ejemplo serio evaluar si el orden en que

los empleados completan un ejercicio de prueba se relaciona con el número de meses que han estado trabajando en la empresa.

- ✓ Para evaluar la relación de dos variables categóricas se utilizará la prueba de Chi-cuadrado o la prueba exacta de Fisher:

La prueba de Chi- cuadrado determina si existe una diferencia significativa entre los resultados esperados y los observados en una o más categorías, es una prueba no paramétrica que se usa para examinar las diferencias entre variables categóricas en la misma población. En esta prueba se comparan los valores de los datos reales con los que se esperaría si la hipótesis nula fuera cierta. En la prueba exacta de Fisher se determina si existe una asociación significativa entre dos variables categóricas en una tabla de contingencia.

- ✓ Para evaluar la relación de una variable cualitativa dicotómica y una variable cuantitativa se utilizará la prueba U de Mann- Whitney o la prueba T de Student:

La primera se utilizará para comparar dos medias muestrales que provienen de la misma población, permite sacar diferentes conclusiones sobre los datos en función de las suposiciones que se hagan sobre la distribución de estos, en este caso la prueba U de Mann-Whitney realiza una comparación de la media y determina si existe una diferencia en la variable dependiente para dos grupos independientes. Funciona a partir de clasificar todos los valores dependientes en orden ascendente, donde el valor más bajo recibe una puntuación de uno y posteriormente utiliza la suma de los rangos de cada grupo en el cálculo de la estadística de la prueba. Mientras que la

prueba T de Student se utiliza para evaluar las medias de uno o dos grupos mediante pruebas de hipótesis, teniendo en cuenta que los datos deben ser continuos, la muestra de datos se ha tomado aleatoriamente de la población, hay homogeneidad en la varianza y la distribución es aproximadamente normal.

- ✓ Para evaluar la relación de una variable cuantitativa y una cualitativa politómica se utilizará la prueba de ANOVA o la prueba de Kruskal-Wallis:

Con la prueba de ANOVA se puede descubrir si los resultados de una prueba son significativos, permite determinar si es necesario rechazar la hipótesis nula o aceptar la hipótesis alternativa. Se utiliza para comparar la media de tres o más grupos y determinar si existen diferencias significativas entre ellas. Si la varianza entre los grupos es mayor que la varianza dentro de los grupos, entonces es probable que exista una diferencia significativa en las medias. Si la varianza dentro de los grupos es mayor que la varianza entre los grupos, entonces cualquier diferencia observada en las medias podría ser simplemente aleatoria. En la prueba de Kruskal-Wallis se determina si las medianas de dos o más grupos son diferentes. Esta prueba se utiliza cuando no se cumplen los supuestos del ANOVA. Al ser una prueba no paramétrica, no sume que los datos provienen de una distribución particular, es decir, la prueba te dirá si hay una diferencia significativa entre los grupos, pero no te dirá que grupos son diferentes.

Fases del trabajo de campo

Para realizar el trabajo de campo se tuvo en cuenta varias fases a continuación se mencionan por medio de un flujograma cada uno de los pasos que se realizaron para alcanzar dicho objetivo.

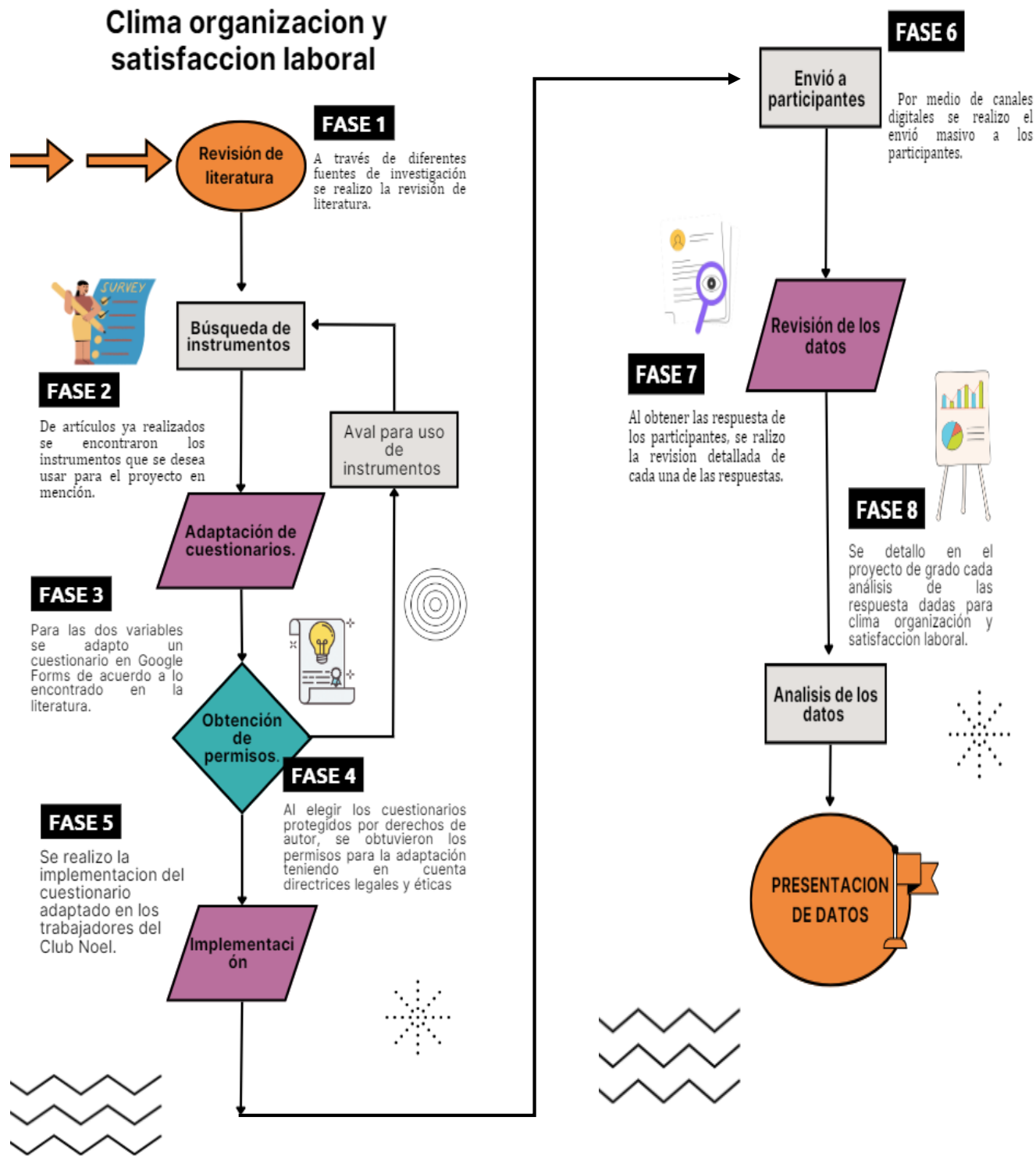


Figura 2. Flujoograma fases de trabajo de campo

(Nota: Elaboracion propia)

Categorización y clasificación

Tabla 2 Cuadro de operacionalización de variables

Variables	Dimensiones o definición	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Edad	Número de años cumplidos	Años	N/A	Numérica continua
Cargo	Título del puesto de trabajo	Nombre del cargo	N/A	Catagórica nominal
Antigüedad en el trabajo	Número de años trabajando en la organización actual	Años	N/A	Numérica continua
Sexo	Identificación personal	Masculino / Femenino	N/A	Catagórica nominal
Nivel educativo	Ultimo nivel educativo completado	Primaria, Secundaria, técnico, universitario, etc.	N/A	Catagórica nominal
Estado civil	Estado civil declarado	Soltero, casado, divorciado, unión libre	N/A	Catagórica nominal
Salario	Cantidad de dinero recibida mensualmente	Pesos colombianos	N/A	Numérica continua
Clima organizacional	Trato interpersonal	Calidad de las relaciones con compañeros	Me llevo bien con mis compañeros de trabajo.	Likert (1-5)
	Apoyo del jefe	Percepción del apoyo recibido del jefe	Mi jefe me apoya en mis tareas diarias	Likert (1-5)
	Sentido de pertenencia	Identificación con la empresa	Me siento parte importante de la empresa	Likert (1-5)
	Retribución	Satisfacción con el salario y beneficios	Estoy satisfecho con mi salario y beneficios	Likert (1-5)
	Disponibilidad de recursos	Acceso a los recursos necesarios para el trabajo	Tengo acceso a los recursos necesarios para realizar mi trabajo.	Likert (1-5)
	Estabilidad	Percepción de seguridad en el empleo	Siento que mi empleo es estable.	Likert (1-5)
	Claridad organizacional	Claridad en las políticas y procedimientos	Las políticas y procedimiento de la empresa son claros	Likert (1-5)
	Coherencia	Eficiencia y colaboración en el trabajo en equipo	En mi equipo, trabajamos de manera eficiente y colaborativa.	Likert (1-5)
Satisfacción laboral	Trabajo en equipo	Eficiencia y colaboración en el trabajo en equipo.	En mi equipo, trabajamos de manera eficiente y colaborativa.	Likert (1-5)
	Satisfacción por el trabajo	Grado de complacencia con la laboral desempeñada	Estoy satisfecho con las tareas que realizo en mi trabajo.	Likert (1-5)
	Tensión relacionada con el trabajo	Nivel de estrés y agotamiento	Mi trabajo me causa estrés y agotamiento	Likert (1-5)
	Competencia profesional	Percepción de capacidad para realizar el trabajo	Me siento competente para realizar mi trabajo.	Likert (1-5)
	Presión en el trabajo	Percepción de la presión laboral	Siento que hay demasiada presión en mi trabajo.	Likert (1-5)

Promoción profesional	Oportunidades de crecimiento y formación	Tengo oportunidades de desarrollo profesional en mi trabajo	Likert (1-5)
Relación interpersonal con los compañeros	Calidad de las relaciones con compañeros	Me llevo bien con mis compañeros de trabajo.	Likert (1-5)
Características extrínsecas de estatus	Satisfacción con el salario y beneficios	Estoy satisfecho con mi salario y beneficios	Likert (1-5)
Monotonía laboral	Diversidad y cambio en las tareas realizadas	Las tareas que realizo son variadas y cambiantes	Likert (1-5)

Nota: Elaboración propia

Capítulo 3. Resultados

Este capítulo presenta los resultados obtenidos a partir de la aplicación de encuestas al personal de salud de una IPS en la ciudad de Cali. La muestra estuvo conformada por 92 trabajadores. No se realizaron exclusiones por consentimientos negativos, inconsistencias en las respuestas ni por dificultades en la aplicación del instrumento. A continuación, se presentan los hallazgos organizados por características sociodemográficas y laborales, clima organizacional, niveles de satisfacción laboral, y análisis estadísticos de correlación y regresión lineal.

3.1 Características sociodemográficas y laborales del personal de salud de la IPS.

Tabla 3 Caracterización sociodemográfica y laboral

Variables	Todos	Mujeres	Hombres
	92 (100%)	40 (43.48%)	52 (56.52%)
Edad*	31 (27-38)	29,5 (26-37)	32 (28-38)
Nivel educativo (Último nivel alcanzado)			
Bachiller	0 (0,0)	0 (0,0)	0 (0,0)
Técnico/ Tecnólogo	42 (45,65)	22 (42,31)	20 (50,00)
Universitario	41 (44,57)	25 (48,08)	16 (40,00)
Especialización	7 (7,61)	3 (5,77)	4 (10,00)
Maestría	1 (1,09)	1 (1,92)	0 (0,0)
Doctorado	1 (1,09)	1 (1,92)	0 (0,0)
Cargo			
Pediatra	6 (6,53)	2 (3,85)	4 (10,00)
Medico asistencial	13 (14,13)	3 (5,77)	10 (25,00)
Coordinadora asistencial	1 (1,09)	1 (1,92)	0 (0,0)
Jefe de enfermería	29 (31,55)	23 (44,21)	6 (15,00)
Auxiliar de enfermería	43 (46,77)	23 (44,21)	20 (50,00)
Tiempo laborado (años)			
1-5	56 (60,85)	32 (61,54)	24 (60,00)
6-10	20 (21,74)	10 (19,24)	10 (25,00)
11-15	9 (9,78)	5 (9,61)	4 (10,00)
16-25	7 (7,61)	5 (9,61)	2 (5,00)
Estado civil			
Soltero/a	51 (55,43)	30 (57,69)	21 (52,50)
Casado/a	23 (25,00)	10 (19,23)	13 (32,50)
Unión libre	16 (17,39)	10 (19,23)	6 (15,00)
Separado/a	2 (2,17)	2 (3,85)	0 (0,0)

	Viudo/a	0 (0,0)	0 (0,0)	0 (0,0)
Salario				
De 1 SMLV a 2 SMLV		42 (45.65)	22 (42.31)	20 (50.00)
De 2 SMLV a 3 SMLV		25 (27.17)	20 (38.46)	5 (1.50)
De 3 SMLV o mas		25 (27.17)	10 (19.23)	15 (37.50)

*Mediana y rango intercuartílico (IQR)

Nota: Elaboración propia

3.2 Resultados del Clima Organizacional

Los resultados del clima organizacional se obtuvieron mediante la encuesta ECO V aplicada por la empresa SIETE. Se evaluaron varias dimensiones como apoyo del jefe, apoyo organizacional, trato interpersonal, retribución, coherencia y sentido de pertenencia..

Tabla 4 Resultado por grupos y variables de clima organizacional

Grupos que tengan 5 o más encuestados	Recuento	Apoyo del Jefe	Claridad	Trato	Disponibilidad	Apoyo	Estabilidad	Retribución	Coherencia	Sentido de	Trabajo en	Calidad del
		apofj	Organizacional	Interpersonal	de Recursos	Organizacional	esta	retri	coher	Pertenencia	Equipo	Clima
		apofj	clar	trai	disre	aop				senpe	tequi	cc
Total	92	40,4	49,8	56,7	55,7	41,8	51,5	59,3	55,7	55,1	47,4	51,8
Cargo												
Auxiliar de enfermería	43	35,5	46,0	50,4	50,5	38,6	45,8	59,0	50,9	50,9	44,1	47,0
Enfermera(o)	24	41,6	52,1	58,7	63,7	39,8	55,8	58,0	55,1	53,4	45,5	52,7
Jefe de enfermería	6	38,3	44,5	65,0	43,9	34,5	46,0	56,3	53,5	57,8	53,1	50,0
Médico	13	46,7	61,2	66,7	60,8	49,5	58,6	62,4	64,2	67,3	58,6	61,3
Pediatra	6	58,0	47,2	72,3	59,8	61,5	64,2	63,1	76,1	62,9	50,3	63,8
Antigüedad												
1 a 5	56	37,8	49,7	53,8	56,3	37,6	49,7	59,4	52,9	53,3	45,1	49,9
11 a 15	9	37,8	56,4	53,2	50,7	41,8	45,1	60,8	58,9	50,3	44,8	50,9
16 o más	7	57,7	59,1	73,1	61,7	64,5	67,1	69,9	76,1	64,7	63,7	69,0
Edad Rango												
6 a 10	20	42,7	43,9	60,4	54,1	44,6	57,2	54,8	54,8	58,8	49,2	51,5
20 a 29	40	40,7	51,6	57,1	61,2	36,9	53,8	60,9	59,2	55,8	47,7	53,3
30 a 39	33	39,1	47,2	58,2	50,9	43,4	40,2	56,3	50,9	55,3	47,4	49,3
40 a 49	13	40,5	49,8	51,1	48,3	43,6	55,1	61,7	49,3	48,7	44,8	49,6
50 o más	5	55,8	60,5	71,3	65,2	64,8	66,3	66,6	76,1	63,4	61,3	68,1
Sexo												
Hombre	40	41,0	52,3	58,4	57,4	42,6	58,7	63,8	59,7	55,1	47,7	54,5
Mujer	52	39,9	47,9	55,4	54,3	41,2	46,1	55,9	52,7	55,1	47,1	49,7
Nivel educativo												
Especialización	7	61,4	52,0	73,1	61,7	62,7	64,9	65,2	76,1	64,7	51,9	66,1
Técnico/ Tecnólogo	42	34,4	46,0	50,9	48,2	37,9	45,2	58,6	50,3	51,4	43,6	46,4
Universitario	41	42,4	52,5	61,9	62,1	42,6	55,7	58,2	59,1	57,4	52,7	55,1
Estado Civil												
Casado/a	23	48,3	51,5	60,5	57,3	49,8	61,6	64,2	58,4	56,4	52,7	57,2
Soltero/a	51	38,6	53,5	54,6	55,7	38,5	49,3	58,5	54,5	55,6	45,1	50,6
Unión libre	16	35,3	34,0	55,7	53,8	37,8	42,1	52,6	53,1	50,0	44,8	45,3
Salario												
De 1 SMLV a 2 SMLV	42	35,0	46,4	51,2	49,9	38,4	45,2	59,3	50,3	50,3	43,2	46,7
De 2 SMLV a 3 SMLV	25	41,1	52,5	63,2	63,6	39,8	58,1	59,1	62,2	57,3	53,4	55,9
De 3 SMLV o más	25	48,5	52,5	59,3	57,0	49,3	55,1	59,4	58,3	61,0	48,3	56,2

(Fuente: SIETE gestión humana y organizacional)

En la tabla N.º 4 se presenta la descripción de las diferentes dimensiones de acuerdo a grupos seleccionado teniendo en cuenta las variables sociodemográficas, de la siguiente manera:

- Dimensiones críticas: Apoyo del jefe y Apoyo organizacional presentaron puntuaciones por debajo de 40 en la mayoría de los grupos (semaforización en rojo), lo que indica percepción de bajo respaldo.

- Dimensiones positivas: Trato interpersonal y Retribución superaron los 60 puntos (color verde), indicando relaciones laborales armónicas.
- Diferencias por grupo: los médicos asistenciales y pediatras mostraron niveles altos en trato interpersonal y sentido de pertenencia. El personal con más de 10 años en la organización tuvo puntuaciones más altas en coherencia y trato.
- Mujeres destacaron en trato interpersonal y coherencia; hombres en sentido de pertenencia.

3.3 Resultado de Satisfacción laboral

Según la tabla 5, se analizaron 91 registros. El puntaje más bajo fue 55 y el más alto 87.

- Puntajes más frecuentes: 59 (10 casos), 64 (13 casos), y 65 (10 casos).
- Más del 90% de los participantes obtuvo puntajes iguales o inferiores a 67, lo que indica que los valores altos son menos comunes.

Tabla 5 Resultados de satisfacción laboral según STATA

Puntaje	Frecuencia	Porcentaje (%)
55	1	1,10
56	2	3,30
57	2	5,49
58	2	7,69
59	10	18,68
60	8	27,47
61	8	36,26
62	9	46,15
63	9	56,04
64	13	70,33
65	10	81,32
66	5	86,81
67	3	90,11
68	1	91,21
69	1	92,31
70	2	94,51
78	2	96,70
85	1	97,80
86	1	98,90
87	1	100,00

(Fuente: Software STATA)

En la tabla N.º 5 tal se muestran los puntajes con respecto a la satisfacción laboral, el mínimo fue de un puntaje de 55 y el mayor puntaje se vio representando en 87, se observa que los puntajes con mayor frecuencia están representados entre 59 y 65, con un acumulado significativo de frecuencia y porcentaje. La mayor cantidad de respuestas se encuentran en 64 con (13 veces), 65 (10 veces) y 59 (10 veces), siendo los puntajes más comunes de la muestra. Mas del 90 % de la muestra, se concentra en los puntajes hasta los 67, sugiriendo que los puntajes altos son poco frecuentes. Frente al mínimo registro, solo una persona obtuvo un puntaje de 55 al igual que el máximo registro de 87 puntos.

Tabla 6 *Terciles de satisfacción Laboral*

Categoría	Rango estimado	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	55–60	33	36.26%
Medio	61–64	31	34.07%
Alto	65–87	27	29.67%

(Fuente: Software STATA)

En la tabla N.º6 se presentan los datos por terciles, respecto al porcentaje obtenido en el tercil BAJO representa la mayor proporción de los encuestados sugiriendo que una parte significativa de los trabajadores de la IPS tiene una baja percepción de la satisfacción frente a su cargo o puesto de trabajo indicando áreas críticas de mejora en los servicios, el tercil MEDIO aunque con mejor porcentaje que el anterior sigue siendo relevante indicando una parte considerable de los encuestados con una satisfacción moderada es decir se pueden determinar estrategias para elevar la percepción de esta parte de los trabajadores y el ultimo tercil representado con un 29.67%

consideran que su satisfacción en su sitio de trabajo es alta, por lo que sería importante analizar cuáles son los factores determinantes para este grupo de trabajadores frente a la satisfacción y poder replicarlo con el resto del equipo.

3.4 Análisis de correlación y regresión.

Segùn la tabla 7, Coeficiente de correlación: $r = 0.0148$

- Indica una correlación lineal prácticamente nula.
- La muestra ($n = 91$) no mejora el poder estadístico.
- Podrían existir variables de confusión como antigüedad, salario o nivel educativo.
- Se reconoce riesgo de multicolinealidad entre dimensiones del clima.

Tabla 7 Matriz de correlación entre clima organizacional y satisfacción laboral

Variables	Clima índice	Satisfacción índice
Clima índice	1.0000	0.0148
Satisfacción índice	0.0148	1.000

(Fuente: Software STATA)

En la tabla 7 se evidencia que al obtener un valor de 1.000 en la diagonal simplemente indica que cada variable está perfectamente correlacionada consigo misma, es decir en un 100% y el valor 0.0148 es el coeficiente de correlación entre clima organizacional y satisfacción laboral. Este valor representa la fuerza y dirección de la relación lineal entre ambas variables, en una escala de -1 a 1, en este caso y de acuerdo con la muestra el resultado no representa una relación lineal significativa entre las variables; es decir la correlación es casi nula

dado de que el tamaño de muestra ($n=91$) no mejora el poder estadístico. Aunque los resultados muestran una baja asociación entre clima organizacional y satisfacción laboral, se reconoce la posibilidad de variables de confusión no controladas en el modelo. Factores como la antigüedad laboral, el salario, el género o el nivel educativo podrían estar incidiendo tanto en la percepción del clima como en los niveles de satisfacción, afectando la estimación del efecto directo del clima organizacional. Además de riesgo de multicolinealidad entre ciertas dimensiones del clima organizacional, tales como apoyo del jefe, coherencia y claridad organizacional, lo cual podría reducir la capacidad explicativa individual de cada dimensión en los análisis estadísticos.

Tabla 8 *Relación estadística entre clima organizacional y la satisfacción laboral (Regresión lineal)*

Segùn la tabla 8,

- Coeficiente de clima: 0.0001386
- Valor-p: 0.897 (no significativo)
- $R^2 = 0.0002$

No se encontró una relación estadísticamente significativa. Esto sugiere que otras variables no contempladas en el modelo podrían influir en la satisfacción laboral.

Modelos alternativos sugeridos:

- Regresión logística con satisfacción categorizada.
- Modelos multinivel si hay jerarquías internas.
- Modelos multivariados que incluyan variables sociodemográficas.
- Análisis factorial o regresión por componentes para abordar multicolinealidad.

Satisfacción	Coefficiente	Error estándar (Std. Err)	t	P> t	[95% conf.	Interval]
Clima índice	.0001386	.0010711	0.13	0.897	-.0019947	.0022719
_cons	2.452515	.061855	39.65	0.000	2.329319	2.575711

Fuente	Suma de cuadrados (SS)	Grados de libertad (df)	Media Cuadrática (MS)
Modelo	.000875368	1	.000875368
Residual	3.9742	76	.052292105
Total	3.97507537	77	.051624355

Campos como SS y MS muestran cómo se descompone la variación total y ayudan a calcular el valor F

- No de observaciones = 78
- F (1, 76) = 0.02
- Prob > F = 0.8974
- **R2 = 0.0002**
- Adj R-squared = -0.0129
- Error estándar de estimación (Root MSE) = .22867

(Fuente: Software STATA)

En la tabla 8 se evidencia la relación entre clima organizacional (variable independiente) y satisfacción laboral (variable dependiente), el coeficiente de clima organizacional sugiere que por cada persona que aumenta el clima organizacional, la satisfacción laboral incrementa solo mínimamente, sin embargo el resultado del valor-p el cual nos indica si un resultado estadístico es significativo o no, representado por un valor de 0.897; muy por encima del umbral de significancia (0.05) lo que indica que el efecto no es estadísticamente significativo, es decir, no se encontró evidencia suficiente para afirmar que el clima organizacional predice significativamente los niveles de satisfacción laboral en esta muestra. Otro resultado principal en la tabla, es el valor de R2 con un resultado de 0.0002, es decir que solo el 0.02% de la variación en satisfacción laboral (variable dependiente) puede ser explicada por el clima organizacional (variable independiente).

Comparación con estudios previos y recomendaciones analíticas

Aunque en este estudio no se evidenció una relación estadísticamente significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral ($R^2 = 0.0002$; $p = 0.897$), investigaciones previas han reportado asociaciones robustas y significativas entre estas variables.

Por ejemplo, Pedraza (2018) identificó que las dimensiones de relaciones interpersonales, toma de decisiones y reconocimiento impactan de forma significativa en la satisfacción laboral, con resultados estadísticamente relevantes en organizaciones públicas y privadas, respaldados por el modelo de Litwin y Stringer. Por su parte, Sánchez Medina (2017) concluyó que un clima organizacional favorable incrementa la satisfacción laboral, especialmente cuando existe percepción de justicia organizacional y liderazgo participativo.

Estas comparaciones sugieren que, aunque en el contexto específico de la IPS evaluada en Cali no se evidenció una asociación estadística fuerte, en otros entornos organizacionales —con diferentes diseños metodológicos— sí se ha documentado una relación significativa. La ausencia de correlación en este estudio no implica una falta total de vínculo, sino posiblemente la influencia de variables intervinientes no incluidas en el modelo.

Aun sin significancia estadística global, este análisis aporta evidencia valiosa al identificar que dimensiones específicas como apoyo del jefe y claridad organizacional obtuvieron puntuaciones críticas (<40), alineándose con lo reportado por Del Ángel-Salazar et al. (2020), quienes destacaron dichas dimensiones como predictores del bienestar laboral en personal de salud.

Además, la segmentación de los datos revela patrones similares a los de Guevara (2020), donde variables como la antigüedad y el nivel educativo influyen notablemente en la percepción del clima y la satisfacción.

Dada la escasa capacidad explicativa del modelo lineal aplicado, se propone considerar modelos estadísticos alternativos que permitan capturar mejor la complejidad de la relación entre clima organizacional y satisfacción laboral:

- Regresión logística, en caso de categorizar los niveles de satisfacción (bajo, medio, alto).
- Modelos multinivel, si se desea analizar estructuras jerárquicas como departamentos, turnos o áreas funcionales.
- Modelos multivariados, integrando variables individuales como antigüedad, cargo, edad o género para controlar posibles efectos de confusión.
- Análisis factorial o regresión por componentes principales, útil en caso de multicolinealidad entre dimensiones del clima.

En contraste con los resultados obtenidos aquí, estudios regionales como los de Herrera et al. (2022) y Corredor et al. (2021) reportaron que hasta el 68% de la variabilidad en la satisfacción laboral puede explicarse por el clima organizacional. Esto sugiere que, en la IPS evaluada, otros factores no contemplados en el modelo —como la carga laboral, el sentido de propósito o el reconocimiento no institucionalizado— podrían estar ejerciendo una mayor influencia.

Asimismo, el análisis desagregado de los datos permitió identificar ciertos patrones sociodemográficos relevantes:

- Antigüedad laboral: los trabajadores con más de 10 años presentaron mayores niveles de coherencia, trato interpersonal y claridad organizacional, así como niveles superiores de satisfacción, lo cual podría asociarse a un efecto de estabilidad como factor protector.
- Edad: el grupo de edad intermedia (27–38 años) manifestó percepciones más favorables, posiblemente por una mayor adaptación institucional.
- Género: las mujeres destacaron en trato interpersonal y coherencia; los hombres, en sentido de pertenencia.

Con base en estos hallazgos, se recomienda implementar estrategias diferenciadas de fortalecimiento del clima organizacional, ajustadas al perfil laboral y trayectoria institucional.

Por ejemplo:

- Capacitaciones y procesos de inducción reforzados para el personal de nuevo ingreso.
- Liderazgo cultural o mentoría asignado a personal con mayor antigüedad.
- Mejoras en la comunicación institucional, mediante protocolos claros, canales bidireccionales y espacios de retroalimentación.

Finalmente, se sugiere que estudios futuros apliquen modelos multivariados avanzados, incluyendo el uso de VIF (Variance Inflation Factor) para detectar multicolinealidad, y que exploren alternativas como análisis factoriales o modelos de regresión estructurada. También se

recomienda el diseño e implementación de planes de acción específicos para fortalecer el liderazgo organizacional, tanto en términos simbólicos (reconocimiento) como prácticos (acompañamiento), así como establecer sistemas de monitoreo continuo sobre clima y satisfacción, con enfoque participativo.

Capítulo 4. Disertación

Los resultados de esta investigación evidencian que, en el contexto específico de la IPS analizada, no se encontró una relación estadísticamente significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral ($R^2 = 0.0002$; $p = 0.897$). Este hallazgo difiere de lo reportado en diversos estudios previos, donde se ha demostrado una asociación positiva y significativa entre ambas variables. Sin embargo, el análisis segmentado por dimensiones del clima y características sociodemográficas permite extraer hallazgos relevantes que aportan al diagnóstico organizacional.

Entre las dimensiones del clima organizacional evaluadas, “Apoyo del jefe” y “Apoyo organizacional” se destacan por presentar puntuaciones críticas, inferiores a 40 puntos. Estas dimensiones reflejan una baja percepción de respaldo por parte de los líderes, lo cual representa un factor de riesgo para el bienestar y la motivación del personal. En contraste, dimensiones como “Trato interpersonal” y “Sentido de pertenencia” muestran niveles más positivos, especialmente entre trabajadores con mayor antigüedad y en cargos asistenciales como médicos y pediatras.

A pesar de la ausencia de correlación significativa entre clima y satisfacción en el modelo general, los resultados sugieren que ciertos elementos específicos del clima influyen de forma diferenciada en la experiencia laboral. Por ejemplo, se observó que los trabajadores con más de 10 años en la institución reportan mayores niveles de satisfacción, trato interpersonal y coherencia organizacional, lo que sugiere que la antigüedad podría actuar como un factor protector frente a experiencias laborales negativas. Asimismo, se identificaron diferencias por género: las mujeres reportaron mejor percepción en coherencia y trato interpersonal, mientras que los hombres destacaron en sentido de pertenencia.

El análisis también reveló que la mayoría de los trabajadores reporta niveles moderados de satisfacción laboral, con puntajes frecuentes entre 59 y 65. Esta tendencia sugiere un margen importante de mejora, especialmente si se desea alcanzar niveles óptimos de motivación, compromiso y retención del talento humano.

En estudios como el de Del Ángel-Salazar et al. (2020), se ha demostrado que un clima organizacional positivo no solo mejora la satisfacción laboral, sino que también reduce los niveles de estrés. En este sentido, aunque la presente investigación no valida estadísticamente dicha relación en esta muestra específica, sí identifica dimensiones críticas del clima que pueden ser objeto de intervención prioritaria por parte de la organización.

Proyecciones y aportes teóricos

Desde una perspectiva teórica, este estudio se sustenta en modelos clásicos de clima organizacional como los propuestos por Lewin, Lippitt y White (1939) y Litwin y Stringer (1968), que establecen el vínculo entre el entorno laboral percibido y el comportamiento organizacional. En cuanto a la satisfacción laboral, se adoptó la conceptualización de Davis y Newstrom (2007), que la define como un conjunto de sentimientos favorables o desfavorables hacia el trabajo, así como el enfoque de Oshagbemi (1999), quien plantea que la satisfacción está relacionada con el cumplimiento de las expectativas individuales.

A la luz de estos marcos teóricos, se entiende que la percepción de un ambiente laboral positivo no siempre genera efectos uniformes sobre la satisfacción laboral, sino que esta relación puede

depender de variables mediadoras o contextuales como el liderazgo, la comunicación organizacional y las trayectorias laborales individuales.

Propuesta de mejora organizacional

Con base en los resultados obtenidos, la IPS podría desarrollar estrategias orientadas a fortalecer aquellas dimensiones del clima organizacional que presentan debilidades:

Programas de liderazgo transformacional, con énfasis en el fortalecimiento del apoyo del jefe, promoviendo líderes cercanos, empáticos y con capacidad para motivar equipos.

Protocolos de comunicación clara y horizontal, que garanticen la comprensión de funciones y responsabilidades desde el ingreso laboral, especialmente para el personal con menor antigüedad.

Sistemas de reconocimiento e incentivos no económicos, que refuercen el sentido de pertenencia y la motivación intrínseca.

Espacios de retroalimentación periódica, donde los trabajadores puedan expresar sus percepciones y aportar a la mejora continua del clima organizacional.

Asimismo, se recomienda diferenciar las estrategias según el perfil de los trabajadores. Por ejemplo, el personal nuevo puede beneficiarse de procesos de inducción más sólidos, mientras

que quienes tienen mayor tiempo en la institución pueden asumir roles de mentoría o liderazgo cultural.

Nuevas líneas de investigación

A partir de estos hallazgos, surgen nuevas preguntas de investigación que podrían ser abordadas en estudios futuros:

¿Cómo varía la percepción del clima organizacional entre instituciones públicas y privadas de salud?

¿Cuál es el impacto del liderazgo transformacional sobre la satisfacción laboral en contextos asistenciales?

¿Cómo influyen las estrategias de comunicación interna en la percepción del clima organizacional?

¿Qué relación existe entre carga laboral y satisfacción en el personal asistencial?

¿Cómo se vincula la satisfacción laboral con la calidad en la atención al paciente en diferentes niveles de complejidad institucional?

Estas preguntas permitirán avanzar en la comprensión integral de los factores que determinan el bienestar laboral en el sector salud, contribuyendo a la formulación de intervenciones más efectivas, sostenibles y adaptadas al contexto real de las instituciones prestadoras de servicios.

Referencias

Agudelo-Loaiza RD, Peña-López PA, Hoyos-Loaiza C, Jiménez-Montoya MA. Clima organizacional y percepción de la calidad en una institución de salud de la ciudad de Manizales (Colombia). Arch Med (Manizales)2020; 20(2):397-409.

<https://doi.org/10.30554/archmed.20.2.3473>.

Jiménez M. Factores del clima organizacional influyentes en la satisfacción laboral de enfermería, concerniente a los cuidados intensivos neonatales del Hospital nacional de niños. Enfermería en Costa Rica. 2007. Vol. 28 (1)

Brito-Carrillo C, Pitre-Redondo R, Cardona-Arbeláez D. Clima organizacional y su influencia en el desempeño del personal en una empresa de servicio. 2020

Méndez, F. (2014). *[Citado en contextos de clima organizacional]*. En Revista ESPACIOS, 2019.

Mora- Romero J, Mariscal-Rosado Z. Correlación entre la satisfacción laboral y desempeño laboral. Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores. 2019

Naranjo Herrera, C. Paz Delgado, A. L, & Marín Betancur, S. M. (2015). Clima organizacional: una investigación en la institución prestadora de servicios de salud (IPS) de la universidad

autónoma de Manizales. *Universidad & Empresa*, 17 (28), 105-126.

Doi: <http://dx.doi.org/10.12804/rev.univ.empresa.28.2015.05>

Ramírez Campos, Álvaro Fabricio; Domínguez Aguirre, Luis Roberto. EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL COMPROMISO INSTITUCIONAL EN LAS IES DE PUERTO VALLARTA. *Investigación Administrativa*, núm. 109, enero-junio, 2012, pp. 21-30. Escuela Superior de Comercio y Administración, Unidad Santo Tomás. Distrito Federal, México.

Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=456045214002>

Rosero Ramírez, D. Martínez Terán, M. Análisis del clima laboral de los empleados de la Dian Ipiales. Universidad de Nariño Jorge Tadeo Lozano. Especialización en gerencia del talento humano, San Juan de Pasto. 2018. Disponible:

<https://expeditiorepositorio.utadeo.edu.co/bitstream/handle/20.500.12010/5609/PROYECTO%20ANÁLISIS%20DEL%20CLIMA%20LABORAL%20DE%20LOS%20EMPLEADOS%20DE%20LA%20DIAN%20IPIALES>.

Pedraza Melo, Norma Angélica. El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral desde la percepción del capital humano. *Revista lasallista de Investigación*, vol. 15, núm. 1, pp. 90-101, 2018.

García Viamonte, D.: Satisfacción Laboral. Una aproximación teórica, en *Contribuciones a las Ciencias Sociales*, julio 2010. www.eumed.net/rev/cccss/09/dgv.htm

Hernández, C., Agudelo, D. y Valencia, A. (2018). Estudio de clima organizacional en una pyme de telecomunicaciones de Florencia, Caquetá, Colombia: aproximación al modelo Litwin y Stringer. *Revista Criterios*, 25(1), 39-59. DOI: 10.31948/rev.criterios.25.1-art-3

Pilligua Lucas, Cristhian Fabricio; Arteaga Ureta., Flor María. El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas. estudio caso: Hardepex Cía. Ltda. Cuadernos Latinoamericanos de Administración, vol. XV, núm. 28, 2019. Universidad El Bosque, Colombia. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=409659500007>

Henaó, B., & Felipe, D. (2020). Estudios de clima laboral. Revisión de trabajos de grados realizados entre 2009 y 2019 en 3 Universidades de Colombia. *Repositorio Institucional Universidad de Antioquia*. http://bibliotecadigital.udea.edu.co/bitstream/10495/17405/8/BustamanteDaniel_2020_EstudiosClimaLaboral.pdf

Daza Corredor, A., Beltrán García, L. de J., & Silva Rodríguez, W. J. (2021). Análisis del clima organizacional en las empresas del sector palmero de la región Caribe colombiana. *Revista Facultad De Ciencias Económicas*, 29(1), 65–76. <https://doi.org/10.18359/rfce.4233>

Muñoz Trujillo, J. (s. f.). Satisfacción Laboral de los colombianos en época de Pandemia. *Repositorio UNICATALICA*. <https://repository.unicatolica.edu.co/bitstream/handle/20.5>

00.12237/2418/SATISFACCI% c3% 93N LABORAL COLOMBIANOS % c3% 89POCA PAN DEM% c3% 8dA.pdf?sequence=1&ssp=1&setlang=es-mx&cc=CO&safesearch=moderate

Great Place to Work. (2023, 7 noviembre). Consecuencias del mal ambiente laboral y cómo lidiar con él. Great Place To Work Spain. <https://greatplacetowork.es/consecuencias-mal-ambiente-laboral/>

Varela, R. (2015b, junio 22). Clima laboral negativo. Joblers. <https://www.joblers.net/clima-laboral-negativo/?ssp=1&setlang=es-mx&cc=CO&safesearch=moderate>

Leliazapata. (2023, 16 noviembre). Clima laboral negativo: cómo identificarlo - Pon color a tu comunicación interna. Pon Color A Tu Comunicación Interna. <https://leliapata.com/clima-laboral-negativo-como-identificarlo?ssp=1&setlang=es-mx&cc=CO&safesearch=moderate>

Viamonte, D. G., & García Viamonte, D. (2010). Satisfacción laboral. Una aproximación teórica. *Contribuciones a las ciencias sociales*, 1(2), 5.

Marín Samanez, Helen Stephani, & Placencia Medina, Maritza Dorila. (2017). Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado. *Horizonte Médico (Lima)*, 17(4), 42-

52. <https://dx.doi.org/https://doi.org/10.24265/horizmed.2017.v17n4.08>

Guevara, C., & Camilo, B. (2020). *Clima organizacional en las empresas colombianas como factor motivacional según casos de estudio aplicados en Pymes.*

<https://repository.uamerica.edu.co/bitstream/20.500.11839/8354/1/228564-2020-III-GE.pdf>

Méndez Álvarez, C. E., (2005). Clima organizacional en empresas colombianas 1980-2004. *Universidad & Empresa*, 4(9), 100-121.

Olivares, J. P. (2002). Análisis exploratorio y análisis confirmatorio de datos. *Espacio abierto*, 11(1).

Del Ángel-Salazar, E., Fernández-Acosta, C., Santes-Bastián, M., Fernández-Sánchez, H., & Zepeda-Hernández, D. (2020). Clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de la salud. *Enfermería Universitaria*, 17(3), 273-283.

<https://doi.org/10.22201/eneo.23958421e.2020.3.789>

Chiang-Vega, M., Hidalgo-Ortiz, J. P., y Gómez-Fuentealba, N. (2021). Efecto de la satisfacción laboral y la confianza sobre el clima organizacional, mediante ecuaciones estructurales. *Retos Revista de Ciencias de la Administración y Economía*, 11(22), pp. 347-362. <https://doi.org/10.17163/ret.n22.2021.10>

Apéndices o Anexos

Anexo A

Instrumento de Clima organizacional ECO V

El instrumento ECO V mide el clima organizacional es una herramienta diagnóstica estructurada que permite medir la percepción de los trabajadores frente a distintos factores que influyen en el ambiente laboral de una organización. Este cuestionario ha sido diseñado con base en referentes teóricos de la psicología organizacional y validado en contextos del sector salud en nuestro país, lo que respalda su fiabilidad y aplicabilidad. Consta de ítems de tipo Likert con opciones de respuesta que van desde “No está seguro del asunto” hasta “Totalmente de acuerdo”. A continuación, se presenta el cuestionario completo utilizado en el estudio.



1 de 2

ECO V: INSTRUCCIONES

Usted encontrará diferentes afirmaciones y tan solo deberá responder en qué grado está de acuerdo con ellas. No hay respuestas buenas ni malas. Lo que importa es su opinión sincera. Lea cada afirmación y marque en la hoja de respuestas un número entre 4 y 0 de la siguiente manera:

- (4) si usted está totalmente de acuerdo.**
- (3) si usted está en buena parte de acuerdo.**
- (2) si usted está en buena parte en desacuerdo.**
- (1) si usted está totalmente en desacuerdo.**
- (0) si usted no está seguro del asunto.**

No se preocupe si encuentra afirmaciones parecidas, todas son independientes. Responda cada una sin preocuparse por las demás.

Afirmaciones

1. Aquí el personal está comprometido con su trabajo.
2. Al personal le falta información sobre el funcionamiento de esta empresa.
3. El trabajo en equipo es el modo preferido de hacer las cosas en esta empresa.
4. Aquí uno siente temor o desconfianza del jefe.
5. En esta empresa son más malos los salarios que en otras partes.
6. Esta es una empresa muy estable.
7. En esta empresa lo ayudan a uno a sacar adelante sus iniciativas de trabajo.
8. Aquí el trabajo se rige por los reglamentos y normas de la empresa.
9. En esta empresa la gente muestra interés por su trabajo.
10. En mi trabajo hay cooperación entre el personal.
11. En esta empresa cada uno está bien informado sobre los procedimientos de su trabajo.
12. Aquí el trabajo en equipo ayuda a obtener resultados positivos para la empresa.



13. Aquí el trabajo se hace sin tener en cuenta los procedimientos y las normas de la empresa.
14. Aquí uno está bien remunerado por su trabajo.
15. En esta empresa uno tiene estabilidad.
16. Aquí el jefe responde a las sugerencias de trabajo que uno le presenta.
17. En mi trabajo es muy bueno el trato de unas personas con otras.
18. Para hacer mi trabajo cuento con los implementos apropiados.
19. Esta empresa es una de las que mejores salarios paga.
20. En esta empresa se prefiere el trabajo individual al trabajo en equipo.
21. En esta empresa lo apoyan a uno cuando quiere mejorar algo en su trabajo.
22. En mi trabajo hay respeto en las relaciones entre el personal.
23. Los salarios de esta empresa están entre los mejores de la ciudad.
24. Aquí las personas se interesan muy poco por la empresa.
25. Aquí el jefe sabe motivar a las personas en su trabajo.
26. Aquí hacen falta implementos necesarios para hacer el trabajo.
27. Aquí se hace el trabajo de acuerdo con lo establecido por la empresa.
28. En esta empresa uno puede perder su empleo en cualquier momento.
29. En esta empresa el personal está bien informado sobre los objetivos de su área de trabajo.
30. En los momentos difíciles del trabajo uno siente el apoyo del jefe.
31. Aquí el personal cuenta, para su trabajo, con las herramientas y equipos indispensables.
32. Aquí el trabajo se rige por los principios y valores de la empresa.
33. El personal quiere esta empresa.
34. El buen empleado puede permanecer en esta empresa hasta cuando lo desee.
35. En esta empresa es más importante la persona como tal que el trabajo.
36. En esta empresa el personal está bien enterado de las funciones que le corresponden.
37. Aquí uno dispone de lo necesario para realizar su trabajo.
38. En mi trabajo el trato entre el personal es inadecuado.
39. En esta empresa se promueve el trabajo en equipo.
40. Esta empresa se interesa poco por los empleados.

Muchas gracias por su participación

Anexo B

Instrumento de Satisfacción Laboral FONT ROJA

El instrumento FONT ROJA miden la satisfacción laboral en diferentes dimensiones como ambiente, reconocimiento, tareas y relaciones interpersonales. Cada ítem se responde en una escala Likert de 5 puntos, donde 1 significa “Totalmente en desacuerdo” y 5 “Totalmente de acuerdo”. A continuación, se presenta el cuestionario completo utilizado en el estudio.

Escala de respuesta:

1 = Totalmente en desacuerdo; 2 = En desacuerdo; 3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo; 4 = De acuerdo; 5 = Totalmente de acuerdo.

Factores	Ítems incluidos en cada factor
F1	En mi trabajo me encuentro muy satisfecho Obtengo reconocimiento por mi trabajo La relación con mis jefes es muy cordial Sé lo que se espera de mí en el trabajo
F2	Mi trabajo en el centro es el mismo todos los días, no varía nunca Creo que tengo poca responsabilidad en mi trabajo Al final de la jornada de trabajo me suelo encontrar muy cansado Tengo poca independencia para organizar mi trabajo Tengo pocas oportunidades de aprender a hacer cosas nuevas
F3	Tengo muy poco interés por las cosas que realizo en mi trabajo Tengo la sensación de que lo que estoy haciendo no vale la pena
F4	Con frecuencia no desconecto del trabajo cuando estoy fuera del centro Las relaciones con mis compañeros son muy cordiales Con frecuencia tengo la sensación de no estar capacitado para realizar mi trabajo Con frecuencia la competitividad, o el estar a la altura de los demás, me causa estrés o tensión
F5	Tengo la sensación de que me falta tiempo para realizar mi trabajo Creo que mi trabajo es excesivo Con frecuencia siento no tener recursos suficientes para hacer mi trabajo tan bien como sería deseable
F6*	La estructura física de mi entorno de trabajo interfiere con mi capacidad para realizar el mismo La estructura e instalaciones me impiden desarrollar mi trabajo satisfactoriamente
F7	Tengo muchas posibilidades de promoción profesional Los problemas personales de mis compañeros de trabajo me suelen afectar
F8	El sueldo que percibo es adecuado Estoy convencido de que ocupo el puesto que me corresponde por capacidad y preparación
F9	Muy pocas veces me tengo que emplear a fondo para realizar mi trabajo Muy pocas veces mi trabajo en el centro altera mi ánimo, mi salud o mis horas de sueño