

CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN EMPLEADOS DE UNA
EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS DE SALUD EN LA CIUDAD DE MEDELLÍN
EN EL SEMESTRE 2020-2

TRABAJO DE GRADO PARA OPTAR POR EL TÍTULO DE PSICÓLOGAS

Presentado por:

Alejandra Cristina Marín Giraldo

Maira Ximena Girón Rodríguez

Asesora:

Paula Andrea Díez

Magíster en Neuropsicología y Educación

CORPORACIÓN UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS UNIMINUTO- SECCIONAL

BELLO

FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y SOCIALES

PROGRAMA DE PSICOLOGÍA

BELLO, COLOMBIA

2020-2

Tabla de contenido

| | |
|--|-----------|
| Introducción..... | 6 |
| Planteamiento del problema..... | 7 |
| Justificación | 19 |
| Objetivos | 23 |
| Objetivo general | 23 |
| Objetivos específicos..... | 23 |
| Marco Teórico | 24 |
| Metodología | 36 |
| Descripción de los instrumentos..... | 37 |
| Participantes..... | 38 |
| Tipo de Muestra | 38 |
| Procedimientos | 39 |
| Variables..... | 40 |
| Plan de análisis | 44 |
| Consideraciones éticas | 45 |
| Resultados | 48 |
| Caracterización por edad y sexo | 48 |
| Satisfacción Laboral..... | 50 |
| Clima Organizacional..... | 52 |
| Discusión | 56 |
| Conclusiones | 58 |
| Referencias..... | 59 |
| Apéndice..... | 66 |

Tabla de Tablas

| | |
|--|----|
| Tabla 1. Características del concepto de clima organizacional. Tomado de Ramos 2012, p. 21 | 28 |
| Tabla 2. Variables y Subvariables para el análisis de los datos | 40 |
| Tabla 3. Relación preguntas-variables de Satisfacción Labora. | 42 |
| Tabla 4. Relación Preguntas-VARIABLES de Clima Organizacional | 44 |

Tabla de Gráficas

| | |
|--|----|
| Gráfica 1. Componentes y resultados del clima organizacional. Tomado de Gibson en Ramos (2012).... | 28 |
| Gráfica 2. Caracterización por edad. Fuente: Elaboración propia | 48 |
| Gráfica 3. Caracterización por sexo. Fuente: Elaboración propia..... | 49 |
| Gráfica 4. Satisfacción laboral con el rol. Fuente: Elaboración propia..... | 50 |
| Gráfica 5. Satisfacción laboral con el ambiente. Fuente: Elaboración propia. | 51 |
| Gráfica 6. Satisfacción laboral. Fuente: Elaboración propia..... | 51 |
| Gráfica 7. Factores internos del clima organizacional. Fuente: Elaboración propia..... | 52 |
| Gráfica 8. Factores ambientales del clima organizacional. Fuente: Elaboración propia. | 53 |
| Gráfica 9. Factores interpersonales de clima organizacional. Fuente: Elaboración propia. | 53 |
| Gráfica 10. Clima organizacional. Fuente: Elaboración propia. | 54 |

RESUMEN

El objetivo de la presente investigación fue describir el nivel de clima organizacional y la satisfacción laboral en empleados de una empresa prestadora de servicios de salud en Medellín, Colombia en el semestre 2020-2. Para lograrlo se aplicó el Cuestionario Medición del Clima Laboral para IMF'S, realizado por la COPEME, y el Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23, creado por Meliá y Peiró (1998), a 29 auxiliares de enfermería del área de laboratorio clínico de un hospital de la ciudad de Medellín. Las bases teóricas que tuvieron en cuenta corresponden a la Teoría X y la Teoría Y de McGregor (1960) para explicar la Satisfacción Laboral con base en la motivación y la Teoría de los Estilos Gerenciales de Likert (1968) para explicar el Clima Organizacional. La metodología que se utilizó fue de enfoque cuantitativo, con un alcance transversal y de diseño descriptivo no experimental, además el tipo de muestra es por conveniencia. Dentro de los resultados se encontró que las auxiliares de enfermería cuentan con un alto grado de satisfacción laboral, en especial por las relaciones interpersonales. Y respecto al clima organizacional se halló un nivel alto que tiende a ser neutral, lo que sugiere la necesidad de mejoras en algunos aspectos que permitan promover un clima organizacional más adecuado.

Palabras Clave: Satisfacción Laboral, Clima Organizacional, Calidad de Vida Laboral.

Introducción

En cualquier entorno laboral se considera la calidad de vida laboral como el resultado de un conjunto de circunstancias que propician las condiciones necesarias para que una persona goce de bienestar, tanto en su entorno de trabajo como en otros entornos que puedan verse afectados por los sucesos afrontados en la empresa o negocio.

Dos aspectos a tener en cuenta dentro de la calidad de vida laboral son el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral. Estos permiten comprender algunas de las facciones del comportamiento tanto individual como grupal de los empleados, jefes y dueños de las empresas/negocios. Si bien ambos temas suelen estar relacionados, siendo la satisfacción laboral parte del clima organizacional, en la presente investigación no se busca la relación de ambas variables, sino analizarlas separadamente.

Debido a que el clima organizacional y la satisfacción laboral influyen en el comportamiento organizacional y la calidad del desempeño, en el caso de las auxiliares de enfermería, es de esperar que estas variables puedan relacionarse con el grado de profesionalismo con que se brindan los servicios de salud, y qué efectividad tienen en la promoción de la salud y la vida.

Es por esto que resulta de interés comprender los niveles de clima organizacional y satisfacción laboral en auxiliares de enfermería. Ya que a partir de los resultados se pueden reconocer posibles puntos de mejora y comprender las razones y motivaciones que conducen a las enfermeras a los logros que están teniendo, así como posibles causas de malos comportamientos o errores.

Planteamiento del problema

El clima organizacional es uno de los enfoques más importantes para la gestión del talento humano, ya que su análisis y estudio permite promover planes de mejora que están directamente relacionados con la productividad y eficiencia en la institución, y que debe involucrar a cada individuo no solo por la percepción del clima sino por el aporte y la voluntad que puede tener para construir cambio.

El clima organizacional se caracteriza por ser un conjunto de elementos que están presentes en los entornos laborales. La importancia de esta radica en que interviene en la conducta del trabajador, la cual se ve influida por la percepción que se tenga de dichos elementos en su organización, como lo diría Pulido (2010) cuando afirmó que “todo trabajador se encuentra conviviendo y percibiendo un clima determinado por las características de su organización y su trabajo que afectará su desenvolvimiento en la sociedad” (p.41), es así como se determina la motivación del empleado para desarrollar una función, tarea o actividad.

Ahora bien, los ambientes laborales tensos influyen de manera directa en diferentes dimensiones que componen el clima organizacional. Según Kunze, Boehm y Bruch (2011), para un desenvolvimiento eficiente en las organizaciones es importante un clima organizacional favorable y que respete los derechos de los empleados, con una sana convivencia que permita el progreso del trabajador y de la organización, donde los empleados se sientan orgullosos de pertenecer a ella. Por esto, es importante que las instituciones promuevan un clima positivo, que genere autonomía, tolerancia, buenas relaciones y confianza, dado que, de esta manera, se desarrollará un sentido de pertenencia y mayor compromiso de los trabajadores hacia la institución.

Actualmente los sistemas organizacionales marchan a la par de las transformaciones sociales y por ello Segredo (2013) expresa que:

La organización considera a la sociedad como el sistema más amplio, que la limita, le pone condiciones y la transforma teniendo en cuenta el entorno con el que interacciona constantemente de tal manera que contribuya a la mejora continua del sistema de gestión de calidad (p. 1).

Ahora las instituciones no solo se interesan por medir su rendimiento o su productividad, sino también por conocer el estado de ánimo de sus trabajadores, su nivel de bienestar, sus percepciones, su nivel de satisfacción, su sentido de pertenencia, su compromiso, entre otros; y es que como lo manifiesta Noboa (2007), las tendencias de los estudios organizacionales abandonaron la visión simplista e instrumental de las personas para intentar comprender al hombre en lo complejo y en su esfera más holística e integral, a partir de lo cual nace su preocupación por ahondar en el clima organizacional.

Molina (2004) afirma que el conocimiento del clima organizacional entrega información valiosa de los procesos que establecen los comportamientos organizacionales, permitiendo insertar cambios planificados en las actitudes, así como en las conductas del personal, y que también se pueden llevar a cabo en la estructura de la organización o en otras esferas que la puedan componer. El conocimiento de lo que acontece dentro de la organización, en últimas, va a permitir la toma de decisiones para la mejora de dicho clima.

Molina dice que el clima laboral es un sistema en sí, lleno de complejidad sensibilidad y dinamismo y que cualquier cambio en este lo puede afectar, además de lo activo y cambiante dentro de él:

El concepto de clima laboral es por lo tanto muy complejo, sensible y dinámico a la vez. Complejo porque abarca un sin número de componentes, sensible porque cualquiera de ellos puede afectarlo y dinámico porque estudiando la situación de sus componentes podemos mejorarlos aplicando las medidas correctivas que resulten necesarias (2004, p.37).

Algunos autores dicen que el clima organizacional se puede medir en 7 dimensiones dentro de las cuales se tiene: “Comunicación interna, reconocimiento, relaciones interpersonales en el trabajo, toma de decisiones, entorno físico, compromiso y adaptación al cambio” (Manosalvas, Manosalvas y Nieves, 2015, p. 9). Adicionalmente explican que la satisfacción laboral se puede medir usando las siguientes dimensiones: “satisfacción con la relación con los superiores, satisfacción con las condiciones físicas en el trabajo, satisfacción con la participación en las decisiones, satisfacción con su trabajo, satisfacción con el reconocimiento” (Manosalvas, Manosalvas y Nieves, 2015, p. 9).

En el ámbito organizacional, tanto el clima como la satisfacción, son constructos diferentes, pero guardan relación entre sí. El clima organizacional está relacionado con aspectos y cualidades de las organizaciones. Este es un conjunto de atributos que pueden ser percibidos por otros al respecto de una organización en particular, incluyendo los diferentes componentes que le son propios, y puede ser inducido por la forma en que interactúan dentro de la organización con sus miembros y con su ambiente. Por otro lado, la satisfacción laboral se refiere al sentimiento de agrado que un trabajador siente respecto a su labor (Manosalvas, Manosalvas y Nieves, 2015).

Ahora bien, “la satisfacción laboral está orientada a las percepciones y actitudes que las personas tienen en su medio de trabajo, y que están dirigidas a los diferentes aspectos de su

entorno laboral o de su empleo” (Manosalvas, Manosalvas y Nieves, 2015, p. 7). Entonces se puede decir sobre la satisfacción laboral que es un conjunto de actitudes que una persona desarrolla con ocasión de su situación de trabajo, pudiendo estar referidas al trabajo que desarrolla en su marco general o a aspectos generales dentro del mismo.

Sobre el clima organizacional y satisfacción laboral existe una gran cantidad de estudios y literatura, pero los autores de estos temas no han podido ponerse de acuerdo en los contenidos de los mismos y de llegar a estar completos y terminados.

Para Manosalvas, Manosalvas y Nieves (2015) a pesar de la abundante literatura sobre clima organizacional y satisfacción laboral, el acuerdo entre los autores sobre el contenido de ambos constructos dista de ser completo. Citan a Zamora, quien asegura que es posible constituir el clima a partir de las ideas que tengan los miembros de la organización sobre su relación interpersonal con sus compañeros, así como con el sistema de la organización (2005), y retoman argumentando que el clima organizacional puede medirse con indicadores objetivos y subjetivos variados, y es descrita como una característica objetiva de la organización, o como un conjunto de opiniones, sentimientos y comportamientos que definen una organización. (Manosalvas, Manosalvas y Nieves, 2015)

Ahora bien, teniendo en cuenta los antecedentes anteriormente analizados, es posible reconocer la importancia del clima organizacional y satisfacción laboral, por lo que se hace una búsqueda de diversos estudios a nivel nacional e internacional, que dan cuenta de la importancia de su presencia en un entorno laboral, debido a su relación con diversos procesos como la calidad, eficacia, eficiencia y productividad que ayudarán al óptimo desarrollo organizacional. A

continuación, se muestran las investigaciones encontradas sobre el tema, separadas por investigaciones internacionales, nacionales y locales.

En primer lugar, se tiene la investigación titulada “Estudio de relaciones entre cultura, clima y fuerza de clima laboral en Ecuador”, llevada a cabo por Ramos y Tejera (2017) aplicando a 832 trabajadores de empresas públicas y privadas una herramienta validada para la investigación que buscaba evaluar la percepción del clima laboral y aspectos asociados al mismo, para luego hacer los cálculos respectivos a partir de la comparación de medias y modelos de ecuaciones estructurales. En ella se encontró que las dimensiones culturales encontradas tienen una correlación directa y positiva con el clima laboral, sin embargo, este último carece de fuerza.

Otra investigación encontrada a nivel internacional corresponde a “Clima organizacional en la gestión del coordinador docente de estado en la Misión Médica Cubana. República Bolivariana de Venezuela, 2009”, realizada en Venezuela por parte de Segredo y su publicación fue en el año 2010. El instrumento utilizado fue el Inventario de Clima Organizacional de la OPS/OMS, que permitió evaluar distintas variables agrupadas en las dimensiones de Liderazgo, Motivación, Reciprocidad, Comunicación y participación. La población fue de 24 personas que conforman la totalidad de los Coordinadores Docentes de Estado de la Misión Médica Cubana. Como resultado, se encontraron los puntajes más bajos en la dimensión de Motivación, seguida por la Comunicación y la de Liderazgo, y las de mayor puntuación son Reciprocidad y Participación, donde las más bajas indican menor calidad y las más altas mayor calidad.

El siguiente estudio es realizado por Arias y Arias (2014), en Perú, con el nombre de “Relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en una pequeña empresa del sector privado”, el cual busca descubrir la relación entre el clima organizacional y la satisfacción

laboral, para lo cual se acudió a una muestra de 45 trabajadores de un empresa privada pequeña, y se utilizaron el Perfil Organizacional de Liker y la Escala de Satisfacción en el Trabajo de Warr, Cook y Wall para recaudar la información. Se halló que la relación entre ambas es poco significativa.

También en México se llevó a cabo una investigación con el título de “Clima organizacional y satisfacción laboral” en el año 2012 por parte de Juárez, el cual tuvo por objetivo correlacionar ambos aspectos en personal de la salud. Se aplicó una escala mixta Likert-Thurstone, y la población fue de 230 personas, donde el 58,3% eran mujeres y el 41.7% eran hombres. Como resultados se logró percibir una correlación directa positiva entre ambos aspectos, concluyendo que un clima laboral adecuado generará una mejor calidad de vida para los trabajadores de la salud, y por tanto sus servicios serán mejor brindados.

Adicionalmente se encuentra “Clima organizacional y satisfacción laboral en organizaciones del sector estatal (Instituciones públicas) Desarrollo, adaptación y validación de instrumentos”, sus autores son Chiang, Salazar, Huerta y Nuñez (2008). La finalidad de este fue crear y validar un instrumento para la medición de clima organizacional y satisfacción laboral, para lo cual se basaron en los instrumentos de una escala de medición para clima organizacional de Koys & Decottis (1991), y para medir la satisfacción laboral se desarrolló un instrumento basado en los cuestionarios S21/26 (1990) y el S4/82 (1986) de Meliá, Pradilla, Marti, Sancemi, Oliver y Tomas aplicados a 547 trabajadores, miembros de 44 grupos de trabajo y de seis organizaciones. Dentro de los resultados se encontró una relación positiva y suficiente entre ambas variables, además de que se confirmó la validez la del instrumento para la medición de las variables.

A nivel internacional también se encuentra la investigación “El clima organizacional y la satisfacción laboral: un análisis cuantitativo riguroso de su relación”, de parte de Manosalvas, Manosalvas y Nieves, (2015) en Ecuador. Se hizo un análisis de la relación entre clima organizacional y satisfacción laboral en un hospital. Con una muestra de 130 personas, se aplicaron instrumentos que midieron separadamente ambas variables. Luego se llevó a cabo un Análisis de Componentes Principales y Factoriales Confirmatorios de los constructos, para verificar el modelo de medida del instrumento utilizado. Además, a través de Ecuaciones Estructurales se analiza la relación entre los constructos antes mencionados.

En Chile, Rodríguez, Paz, Lizana y Cornejo, (2011) en su investigación “Clima y satisfacción laboral como predictores del desempeño: en una organización estatal chilena”, estudiaron también la relación del Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral y su efecto en el desempeño de 96 trabajadores del sector agrícola, quienes respondieron los cuestionarios de clima organizacional de Litwing y Stringer (1989) y de satisfacción laboral JDI y JIG (1969). Se encontró una relación significativa entre el clima organizacional, la satisfacción laboral y el desempeño, y se especifica que el desempeño se predice mejor desde las dos variables en conjunto.

Un antecedente más corresponde a “Satisfacción laboral y calidad de atención de enfermería en una unidad médica de alta especialidad”, perteneciente a México, donde Ponce, Reyes y Ponce (2006) buscaban descubrir los factores que afectaban la satisfacción laboral de las enfermeras y la satisfacción de los pacientes frente a la calidad de atención brindada por las enfermeras, en una unidad médica de alta especialidad. Se aplicó el índice de satisfacción laboral 66 (ISL* 66) para las enfermeras y una encuesta de satisfacción para los pacientes. Los resultados indican que la satisfacción laboral está ligada a aspectos de desarrollo, capacitación, actualización

para el desempeño y las condiciones laborales; mientras que la satisfacción del usuario está ligada al trato del personal. En conclusión, a mayor satisfacción laboral, mayor calidad de atención por parte del personal de enfermería a los usuarios, y consecuentemente mayor satisfacción del paciente.

Por otro lado, los autores Nava, Hernández, Hernández, Pérez, Hernández, Matu, Balseiro (2013), en México realizaron el estudio titulado “Satisfacción laboral del profesional de enfermería en cuatro instituciones de salud”. El objetivo fue identificar el grado de satisfacción laboral y factores asociados en personal de enfermería de cuatro instituciones de salud, con una metodología transversal, observacional y descriptivo; se aplicó una encuesta que buscaba los factores intrínsecos y extrínsecos relacionados con la satisfacción laboral, el instrumento se hizo de acuerdo con el Font Roja ampliado (9 factores con 26 ítems en total). Encontraron que hay un nivel medio alto de satisfacción laboral en la población.

Ahora bien, desde Perú, Yslado, Norabuena, Loli, Zarzosa, Padilla, Pinto y Rojas (2019), realizaron la investigación “Síndrome de burnout y la satisfacción laboral en profesionales de la salud”. Esta buscaba comprender las relaciones funcionales entre el síndrome de Burnout y la satisfacción laboral en profesionales de la salud de dos hospitales de Perú. 177 profesionales fueron encuestados con la ficha sociodemográfica laboral, el inventario de Burnout de Maslach (MBI) y la escala de satisfacción laboral (SL- SPC) de Palma. Se obtuvo que hay una relación significativa y negativa entre el síndrome de Burnout y la Satisfacción laboral.

En el año 2016 se llevó a cabo el estudio “El clima organizacional como factor de desempeño en la empresa MELTEC de Oriente Ltda. en el departamento de Boyacá” por parte de Vásquez. Para la recolección de información se le aplicó una encuesta a una muestra

representativa de 42 personas de la empresa MELTEC de Oriente Ltda. Dentro de los resultados se encuentra que hay factores que fortalecen la cultura organizacional, como el sentido de pertenencia, la lealtad hacia los compañeros y la amistad; también se encontraron falencias en la comunicación tanto hacia los jefes como a los subordinados, generando la sensación de lejanía y ausencia de participación en las decisiones.

También se encuentra el título “Diagnóstico del clima organizacional en una empresa de producción de aceite de palma africana de la ciudad de Santa Marta 2006”, correspondiente al estudio de Ceballos y Ceballos, en el año 2008, que tenían el propósito de conocer el nivel de clima organizacional de una empresa en Santa Marta, para posteriormente aplicar plan de acción para mejorar las condiciones encontradas. La metodología fue descriptivo transversal con una muestra de 34 personas. Dentro de los resultados se halló que el clima organizacional era débil.

Otro título, este de Picón de la Universidad Pontificia Bolivariana en Bucaramanga, que se logró encontrar fue “Estudio de clima organizacional en la empresa colombiana de extrusión EXTRUCOL S.A.”, el cual muestra los resultados de la aplicación del Quality Values en los diferentes departamentos de la empresa Extrucol S.A. en el año 2008. Dentro de los resultados se ve que hay un clima laboral en general positivo, y se planteó una estrategia de mejoramiento a través de incentivos.

También de parte de Hernández y Rojas, se accede a la “Propuesta de creación de un instrumento de medición de clima organizacional para una industria farmacéutica”, del año 2011 en Cali. Donde se buscó crear un instrumento para evaluación del clima laboral y sus aspectos relacionados, para una empresa farmacéutica. La muestra utilizada corresponde a 71 empleados

de la compañía. Como conclusiones se explica la importancia de conocer el clima laboral en una empresa y se comenta que el instrumento resultante logró el objetivo satisfactoriamente.

Un hallazgo adicional es “Percepción del Clima organizacional: Un análisis desde los Macroprocesos de una ESE”, estudio que se realizó en la Universidad Simón Bolívar por parte de Rivera, Rincón y Flórez (2018), cuyo objetivo fue evaluar cuál era la percepción de los trabajadores (24) de una E.S.E. frente al clima laboral en dicho centro de salud a través de la prueba H de Kruskal-Wallis. Entre los resultados se incluye que hay un clima laboral positivo.

Otro antecedente que se encontró es “Clima organizacional, satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en trabajadores de una PYME de servicios de ingeniería”, llevado a cabo por del Toro, Salazar y Gómez (2011), que aplicaron los instrumentos IMCOC y JDI para determinar la correlación del clima organizacional y satisfacción laboral con el desempeño laboral de los empleados, además de planear estrategias de intervención con base en los niveles encontrados, la población total fue de 18 personas. Se concluye que los empleados tienen un bajo nivel de satisfacción laboral, no están de acuerdo con las opciones de promoción, por lo que su desempeño es bajo y hay una alta rotación de personal.

Una investigación adicional que se logra hallar es “Clima Organizacional y su Influencia en el Desempeño del Personal en una Empresa de Servicio”, de Brito, Pitre y Cardona (2020) que tenían la meta de medir algunas variables del clima organizacional en el desempeño de empleados de una empresa con sedes en tres ciudades del país. Se aplicó una encuesta a 78 colaboradores para evidenciar la presencia de las variables buscadas. En los resultados se encuentra que se deben mejorar los canales de comunicación; el control, liderazgo y seguimiento permiten un mejor desempeño, al igual que la participación en la toma de decisiones; la confianza

eleva el compromiso y empoderamiento en los empleados; y es tarea de la gerencia garantizar las circunstancias para que el clima organizacional sea adecuado.

También se encontró “Incidencia del clima organizacional en la productividad laboral en instituciones prestadoras de servicios de salud (IPS): un estudio correlacional” de Ortiz, Ortiz, Coronell, Hamburger y Orozco (2019), con el objetivo de determinar la incidencia del clima organizacional en la productividad de los trabajadores de empresas prestadoras de salud, para realizar planes de intervención que ayudaran a la mejora del nivel productivo. La población correspondió a 351 empleados de 2 instituciones de salud. Dentro de los resultados se expresa que hay una correlación alta entre en clima organizacional y la productividad.

Un hallazgo más es de la Universidad de San Buenaventura, donde se realizó la investigación “Modelo de intervención en clima organizacional” (2009) que buscó la efectividad de la aplicación del modelo de intervención en clima organizacional PMCO en el Hospital de Yopal. Sus autores, Cárdenas, Arciniegas y Barrera, lograron encontrar diferencias entre el grupo de control y el experimental y aseguran que la aplicación del instrumento permitió generar mejoras para el clima organizacional en la entidad.

Por último, se encontró “Fortalecimiento del clima organizacional en los laboratorios clínicos de Servicios de Salud UNLAB S.A.S a nivel nacional en el 2018”, una tesis de Rojas y Álvarez, en que se evalúa el clima organizacional en empleados de laboratorios clínicos de Servicios de Salud UNLAB S.A.S a nivel nacional a través de una evaluación de desempeño por competencias con metodología feedback 270°, con el fin de promover en dichos laboratorios el clima laboral. Como resultado se encuentra un nivel de clima organizacional sobresaliente y se

recomienda llevar a cabo estrategias que permitan aumentar ese nivel, en pro de un mejor desempeño de los empleados.

Con base en la experiencia de los autores de las anteriores investigaciones se considera la necesidad de apropiarse del conocimiento de los dos constructos en pro de validar la relación de ambos, respecto a lo que ocurre en la empresa prestadora de servicios de salud, en Colombia. Por lo tanto, es indispensable conocer en los empleados de la empresa prestadora de salud ubicada en Medellín, Colombia, el nivel del clima organizacional y la satisfacción laboral, y su relación con los comportamientos, ideas y sentimientos compartidos por los empleados, ya que describen la forma en que se trabaja en una organización y define una convivencia y un servicio prestado.

Considerando toda la información expuesta se busca responder con esta investigación ¿cuáles son los niveles del clima organizacional y la satisfacción laboral de los empleados de una empresa prestadora de servicios de salud en la ciudad de Medellín en el semestre 2020-2?

Justificación

Actualmente cobra vital importancia conocer y entender cada uno de los aspectos y dimensiones del clima organizacional y del ambiente interno en las empresas, para definir estrategias que impacten favorablemente en sus resultados.

Es por ello que después de analizar la situación actual que enfrentan las organizaciones en general, se construyen los interrogantes por la manera en que estas variables están afectando a los empleados de empresas prestadoras de servicios de salud en Medellín, Colombia. Ante lo que cabe decir que es evidente la necesidad de realizar un estudio a profundidad de clima organizacional, con el fin de generar buenos ambientes de trabajo en busca de mejorar la productividad y rendimiento laboral de cada miembro de esta organización. Es por esto que la presente investigación se convierte en un aporte al ámbito social de la ciudad, es decir tiene relevancia social, debido a que, al profundizar sobre el clima organizacional y la satisfacción laboral en personal de la salud, se podrán tomar medidas para promover un mejor desempeño y servicio en centros de salud al tomar en cuenta los resultados que se han obtenido.

A través de la historia, se conoce que la psicología social, pero en particular la psicología organizacional, se encarga de fomentar una adecuada interacción entre trabajador-organización y trabajador-trabajador, previniendo conflictos, aplicando la técnica de la negociación, generando programas de prevención, adecuación al puesto de trabajo y realizando investigaciones para mejorar el talento humano.

Ante esto se entiende que una de las funciones de las empresas es optimizar dinámicas y procesos en la organización relacionados con el análisis, intervención y evaluación de diversos fenómenos, y uno de estos es el clima organizacional. En este sentido, la presente investigación

adquiere un valor teórico en cuanto a que al comparar los resultados con los de otras investigaciones anteriores, y con base en teóricos reconocidos, se puede comprobar o refutar ideas o postulados, de manera que se puedan hacer las claridades pertinentes con el avance del tiempo y su aplicación según las épocas.

Ahora bien, la salud de los seres humanos, a pesar de ser un derecho para todos, es aún un objetivo difícil de lograr para la población colombiana y, en este caso, la del municipio de Medellín en especial considerando el auge del crecimiento económico que atraviesa este municipio en los últimos años, lo que permite apreciar que a la fecha todavía existen los problemas de enfermedad asociada con la pobreza y condiciones sanitarias no justificables.

Por lo anterior, se comprende que la importancia del estudio radica en que, al determinar el grado de satisfacción laboral de los funcionarios de la empresa prestadoras es posible realizar un diagnóstico del estado del clima organizacional y de esta manera, si es posible, encontrar oportunidades de mejoramiento para la entidad en el manejo del personal, para luego generar posibles acciones que lleven a la organización a mayor nivel eficiencia y productividad.

Además, esta investigación se considera viable debido a que se cuenta con los factores necesarios para llevarla a cabo: la población, el instrumento, el tiempo es suficiente para llevar a cabo los objetivos establecidos, no se requiere un uso monetario inalcanzable y se cuenta con el permiso de la institución para su realización. También se encuentra conveniente en tanto que no representa un riesgo sino un aporte beneficioso para la institución y puede posteriormente traer beneficios a otras instituciones. Adicionalmente, vale la pena considerar que la Corporación Universitaria Minuto de Dios se verá beneficiada por la presencia de esta tesis en su repositorio como una investigación fruto de sus capacidades de crear profesionales, así como reconociendo

el tema particular ya que es un tema que a nivel nacional se ha estudiado poco. Por último, se incluye un beneficio social como consecuencia del conocimiento del nivel de satisfacción laboral y el clima organizacional en personal de la salud, lo que dará lugar a que otros investigadores se interesen por el tema en otros centros de salud, además de permitir tener un paso adelantado hacia intervenciones futuras que promuevan un mejoramiento de las condiciones encontradas.

En adición, de acuerdo con los objetivos de este trabajo, se encuentra que es pertinente ya que a partir de su resultado permitirá en lo posterior encontrar soluciones concretas a los problemas que tienen actualmente la empresa de salud involucrada en el estudio. En cuanto al clima organizacional, se podrá identificar puntos débiles, y tomar conciencia, buscando posibles soluciones o al menos proponiendo cambios positivos que permitan fortalecer las debilidades encontradas en una organización, asimismo, en cuanto a la satisfacción laboral, se podrá identificar, si es que existen problemas inmersos percibidos por los trabajadores, que hace que su apreciación no sea del todo bien.

En concordancia con lo anterior, vale la pena agregar que el conocimiento del clima organizacional proporciona retroalimentación de los procesos que determinan los comportamientos al interior de las organizaciones, permitiendo no solo presentar una propuesta para realizar cambios, sino impactar en las actitudes y conductas de los miembros del equipo. Por esta razón el presente trabajo pretende evidenciar la importancia del clima organizacional en empleados de empresas prestadoras de servicios de salud en Medellín, Colombia. La aplicación de la metodología presente, que imita la de otras investigaciones ejemplares de otros países, permitirá el afianzamiento de la utilización de instrumentos de medición de clima organizacional y satisfacción laboral como estrategias útiles en la búsqueda de una mejoría en los servicios de salud, así como una mejor calidad laboral para el personal de los centros prestadores de salud.

Estos hallazgos teóricos podrán ser utilizados como base para el desarrollo de nuevos conocimientos por futuros investigadores, que buscan dentro del quehacer científico proponer soluciones ante distintas problemáticas relacionadas a las variables en mención, en el contexto del sector salud.

Objetivos

Objetivo general

Describir el nivel de clima organizacional y la satisfacción laboral en empleados de una empresa prestadora de servicios de salud en Medellín, Colombia en el semestre 2020-2

Objetivos específicos

- Caracterizar la edad en empleados de empresa prestadora de servicios de salud en Medellín, Colombia en el semestre 2020-2.
- Evaluar el nivel de clima organizacional en empleados de empresa prestadora de servicios de salud en Medellín, Colombia en el semestre 2020-2.
- Medir la satisfacción laboral en empleados de una empresa prestadora de servicios de salud en Medellín, Colombia en el semestre 2020-2.

Marco Teórico

Las organizaciones, como parte fundamental de creación de puestos de trabajo, tienen el reto de sostenerse en el equilibrio entre la cantidad de empleados, la producción o desempeño requerido y la capacidad de mantenerse en el tiempo. En ese orden de ideas, Robbins y Judge (2013) explican:

La finalidad de las nuevas formas organizacionales descritas es aumentar la agilidad mediante la creación de una organización eficiente, concentrada y flexible. La reestructuración es un esfuerzo sistemático por hacer eficiente a una organización mediante el cierre de ubicaciones, la reducción del personal o la venta de unidades empresariales que no agreguen valor (p. 494).

Así pues, una empresa deberá tener en cuenta distintos aspectos al momento de elegir a su personal para que sean agentes que agreguen valor en vez de reducirlo. Si se busca personal con estas características, se puede pensar en aspectos como las habilidades, el desempeño, el compromiso, la lealtad, el gusto por la labor, la disposición, entre otros. Sin embargo, esta investigación se enfoca en dos temas reconocidos por diversos autores como parte fundamental del entendimiento de toda organización: la satisfacción laboral y el clima laboral.

En primer lugar, la satisfacción laboral “describe un sentimiento positivo acerca de un puesto de trabajo que surge de la evaluación de sus características” (Robbins y Judge, 2013, p. 74). Es decir que un empleado tiene satisfacción laboral cuando está de acuerdo con las condiciones en que trabaja, lo que le lleva a un sentimiento agradable mientras está en sus labores cotidianas.

También es posible encontrar visiones más amplias sobre la satisfacción laboral. Entre ellas se puede resaltar lo que expresan Robbins y Judge (2013), que indican que esta se ve influenciada por diversos motivos en relación a la labor realizada, los compañeros con que se trabaja, la empresa, los jefes, la comodidad de la oficina entre otros. Adicionalmente explican que hay dos maneras de medir esta variable. Una corresponde a la simple pregunta sobre qué tan satisfecha se siente la persona frente a su empleo, con la propuesta de una respuesta en escala entre “Insatisfecho” y “Satisfecho”. Y la segunda forma se refiere a un modelo más complejo, donde se pregunta al empleado por su grado de satisfacción frente a varios aspectos que inciden en una satisfacción global, entre ellos el salario, oportunidades de crecimiento, relación con el jefe, entre otros.

Esto permite reconocer la satisfacción laboral como una cualidad dependiente de un conjunto de aspectos, no como el resultado de una mera actitud subjetiva. Dicho de otra manera, la satisfacción laboral nace de la relación actitud-ambiente, conllevando a la posibilidad de niveles variables de satisfacción en un empleado u otro.

Es importante resaltar que un factor importante en relación a la satisfacción laboral se refiere al compromiso. Al respecto Robbins y Judge (2013) indican que cuando un trabajador está comprometido, independiente de su satisfacción laboral, sino movido por la lealtad hacia la empresa, va a tener un interés mayor en realizar sus tareas y evita aislarse. Por otro lado, un trabajador poco comprometido, o sea con menor lealtad a la empresa, tienden a faltar a su trabajo. Estas afirmaciones permiten entender que, como parte del clima organizacional, muchas variables internas al sujeto resultan de un valor ineludible respecto al desempeño de una labor.

Ahora bien, el clima organizacional ha sido definido de muchas maneras, sin embargo “se considera que existe un significativo consenso en que el Clima Organizacional es una dimensión de la calidad de vida laboral y tiene gran influencia en la productividad y el desarrollo del talento

humano de una organización” (Ramos, 2012, p. 13). Esto permite entenderlo como parte de la vida laboral, a la vez que como un aspecto que atraviesa las acciones y resultados de cada individuo en su labor y, por tanto, también su desempeño.

Lo anterior se confirma con las afirmaciones de Lewin (1951), quien da a conocer que una persona tendrá un nivel de trabajo de acuerdo a sus cualidades personales, más la forma en que percibe el clima laboral y las condiciones de su trabajo, además de que es él quien propone por primera vez una influencia compartida de del medio y la personalidad del individuo (citado en Ramos, 2012), de manera que se revelan tres puntos básicos que darán lugar a la actitud que tome el empleado respecto a su papel en la empresa.

No obstante, Litwin y Stringer (1968) aseguran que el clima organizacional en realidad se refiere a las consecuencias subjetivas que el trabajador tiene frente al sistema formal, la dirección de los administradores, y los factores situacionales en que se encuentra la persona al momento de trabajar (citado en Ramos, 2012). Aquí se encuentra que estos tres factores son los que determinan el nivel del clima organizacional, donde dos son dependientes de agentes externos y uno de factores internos. En comparación con lo que dice Lewin, mientras él afirma que el clima organizacional es uno de los factores que afectan la conducta del sujeto, para Litwin y Stringer el clima organizacional abarca tanto los aspectos subjetivos como los condicionales, y es éste integral el que determina la conducta del empleado.

Otra definición que puede tener en cuenta es la de Tagiuri (1968), quien indica que el clima laboral surge de los valores asociados al ambiente de la organización (citado en Ramos, 2012), Es decir que, si bien se necesitan tanto los factores internos, son los externos los que más determinan el clima organizacional.

Años después, Goncalves (1997), daría su definición de clima organizacional como “un fenómeno interviniente que media entre los factores de la organización y las tendencias

motivacionales que se traducen en un comportamiento que tiene consecuencias sobre la organización (productividad, satisfacción, rotación, etc.)” (citado en Ramos, 2012, p. 20).

Ahora bien, el clima organizacional se asocia al desempeño, por lo tanto, es importante comprender que, según Robbins y Judge, los trabajadores felices tienden a ser más productivos. Y si bien hubo investigadores que aseguraban que era un mito, se ha encontrado una gran cantidad de estudios que confirman una correlación alta entre ambos aspectos (2013). En consecuencia, tanto el clima organizacional como la satisfacción laboral comparten la característica de llevar a un nivel de desempeño directamente relacionado con el nivel de estos.

Teniendo claridad de ambos conceptos, a continuación, se da lugar a algunas especificaciones y resumen que permitan señalar los puntos que se tendrán en cuenta posteriormente para el análisis de los datos. En pro de esto, respecto al clima organizacional, en la siguiente tabla se encuentran las características de este concepto.

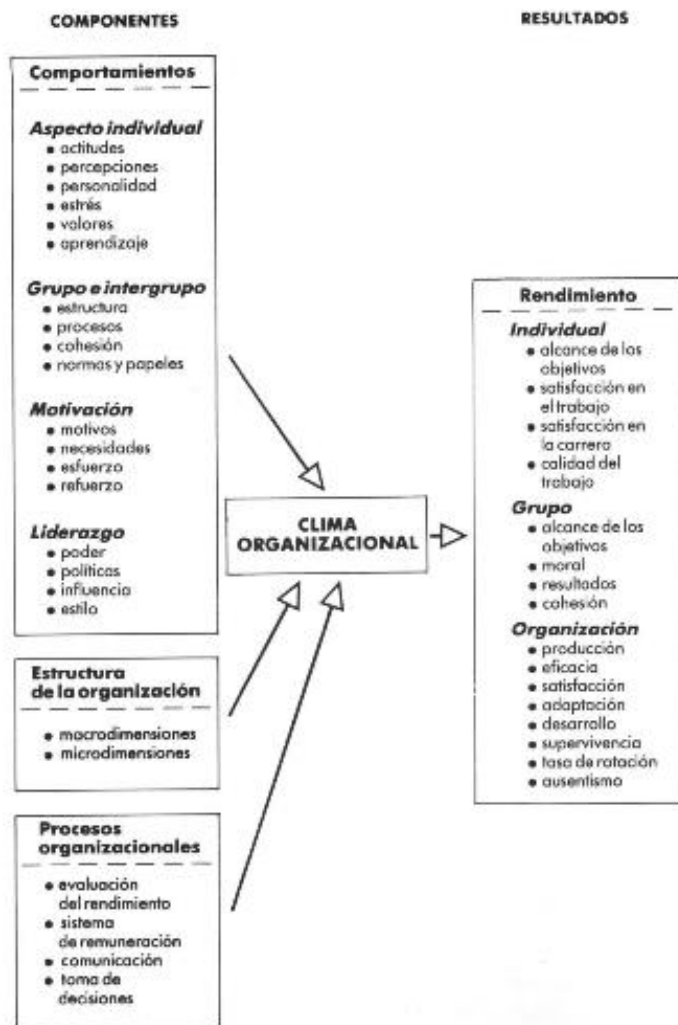
Características del concepto de clima organizacional

1. El clima es una configuración particular de variables situacionales
 2. Sus elementos constitutivos pueden variar aunque el clima puede seguir siendo el mismo.
 3. El clima tiene una connotación de continuidad pero no de forma permanente como la cultura, por lo tanto puede cambiar después de una intervención particular.
 4. El clima está determinado en su mayor parte por las características, las conductas, las aptitudes, las expectativas de otras personas, por las realidades sociológicas y culturales de la organización.
 5. El clima es exterior al individuo quien, por el contrario, puede sentirse como un agente que contribuye a su naturaleza.
 6. El clima es distinto a la tarea, de tal forma que se pueden observar diferentes climas en los individuos que efectúan una misma tarea.
 7. El clima está basado en las características de la realidad externa tal como las percibe el observador o el actor.
-

8. Puede ser difícil describirlo con palabras, aunque sus resultados pueden identificarse fácilmente.
9. Tiene consecuencias sobre el comportamiento.
10. Es un determinante directo del comportamiento porque actúa sobre las actitudes y expectativas que son determinantes directos del comportamiento.

Tabla 1. Características del concepto de clima organizacional. Tomado de Ramos 2012, p. 21

Adicionalmente en la Figura 1 se presentan los componentes del clima organizacional y sus resultados:



Gráfica 1. Componentes y resultados del clima organizacional. Tomado de Gibson en Ramos (2012).

Ahora, en cuanto a la satisfacción laboral, Ramos 2012 asegura que depende de la manera en que el sujeto percibe el clima organizacional. De manera que un clima laboral sano permitirá una mayor satisfacción laboral. Esto revela una relación de causa, a la vez que permite comprender que la satisfacción no es una parte del clima laboral, sino consecuencia de este.

Además, complementando lo anterior, Larouche y Delorme (1972) agregan que la satisfacción laboral depende de la manera en que sus necesidades humanas dentro del empleo sean resueltas. Así, cuando se encuentra en un clima que le permite el crecimiento y mejor desarrollo personal, tendrá una mejor sensación respecto a las tareas asignadas en su trabajo (citado en Ramos, 2012). Entonces es a partir de la certeza de poder resolver los aspectos básicos para la supervivencia, así como las demás necesidades las que van a llevar a una persona a sentirse a gusto laborando en su empresa.

Hannoun (2011) expresa que la satisfacción laboral se distingue de la motivación laboral, para lo que concreta que la primera hace referencia a la afectividad respecto al trabajo y las consecuencias que surjan a partir de ella; mientras que la motivación en este caso se refiere a la disposición de conducta, la fuerza con que se siente y la decisión entre opciones de conducta. También es importante diferenciar que la motivación es la causa y el fin por el que se lleva a cabo una acción.

En cuanto a la relación clima satisfacción, se encuentran las siguientes dimensiones:

- “Las características de las relaciones ‘interpersonales entre los miembros de la organización.
- La cohesión del grupo de trabajo.
- El grado de implicación en la tarea.

- El apoyo dado al trabajo por parte de la dirección” (Ramos, 2012, p. 24).

En estas dimensiones se evidencia que el sentimiento de agrado por el trabajo se basa en la forma en que la persona se conecta con sus compañeros de la empresa en general, en el grado de interacción efectiva con los compañeros más cercanos a su labor, en qué tanto le gusta lo que hace, y en cuánto considera que se le brinda lo fundamental para realizar sus tareas y mantener un estado anímico equilibrado. O sea, entran a hacer parte todos los factores ambientales respecto a personas y condiciones controlables, bien sea por él o por otros.

Ahora bien, conociendo la definición de ambos términos, es pertinente reconocer dos teorías que serán las que expliquen de qué manera se consideran estas temáticas en relación a la muestra escogida.

El Clima Organizacional según Likert (1968) postula que, además de la percepción de los empleados respecto a las condiciones organizacionales, el interés que demuestre un superior frente a la tarea que deben hacer sus subordinados, o el interés en el bienestar y buenas condiciones de los subordinados marca una diferencia considerable en la productividad. Los aspectos a los que se considera que los trabajadores dan mayor importancia son:

Los parámetros ligados al contexto, a la tecnología y a la estructura del sistema organizacional, la posición jerárquica que el individuo ocupa dentro de la organización y el salario que gana, la personalidad, actitudes, nivel de satisfacción y la percepción que tienen los subordinados y superiores del clima organizacional (Likert, 1967, en Rodríguez, 2016, p. 4).

Likert también plantea que una empresa que busque el logro de sus metas y de las aspiraciones de su personal llega a un mejor rendimiento, además de que “los resultados obtenidos por una organización como la productividad, ausentismo, tasas de rotación, rendimiento, satisfacción de los empleados, influye sobre la percepción del clima” (Likert, 1967, en Rodríguez, 2016, p. 5). Para explicar mejor esta idea, expone tres tipos de variables que permiten distinguir las características de una organización y la manera individual en que los empleados perciben el clima organizacional; estas son:

VARIABLES CAUSALES: son consideradas variables independientes, tendientes a descubrir el sentido hacia el que va una organización, es decir, su progreso y sus logros. Estas determinan la manera en que suceden algunas circunstancias dentro de la organización, al tiempo que de estas dependen los resultados que la organización logre. Solo entran a hacer parte de este grupo las variables que la administración puede controlar, como la estructura organizacional, políticas, decisiones, estilos de liderazgo, habilidades y conductas. (Likert, 1967).

VARIABLES INTERVINIENTES: entre estas se incluyen la motivación de los trabajadores, sus percepciones, actitudes, la lealtad frente a la compañía, la toma de decisiones, comunicación y el desempeño. A través de ellas se puede conocer cuál es el clima interno de la organización. Además, estas tienen repercusión en otros factores como las relaciones interpersonales, la comunicación y la toma de decisiones. (Likert, 1967).

VARIABLES DE RESULTADOS FINALES: Se refieren a los logros alcanzados por una organización tras llevar a cabo las actividades que le son propias. Estas variables son dependientes, es decir que se dan después de la aparición de otras variables y están ligadas a ellas, sin las primeras en

aparecer, no se llegan a los resultados. Aquí se incluyen la productividad, servicio, nivel de costos, calidad y utilidades (Likert, 1967).

La relación de estos tres tipos de variables se da cuando las tres están presentes. No se trata de una relación directa entre todas, sino de un proceso donde las relaciones intervinientes son las únicas que puede causar las variables de resultado, pero que vienen después de las variables causales, no como propiciadoras sino como complemento que permite pasar de unas a otras; es decir que la unión de las 2 primeras lleva al tercer tipo de variables.

Ahora bien, tras comprender esto, Likert, con base en sus investigaciones, logra explicar tan bien como le es posible la relación que hay entre las estrategias que usan los superiores con sus subordinados y la productividad consecuente. Para ello explica que hay 4 sistemas de administración, los cuales se componen de características del manejo que tienen los mandos sobre los subordinados de acuerdo a aspectos como la comunicación, la forma en que se toman las decisiones, el interés por las personas, relaciones interpersonales, recompensas y castigos. De estos sistemas depende el comportamiento del trabajador, pero no desde la realidad objetiva, sino desde la propia percepción de cada individuo:

1. Sistema Autoritarismo Coercivo ó Explotador. Es un sistema donde se imponen las tareas y la manera de hacerlas. Los jefes dirigen y los trabajadores obedecen. La comunicación es mínima, solo se da de arriba hacia abajo en forma de órdenes. No existen comunicación entre iguales ni recepción de información de los subordinados. Todas las decisiones son tomadas desde los altos mandos desde la percepción de cómo funcionan las cosas, no desde la realidad evidenciada por los trabajadores. Se busca evitar las relaciones interpersonales entre los trabajadores.

Se hace uso de castigos si no se cumple el deber, pero si se cumple, se asume que es la obligación del trabajador. (Likert, 1967).

2. Sistema Autoritarismo Benevolente o Paternalista. Es un sistema como el primero, pero menos rígido, se permiten algunas responsabilidades a los trabajadores, pero los altos mandos son quienes definen el resultado pretendido y la manera de llegar a él. Si bien los altos mandos admiten retroalimentaciones de los niveles más bajos, no se les tiene en cuenta para decisiones importantes y sigue habiendo comunicación de preferencia orientada a mandatos hacia abajo. Se permiten las relaciones interpersonales, pero se tiende a evitar que se den. Se recompensa en algunas ocasiones y en general se castiga a los empleados por sus faltas de trabajo. (Likert, 1967).
3. Sistema Participativo-Consultivo. Permite la participación por parte de los empleados en pro de toda la organización, pero las decisiones importantes las toman los altos mandos mientras que las decisiones específicas se toman en el nivel correspondiente. Sigue habiendo comunicación descendente, pero ya no a través de órdenes, sino de orientaciones; también hay comunicación vertical ascendente y horizontal con los compañeros de trabajo. Se incentiva el uso de recompensas de varios tipos y los castigos son menos. (Likert, 1967).
4. Sistema Participativo en grupos. Las decisiones en este sistema son tomadas de forma democrática teniendo en cuenta todos los niveles organizacionales. Las políticas y directrices se toman desde los altos mandos, pero se delegan las decisiones sobre el logro de los resultados. Las relaciones interpersonales se promueven al punto de que se trabaja casi exclusivamente en equipos y con base en la confianza mutua. Se presentan recompensas prioritariamente significativas,

aunque también se encuentran las físicas, mientras que los castigos se evitan al máximo (Likert, 1967).

Toda organización cuenta con un nivel de sistema administrativo, es decir, puede ubicarse entre dos sistemas administrativos. De esta manera, es posible hablar de una organización que tenga características de un sistema y otras de otro sistema, y de acuerdo al sistema que explique mejor el clima organizacional de la empresa será mejor o no el desempeño, de manera que un estilo más autoritario-coercitivo genera menor rendimiento que uno participativo en grupo.

Habiendo conocido la teoría del Clima Organizacional, es necesario ahora entender la teoría sobre la Satisfacción Laboral, esta vez con base en la Teoría de McGregor (1960), quien argumenta que toda persona se relaciona con su trabajo de dos posibles formas dependientes de la manera en que la gerencia controla tanto la organización como a los trabajadores, a estas maneras de relacionarse las que denomina Teoría X y Teoría Y:

La Teoría Y postula que para el trabajador el esfuerzo es normal y el trabajo será un castigo o un incentivo según las condiciones en que se dé. Tanto el control externo como la intención interna motivan la acción. La mejor recompensa para un trabajador es suplir las necesidades de autoactualización, es decir sus logros personales. La persona puede encontrar agrado en la responsabilidad, no solo aceptarlas. Las personas pueden actuar proactiva y creativamente para encontrar soluciones a problemas organizacionales. Y es posible que las personas tengan un mejor desempeño al máximo que han desarrollado (McGregor, 1960).

Contrariamente, la Teoría X indica que el trabajador prefiere evitar el trabajo, entonces los gerentes deben reforzar el rendimiento y obligar a la persona a realizar su trabajo. Además, la persona prefiere evitar la responsabilidad, tiene pocos deseos de progreso y busca la seguridad

por encima de lo demás en el trabajo. En este caso, la única manera de garantizar el esfuerzo es obligar al empleado por medio del castigo y las amenazas, o bien por el interés de evitar estos. De manera que no hay una motivación intrínseca (McGregor, 1960).

Ambas teorías sobre la motivación, que luego llevan a entender la satisfacción de la persona con su trabajo, intentan explicar la manera en que los gerentes pretenden entender el funcionamiento humano de sus subordinados en pro que obtener los resultados que quiere y encontrar el camino más directo y efectivo para lograrlo.

Metodología

La presente investigación es de carácter no experimental, lo que puede ser entendido con base en los que dicen Hernández, Fernández y Baptista (2014), donde los resultados surgen a partir del entorno natural de la muestra, sin manipular ni modificar aspectos que pudieran generar una respuesta de una variable con otras. Para la ejecución del presente proyecto no se considera la opción de poner a los participantes en un ambiente ajeno al natural sino tomar la información evidenciable en medio de la cotidianidad y el ambiente común en que se desempeñan.

El diseño de la presente investigación es transversal/Transeccional, es decir que “su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como “tomar una fotografía” de algo que sucede” (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 154). En otras palabras, se busca mostrar una situación tal y como se encuentre en el momento, sin relacionarla las situaciones anteriores o de cara a un futuro, además de que se entiende que el tiempo requerido para la investigación es menor, no se requiere una observación prolongada. Resulta un diseño adecuado, debido a que se pretende identificar el nivel del clima organizacional y la satisfacción laboral en el momento presente, independiente de otros tiempos y de su posible mutación en momentos diferentes a aquel en que se apliquen las pruebas.

Adicionalmente, la investigación también cuenta con la característica de un alcance descriptivo, lo que indica, según Hernández, Fernández y Baptista (2014), que éste busca la influencia del nivel de una o diversas variables en una población, y consta de ubicar a los sujetos de una población o muestra en distintas variables solo con el fin de definirlos, de dar una idea las cualidades que le son propias. Por lo tanto, este alcance aspira simplemente a dar una descripción evidenciable, no en relación a otros aspectos ni a otros resultados de épocas ajenas al momento en

que se lleva a cabo el estudio. La presente investigación cuenta con este alcance puesto que solamente tiene la meta de evidenciar y dar a conocer los niveles del clima organizacional y la satisfacción laboral al momento de aplicar los instrumentos, sin relacionar los resultados de estudios anteriores.

Descripción de los instrumentos

La presente investigación busca evaluar dos aspectos relacionados a la psicología organizacional, que son el clima organizacional y la satisfacción laboral, sin hacer una correlación entre ellos. Por ello se han elegido dos instrumentos de recolección de datos diferentes. Son el cuestionario Medición del Clima Laboral para IMF'S (2009), el cual se creó por parte del Consorcio de Organizaciones Privadas de Promoción al Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa (COPEME) junto con el Programa Misión; y el Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23 desarrollado por Meliá y Peiró (1998). Ambos son de libre utilización siempre y cuando se haga alusión a sus autores

El primer instrumento mide el clima organizacional a través de 24 aspectos calificados en 5 niveles. La clasificación de dichos niveles varía según el contenido del reactivo, de manera que en algunos será una escala de bueno-malo, satisfacción-insatisfacción o frecuencia. Este cuestionario está hecho para la aplicación en empresas, por lo que generalmente se aplica de manera grupal (COPEME, 2009). Como se ha visto en los diferentes autores, el clima organizacional comprende situaciones desde 3 perspectivas: la personal del trabajo, el entorno del trabajo y las relaciones interpersonales, estas serán las variables que se tendrán en cuenta para la presente investigación.

El segundo instrumento contiene 23 reactivos de medición de satisfacción, con 7 opciones de respuesta en escala de Muy insatisfacción a Muy satisfecho. Además, cuenta con 10 preguntas

de datos descriptivos que incluyen respuestas abiertas y de selección múltiple. Este también es de aplicación grupal. Tiene 5 campos de satisfacción que corresponden al sentimiento de agrado hacia la supervisión, el ambiente físico, prestaciones recibidas y participación, además de la satisfacción intrínseca (Meliá y Peiró, 1998).

Participantes

El centro de salud en que se realiza la investigación es un hospital que cuenta con varias áreas. Se aplicarán los instrumentos escogidos solamente a las auxiliares de enfermería, incluyendo las que tienen cargos administrativos, pertenecientes al área de Laboratorio Clínico, que cuenta con un equipo de trabajadores con este cargo consistente de 30 personas, todas mujeres. Las características concretas con que deben contar las participantes son:

- Ser trabajador del centro de salud.
- Tener el cargo de auxiliar de enfermería.
- Pertenecer al área de Laboratorio Clínico.
- Edad entre 20 y 50 años.

Tipo de Muestra

La muestra de la presente investigación es No Probabilística y Por Conveniencia. No probabilística debido a que al momento de seleccionar a las personas no se usaron fórmulas de probabilidad, sino en consideración de las características de la investigación y el criterio de las investigadoras (Hernández, Fernandez y Baptista, 2014). En el caso concreto, se logró acceder a 29 auxiliares de enfermería.

Cabe señalar que las muestras no probabilísticas, además de ceñirse a las características del estudio, no son generalizables, no se logra calcular un error estándar, y por tanto tampoco se logra estimar un nivel de confianza; este tipo de muestreo no permite hablar de unos resultados aplicables a toda la población, sino solo a los elementos de la misma muestra (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

Ahora bien, respecto a las muestras por conveniencia, se entienden como formadas a partir de los casos al alcance o disponibles, es decir que los elementos son de fácil acceso (Hernández, Fernández y Baptista, 2014). En el caso particular, las auxiliares de enfermería del área de laboratorio clínico están disponibles y dispuestas para aportar a la investigación. Dadas estas circunstancias expuestas, el tamaño de la muestra es de 30 participantes.

Procedimientos

Para obtener el permiso de aplicar los test a las auxiliares de enfermería se acudió al ENCARGADO del área, quien dio permiso verbal para pedirles los datos necesarios, con la condición de que se llevara a cabo durante el turno laboral y en la zona física de trabajo; esto para evitar una convocatoria extraordinaria.

De acuerdo con este permiso y sus exigencias, se aplicaron las pruebas los primeros 15 días del mes de julio durante el horario laboral.

Debido a que los test son de libre utilización siempre y cuando se haga alusión a sus autores, para que la población diera respuesta a ellos, se imprimieron y se entregó a cada persona un test de clima organizacional y otro de satisfacción laboral, además del consentimiento informado. Posteriormente se tabularon los resultados en el programa Excel, como sugiere la guía del test.

Variables

| Variable | Definición | Subvariable | Foco | Tipo Variable | Forma de calificación |
|-----------------------------|--|--------------------------|--|---------------|---|
| Clima Organizacional | Conjunto de situaciones externas en el entorno laboral que junto con las situaciones internas del individuo generan una actitud y comportamiento en relación a su desempeño. | Factores internos | Actitudes, creencias y conductas de la persona | Nominal | La calificación se hará por la frecuencia de cada respuesta |
| | | Factores ambientales | Condiciones físicas y reglamentarias | | |
| | | Factores interpersonales | Relaciones con compañeros y jefes | | |
| Satisfacción laboral | Sentimiento de agrado en el sujeto en relación al entorno en que trabaja y las condiciones de su labor. | Con el ambiente | Entorno físico y prestaciones | | |
| | | Con el rol | Supervisión y participación | | |

Tabla 2. Variables y Subvariables para el análisis de los datos

| Preguntas | SubVariables | Variable |
|--|--------------|----------------------|
| 1. <i>Las satisfacciones que le produce su trabajo por sí mismo.</i> | Con el rol | Satisfacción laboral |

2. *Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca.*

3. *Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan.*

5. *Los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar.*

14. *La supervisión que ejercen sobre usted.*

15. *La proximidad y frecuencia con que es supervisado.*

16. *La forma en que sus supervisores juzgan su tarea.*

18. *El apoyo que recibe de sus superiores.*

19. *La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo.*

20. *Su participación en las decisiones de su departamento o sección.*

21. *Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la empresa.*

4. *El salario que usted recibe.*

Con el ambiente

6. *La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo.*

7. *El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo.*

8. *La iluminación de su lugar de trabajo.*

9. *La ventilación de su lugar de trabajo.*

10. *La temperatura de su local de trabajo.*

-
11. *Las oportunidades de formación que le ofrece la empresa.*
12. *Las oportunidades de promoción que tiene.*
13. *Las relaciones personales con sus superiores.*
17. *La "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de su empresa.*
22. *El grado en que su empresa cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales.*
23. *La forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales.*
-

Tabla 3. Relación preguntas-variables de Satisfacción Labora.

| Pregunta | Subvariables | Variable |
|---|----------------------|----------------------|
| 16. Participo de las actividades culturales y recreativas que la organización realiza | Factores internos | Clima Organizacional |
| 23. ¿Cómo calificaría su nivel de satisfacción por pertenecer a la organización? | | |
| 24. ¿Cómo calificaría su nivel de satisfacción con el trabajo que realiza en la organización? | | |
| 25. ¿Cómo calificaría su nivel de identificación con la organización? | | |
| 4. Existe comunicación fluida entre mi región y la sede central | Factores Ambientales | |
| 5. Siento que no me alcanza el tiempo para completar mi trabajo | | |
| 8. La organización cuenta con planes y acciones específicos destinados a mejorar mi trabajo | | |

9. La organización otorga buenos y equitativos beneficios a los trabajadores

10. En la organización las funciones están claramente definidas

11. Las remuneraciones están al nivel de los sueldos de mis colegas en el mercado

17. Mi jefe me proporciona información suficiente, adecuada para realizar bien mi trabajo

19. El nivel de recursos (materiales, equipos e infraestructura) con los que cuento para realizar bien mi trabajo es

21. Mi remuneración, comparada con lo que otros ganan y hacen en la organización está acorde con las responsabilidades de mi cargo

22. La distribución de la carga de trabajo que tiene mi área es

1. En mi oficina se fomenta y desarrolla el trabajo en equipo

2. Para el desempeño de mis labores mi ambiente de trabajo es

3. Existe comunicación dentro de mi equipo de trabajo

6. Los jefes en la organización se preocupan por mantener elevado el nivel de motivación del personal

7. La relación entre compañeros de trabajo en la organización es

12. El nivel de compromiso por apoyar el

Factores Interpersonales

trabajo de los demás en la organización es

13. Siento el apoyo en mi jefe cuando me encuentro en dificultades

14. Mi jefe me respalda frente a sus superiores

15. Mi jefe me da autonomía para tomar las decisiones necesarias para el cumplimiento de mis responsabilidades.

18. Mi jefe me brinda la retroalimentación necesaria para reforzar mis puntos débiles según la evaluación de desempeño

20. Los jefes reconocen y valoran mi trabajo

Tabla 4. Relación Preguntas-VARIABLES de Clima Organizacional

Plan de análisis

Tras la recolección de los datos, se tabularon las respuestas en un documento Excel, con el que se buscó descubrir la frecuencia de respuestas por cada pregunta, agrupando las preguntas que se relacionaban con cada subvariable, lo que permitió aislar las respuestas que indicaban mayor o menor prevalencia de la subvariable a la que estaba asociada, sumando la cantidad de respuestas como manifestaciones satisfacción/insatisfacción o Nivel alto de clima organizacional/Nivel bajo de clima organizacional. La frecuencia de cada respuesta, según la pregunta y su relación con cada subvariable, permitió la realización del análisis que indicó el nivel de clima organizacional o satisfacción laboral de los participantes. Los resultados se presentan como gráficas circulares, donde se indica el porcentaje que representa cada respuesta

según la frecuencia con que fue elegida. Finalmente se sacan conclusiones por cada objetivo y uno general.

De acuerdo a lo anterior, y como forma de responder a los objetivos, primero se dará solución a los específicos y luego al general.

Consideraciones éticas

Al momento de aplicar una investigación en el área de la psicología, es fundamental velar por el cumplimiento de los principios básicos que permitan cuidar la población investigada, la veracidad de los datos obtenidos y la salud mental de los investigadores.

En ese orden de ideas, la Ley N° 1090, 2006 es la primera a tener en cuenta, ya que esta regula el ejercicio de la Psicología en Colombia y en la que se dicta el Código Deontológico y Bioético y otras disposiciones. De acuerdo con el Título II Disposiciones Generales, Artículo 2 de los Principios Generales y el Principio Universal 9, que corresponde a la Investigación con participantes humanos: “el psicólogo aborda la investigación respetando la dignidad y el bienestar de las personas que participan y con pleno conocimiento de las normas legales y de los estándares profesionales que regulan la conducta de la investigación con participantes humanos” (Congreso de la República de Colombia, 2006, p. 2).

Además, de acuerdo a lo estipulado en el título 9: INVESTIGACIÓN Y DOCENCIA, en general se velará por un uso adecuado de la información y por la integridad de los participantes de la investigación.

Más concretamente, según lo postulado en el Artículo 49, y en concordancia con el objetivo de esta investigación, los resultados obtenidos estarán direccionados a traer un aporte a la psicología, cuidando el cumplimiento de las normas respectivas y compartiendo las

conclusiones en beneficio de estudiantes y colegas. (Congreso de la República de Colombia, 2006, p. 17).

El Artículo 50 se aplicará a través de la evitación de daño, omitiendo acciones que puedan llevar a una afectación negativa y, en caso de presentarse alguna, se tomarán las medidas correspondientes para estabilizar a la persona y no causar un daño mayor. (Congreso de la República de Colombia, 2006, p. 17)

El Artículo 51 dispone que, de conocerse el riesgo de una afectación negativa, esta se debe informar y tener consentimiento informado por parte de los participantes. Al respecto, en la presente investigación no se prevé riesgo alguno, pero se hará uso de un consentimiento informado que advierta que puede haber situaciones imprevistas. (Congreso de la República de Colombia, 2006, p. 18)

Y el Artículo 53 se ejecutará mediante el respeto por la dignidad de la población, especialmente en cuanto a aspectos como la sexualidad, situaciones incapacitantes y/o circunstancias que generen un drama social. Para garantizar esto se sostendrá el secreto profesional y no se utilizarán nombres que den posibilidad a reconocer al propietario de cualquier información recolectada. (Congreso de la República de Colombia, 2006, p. 18)

La presente investigación también cumple con la Resolución 8430 de 1993, Por la cual se establecen las normas científicas, técnicas y administrativas para la investigación en salud, específicamente con el título I, capítulo 1, artículo 4, inciso a) que designa que las investigaciones en salud velarán por lograr un aporte al conocimiento de la salud humana, incluyendo a psicológica. Esta investigación, como ya se ha visto, busca aportar al conocimiento de los niveles

de clima organizacional y satisfacción laboral, lo cual hace parte de la salud mental en el trabajo. (Ministerio de Salud de Colombia, 1993, p. 1)

Además, en el Título 2, capítulo 1, artículo 5, se indica la necesidad de respetar su dignidad y garantizar sus derechos y bienestar, para lo cual ya se ha mencionado que se utilizará un consentimiento informado, además de que se tomarán las conductas propias de un profesional en psicología, como el silencio profesional. (Ministerio de Salud de Colombia, 1993, p. 2)

El artículo 6 expresa cuáles son los criterios para desarrollar investigaciones en personas, entre ellas: a) que se ajusten a principios éticos y científicos que la justifiquen; c) se realizará solo cuando no haya una mejor forma de obtener los resultados buscados; d) debe prevalecer la seguridad de la población y avisar los riesgos; e) contar con un consentimiento informado escrito; f) deberá ser realizada por personal profesional capaz de velar por el bienestar de la población. Cada uno de estos aspectos se cumple como ya se ha revisado anteriormente. (Ministerio de Salud de Colombia, 1993, p.2)

En el artículo 8 se habla de la protección de la identidad, haciendo uso de ella solo cuando sea necesario y con aceptación del individuo. En la presente investigación no se usarán los nombres de las participantes. (Ministerio de Salud de Colombia, 1993, p. 2)

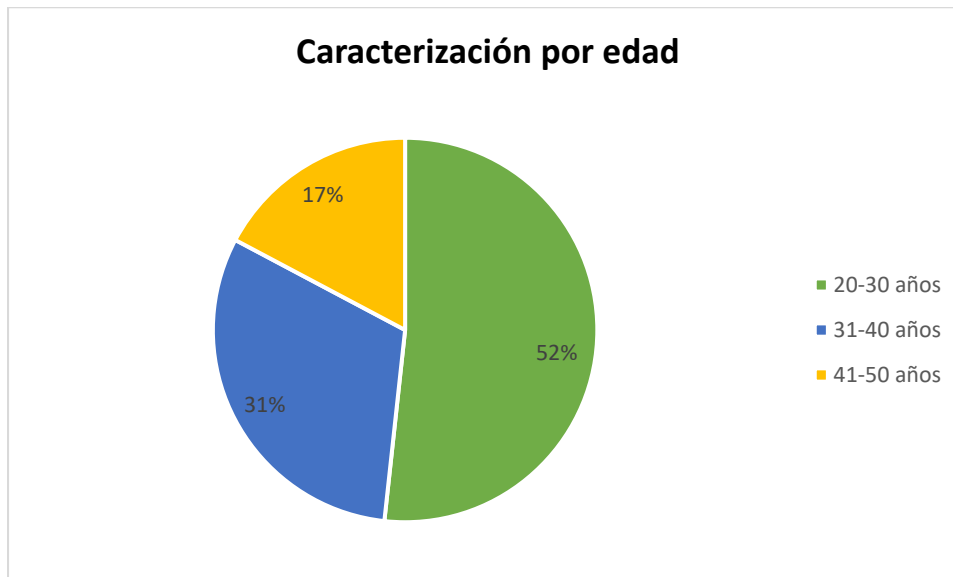
Por último, en el artículo 11, donde se especifican los tipos de riesgo que puede tener una investigación. En el caso de la presente se encuentra categorizada como Investigación sin riesgo, ya que no se afectan las condiciones fisiológicas ni mentales para su ejecución. (Ministerio de Salud de Colombia, 1993, p. 3)

Resultados

A continuación, se presentan los resultados obtenidos en la aplicación de las pruebas. En primer lugar, se muestran los hallazgos en el orden de los objetivos específicos. En primer lugar, la caracterización por edad y sexo, y luego se muestran los resultados de las pruebas por subvariables seguidas de la variable correspondiente.

Caracterización por edad y sexo

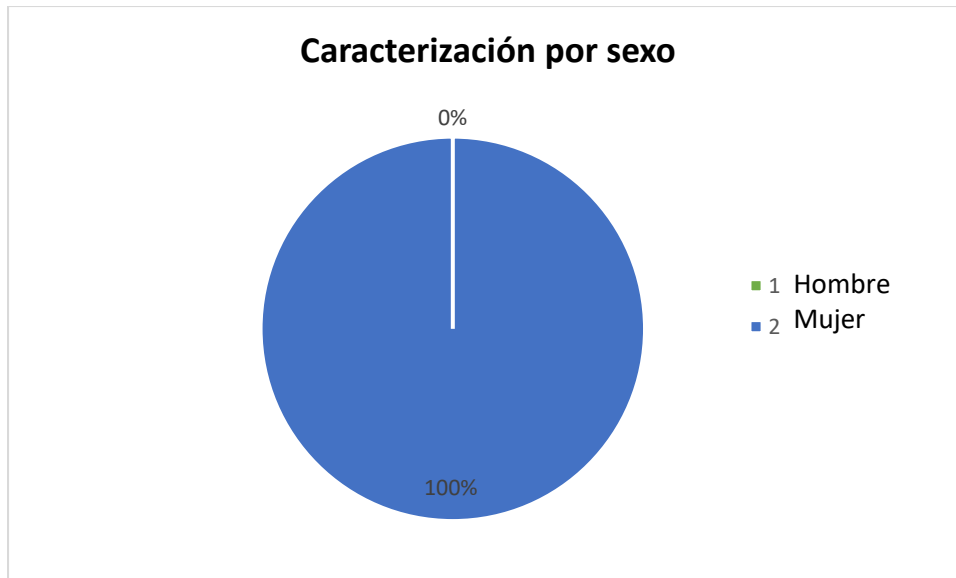
Edad



Gráfica 2. Caracterización por edad. Fuente: Elaboración propia

Entre los participantes en la presente investigación se encuentra que predominan las edades más jóvenes y mientras mayor es la edad menos cantidad de auxiliares de enfermería se encuentran.

Sexo

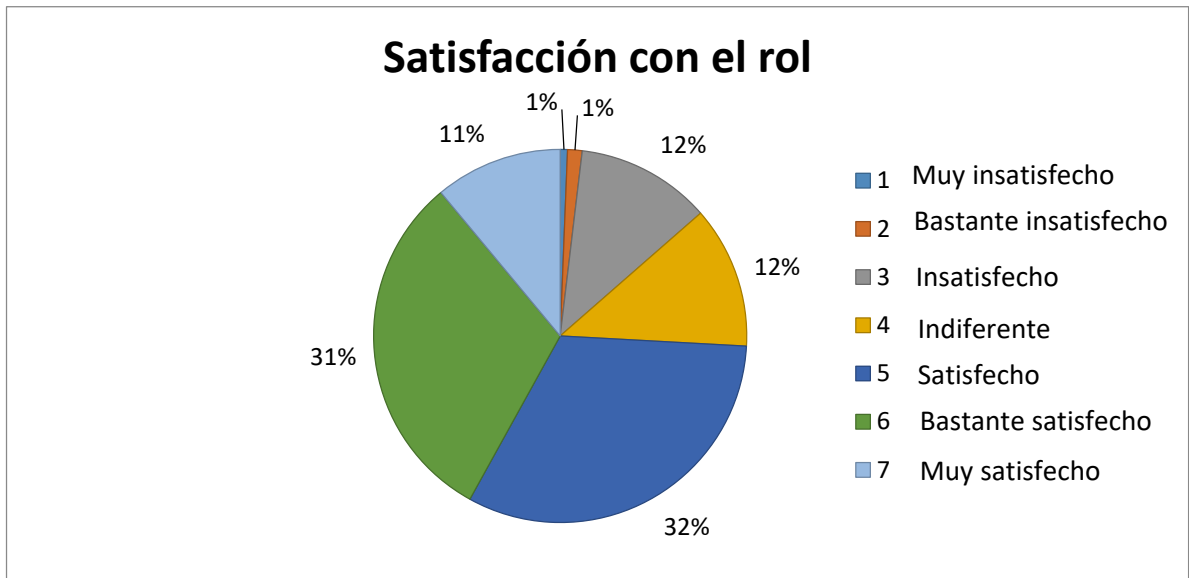


Gráfica 3. Caracterización por sexo. Fuente: Elaboración propia.

Se encuentra que en el laboratorio clínico solo trabajan mujeres en el cargo de auxiliar de enfermería.

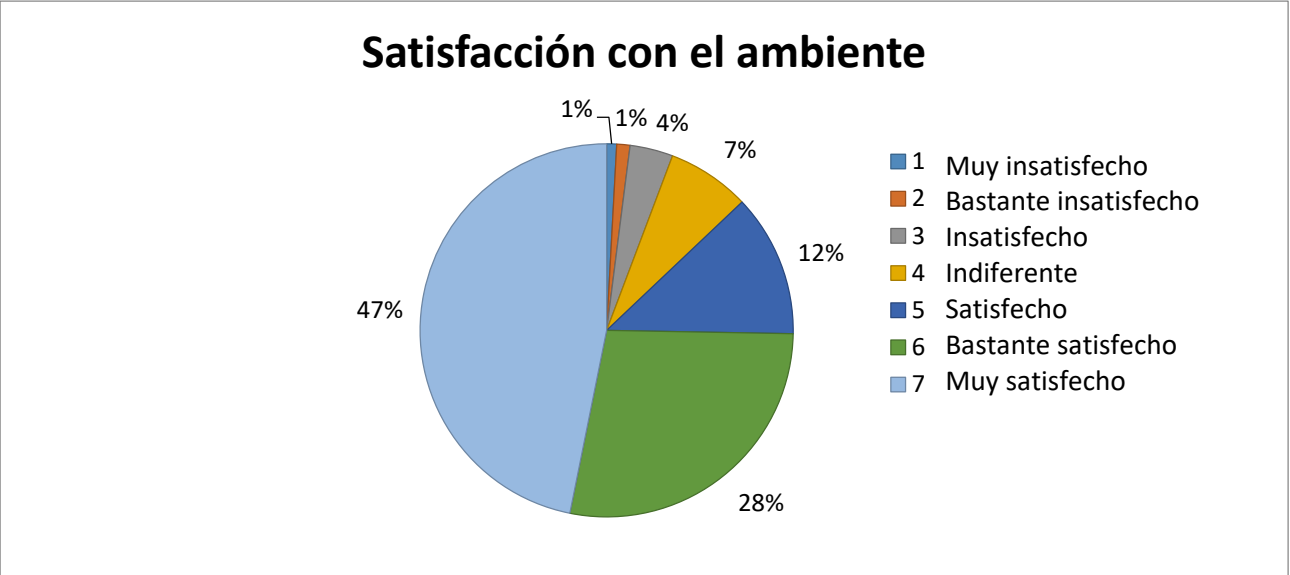
Como respuesta al primer objetivo específico se encuentra que la población está constituida completamente por mujeres, y sus edades son predominantemente jóvenes y en menor cantidad según va aumentando la edad.

Satisfacción Laboral



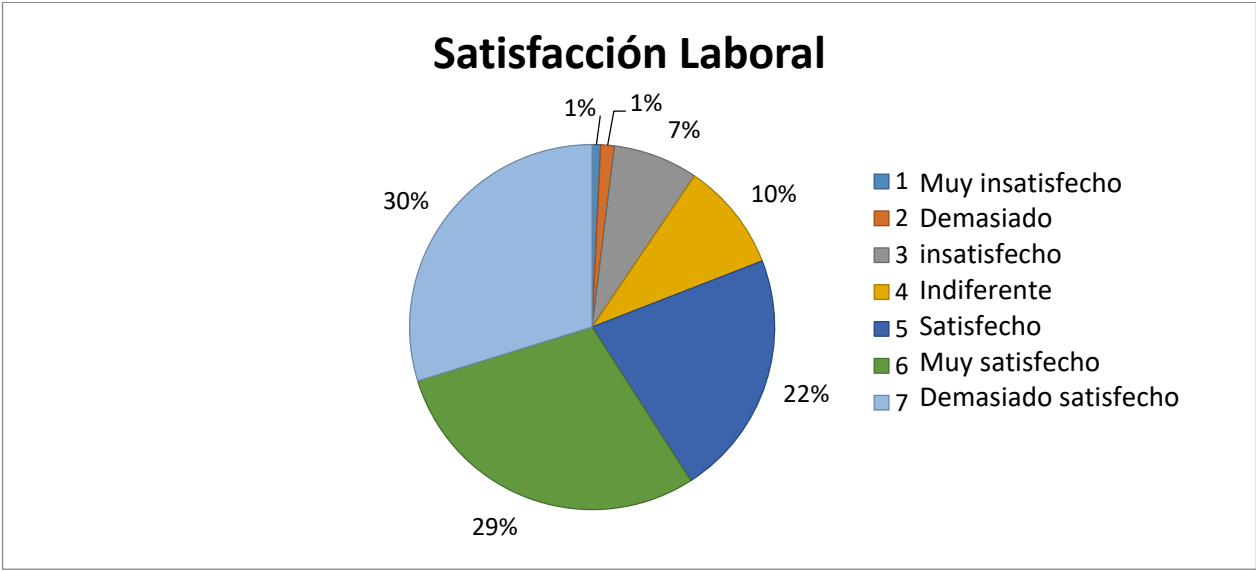
Gráfica 4. Satisfacción laboral con el rol. Fuente: Elaboración propia

Se evidencia que la mayor parte de los participantes se encuentran satisfechos o bastante satisfechos respecto al rol que cumplen en su trabajo y son pocos los que tienden a estar insatisfechos o indiferentes. Se entiende entonces que, respecto al rol, el grado de satisfacción es elevado.



Gráfica 5. Satisfacción laboral con el ambiente. Fuente: Elaboración propia.

Ahora bien, respecto a la satisfacción con el ambiente laboral se encuentra que $\frac{3}{4}$ de los participantes están entre “bastante satisfechos” y “muy satisfechos”, definiendo que la satisfacción laboral se ve altamente influenciada por la satisfacción con el ambiente en que llevan a cabo su trabajo.

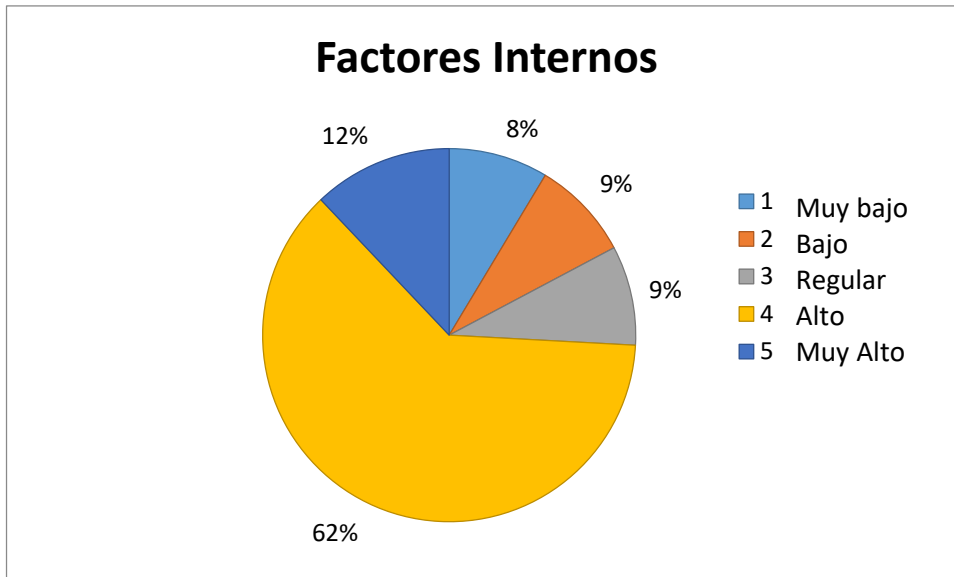


Gráfica 6. Satisfacción laboral. Fuente: Elaboración propia

En consecuencia, con los datos anteriores, se halla un alto grado de satisfacción laboral, donde a mayor insatisfacción se encuentra menos cantidad porcentual de respuestas.

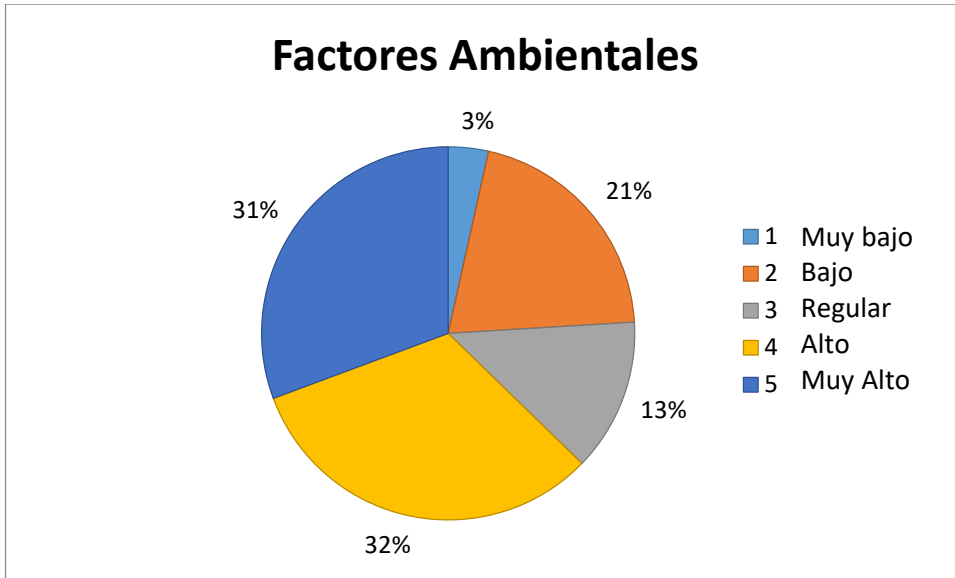
En definitiva, la satisfacción laboral de la población, a la que se refiere el segundo objetivo específico, se identifica que es alta, en especial debido al ambiente laboral.

Clima Organizacional



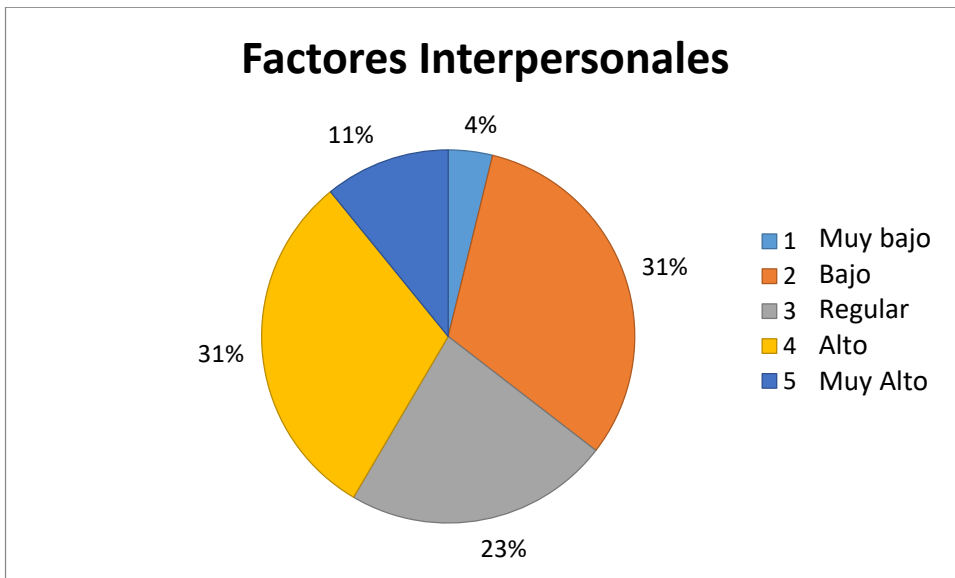
Gráfica 7. Factores internos del clima organizacional. Fuente: Elaboración propia.

Se interpreta que el clima organizacional, en relación a los factores internos, está en un nivel “alto” y “muy alto”. Es decir que la mayoría de los participantes se identifica en un alto grado con la empresa y se percibe como dispuesto a las actividades propuestas por la empresa, tanto las propias de su labor, como las demás actividades que no son de su labor, pero se llevan a cabo en la empresa con otros fines.



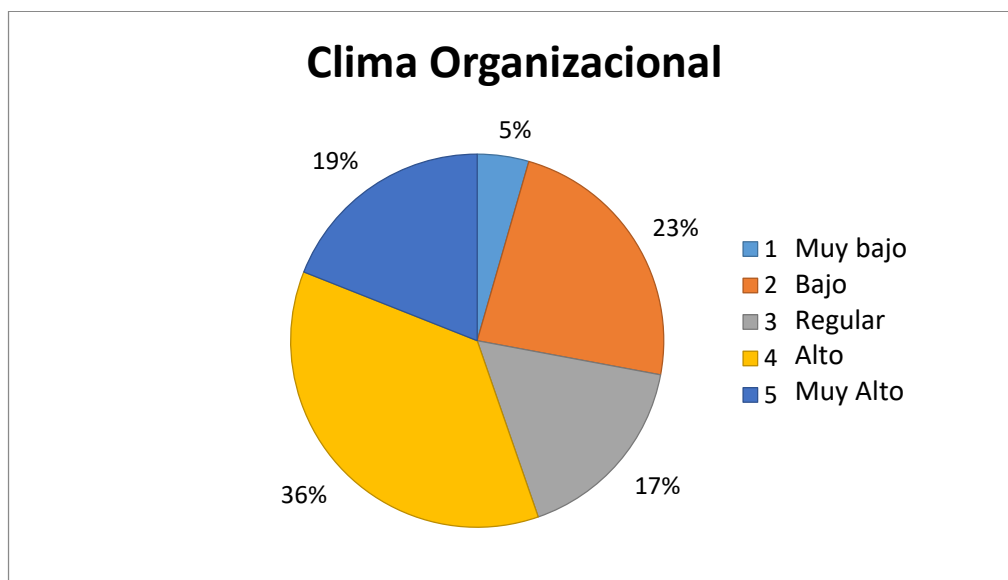
Gráfica 8. Factores ambientales del clima organizacional. Fuente: Elaboración propia.

Respecto la mayoría de los participantes considera que los factores ambientales son aspectos que aportan en alto grado a un clima organizacional positivo, es decir que, circunstancias como el entorno físico, el pago y el tiempo son adecuados para su labor.



Gráfica 9. Factores interpersonales de clima organizacional. Fuente: Elaboración propia.

En cuanto a los factores interpersonales se evidencian dos perspectivas contrarias, donde una parte alta de los participantes manifiestan que los factores interpersonales afectan negativamente el clima organizacional, mientras que una cantidad similar evalúa que estos aspectos pueden aportar a un clima organizacional positivo. También se encuentra una cantidad moderada de personas que indican que las condiciones interpersonales no afectan de manera suficiente ni negativa ni positivamente. Se entiende pues que la mayor parte de las participantes encuentran en los factores interpersonales un posible punto por mejorar si se quiere obtener un clima organizacional adecuado.



Gráfica 10. Clima organizacional. Fuente: Elaboración propia.

En coherencia con los resultados anteriormente expuestos sobre el clima organizacional, se reconoce que a nivel global esta variable tiene un nivel “alto”, sin embargo, también tiene

aspectos por mejorar, ya que se encuentra una mayor parte de personas que evalúan que hay aspectos positivos para el clima organizacional, pero también hay una cantidad considerable de respuestas que avisan de aspectos negativos para el mismo.

Como respuesta al tercer objetivo específico se concluye respecto a esta variable que los factores personales y ambientales son puntos que marcadamente elevan el nivel del clima organizacional, mientras que los factores interpersonales lo disminuyen, pero a nivel global se logra ver que son más las circunstancias que promueven un clima organizacional adecuado, mientras que se debe atender a otras circunstancias que lo obstaculizan.

Discusión

Retomando los resultados sobre la satisfacción laboral, se tiene que, respecto al rol, la mayoría de las participantes se encontraban “satisfechas” o “muy satisfechas”; respecto al ambiente se encontraban “demasiado satisfechas” o “muy satisfechas”; en consecuencia, la mayoría de las participantes tenían un grado “demasiado alto” o “muy alto” de satisfacción laboral. Además, sobre el clima organizacional, se obtuvo que la mayor parte de las participantes consideran que tanto los factores internos como los ambientales aportan en “alto” o “muy alto” grado al clima organizacional; también se halló que para la mayoría de las participantes los factores interpersonales pueden estar promoviendo un clima organizacional adecuado o simplemente no aportarle; consistentemente, el grado de clima organizacional que consideran las participantes en el laboratorio clínico es “alto” o “muy alto”.

Ahora bien, otras investigaciones que se han tenido en cuenta como antecedentes, han obtenido resultados similares. Entre ellas se tienen las de Nava, Hernández, Hernández, Pérez, Hernández, Matu, Balseiro (2013), Rivera, Rincón y Flórez (2018), Rojas y Álvarez (2018) y Picón (2008) en las que coincide el hecho de tener un nivel alto de satisfacción laboral o clima organizacional en la población. Adicionalmente, las investigaciones de Ramos y Tejera (2017), Chiang, Salazar, Huerta y Nuñez (2008) y Rodríguez, Paz, Lizana y Cornejo (2011), en los que se encontró una relación positiva entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, por lo que coincide en los resultados positivos en ambas variables, aunque en el presente trabajo no se haya buscado una relación entre ambos.

Por otro lado, se encontraron investigaciones con resultados contrarios a los del presente estudio, entre ellas está la de Arias y Arias (2014), en el que se encontró una relación baja entre

las dos variables, y las de Ceballos y Ceballos (2008) y Toro, Salazar y Gómez (2011), que revelaron un clima organizacional débil y un bajo nivel de satisfacción laboral respectivamente en las poblaciones de sus estudios.

Considerando los resultados revisados, surge la pregunta sobre qué es lo que determina la diferencia entre encontrar un nivel alto o bajo sea de clima organizacional o de satisfacción laboral. En algunos casos es necesario considerar la manera en que los investigadores expresan los resultados; por ejemplo, Arias y Arias (2014) explican que la relación entre clima organizacional y la satisfacción laboral es baja en comparación a la relación entre dimensiones como flexibilidad y reconocimiento. En el estudio de Ceballos y Ceballos (2008) se encuentra una posible explicación al bajo nivel de clima organizacional, que corresponde al hallazgo de un estilo gerencial autocrático, donde los empleados no tienen ninguna manera de expresarse ante sus jefes respecto a las órdenes que reciben. Adicionalmente, en el estudio realizado por Del Toro, Salazar y Gómez (2011), se encontró que la empresa no brinda suficientes oportunidades de promoción, por lo que la mayoría de los empleados se mostró insatisfecha, y este hecho afectó significativamente la satisfacción laboral. No obstante, las investigaciones cuyos resultados fueron semejantes a los de la presente investigación, presentaron condiciones laborales que no afectaban negativamente las variables estudiadas, y en los casos que se hallaron dimensiones negativas, la afectación no fue suficiente para reducir el nivel significativamente.

Conclusiones

Teniendo en cuenta la información expuesta, se concluye que en la muestra de esta investigación:

- El nivel de la satisfacción laboral es alto.
- El clima se define como altamente adecuado.
- Los factores interpersonales el clima organizacional son de un nivel bajo, sin embargo, su afectación no es suficiente para generar un nivel bajo de clima organizacional.
- La mayor parte de las enfermeras del área de laboratorio clínico tiene edades entre 20 y 30 años.

Referencias

Arias W, Arias G, (2014). Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en una pequeña empresa del sector privado. *Ciencia y Trabajo*, 16 (51), pp. 185-191.

Recuperado de: <https://scielo.conicyt.cl/pdf/cyt/v16n51/art10.pdf>

Brito, C.; Pitre, R. y Cardona, D. (2020). Clima Organizacional y su Influencia en el Desempeño del Personal en una Empresa de Servicio. *Información tecnológica*, 31(1), 141-148.

<https://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000100141>

Cárdenas, L.; Arciniegas, Y. C.; Barrera, M. (2009) Modelo de intervención en clima organizacional. *International Journal of Psychological Research*, vol. 2, núm. 2, pp. 121-127 Universidad de San Buenaventura Medellín, Colombia Disponible en:

<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=299023513005>

Ceballos, K. y Ceballos, G. A. (2008). Diagnóstico del clima organizacional en una empresa de producción de aceite de palma africana de la ciudad de Santa Marta 2006. *Clío América*, 2(3), 111-121. <https://doi.org/10.21676/23897848.357>

Chiang, M. M.; Salazar, C. M.; Huerta, P. C.; Partido, A. N.; (2008) Clima organizacional y satisfacción laboral en organizaciones del sector estatal (Instituciones públicas) Desarrollo, adaptación y validación de instrumentos. *Universum* v.23 n.2 Talca.

Recuperado de: https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0718-23762008000200004&script=sci_arttext

Congreso de la República Colombia (2006) Ley 1090. Diario Oficial – Edición 46.383.

Recuperado de:

https://www.unisabana.edu.co/fileadmin/Archivos_de_usuario/Documentos/Documentos_Investigacion/Docs_Comite_Etica/Ley_1090_2006_-_Psicologia_unisabana.pdf

COPEME (2009) Medición del Clima Laboral para IFM'S.

Del Toro, J., Salazar, M. C., & Gómez, J. (2011). Clima organizacional, satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en trabajadores de una PYME de servicios de ingeniería. *Clío América*, 5(10), 204-227. Recuperado de:

<https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=2&ved=2ahUKEwiCmrfimvroAhVrg-AKHSxbAEgQFjABegQIAxAB&url=https%3A%2F%2Fdialnet.unirioja.es%2Fdescarga%2Farticulo%2F5114801.pdf&usg=AOvVaw1baamxdiiYVoxwvYs1uGb6>

Hannoun, G. (2011) Satisfacción Laboral, Universidad Nacional de Cuyo, Argentina. Recuperado de:

https://tesisfcp.bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/4875/hannouncetrabajodeinvestigacion.pdf

Hernández, R.; Fernández, C. y Baptista, p. (2014) Metodología de la Investigación. Sexta Edición. Ed. McGraw-Hill / Interamericana Editores, S.A. DE C.V. México. ISBN: 978-1-4562-2396-0.

Hernández, V.; Rojas, M. F. (2011) propuesta de creación de un instrumento de medición de clima organizacional para una industria farmacéutica. Universidad ICESI, Santiago de Cali. Recuperado de:

https://repository.icesi.edu.co/biblioteca_digital/bitstream/10906/66959/1/propuesta_creacion_instrumento.pdf

Juárez-Adauta, S., (2012). Clima organizacional y satisfacción laboral. *Revista Médica del Instituto Mexicano del Seguro Social*, 50(3),307-314. ISSN: 0443-5117. Recuperado de:
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=4577/457745495014>

Kunze, F., Boehm, S. A. y Bruch, H., (2011) Age Diversity, Age Discrimination Climate and Performance Consequences—A Cross Organizational Study, *Journal of Organizational Behavior* 32 (2011), pp. 264-290. Disponible en:
<https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1002/job.698>

Likert, R. (1967). *The human organization: its management and values*. McGraw-Hill.

Manosalvas, C. A.; Manosalvas, L. O. y Nieves, J. (2015). El clima organizacional y la satisfacción laboral: un análisis cuantitativo riguroso de su relación. *AD-minister*, (26),5-15. ISSN: 1692-0279. Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/adter/n26/n26a1.pdf>

McGregor, D. M., (1960), *The Human Side of Enterprise*, Readings in Managerial Psychology, Third Edition. Disponible en:
http://web.mit.edu/curhan/www/docs/Articles/15341_Readings/Motivation/McGregor_The_Human_Side_of_Enterprise.pdf.

Meliá, J.L. y Peiró, J.M. (1998) *Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23*. Universitat de València.

Ministerio de Salud de Colombia (1993) RESOLUCION NUMERO 8430 Recuperado de:
<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/RESOLUCION-8430-DE-1993.PDF>

Molina, E. (2004) Pautas metodológicas para la realización de estudios de clima organizacional. *Gestión en el tercer milenio*. 13 (7). 35-38.

Ortiz, L.; Ortiz, L. E.; Coronell, R. D.; Hamburger, K.; Orozco, E. (2019) Incidencia del clima organizacional en la productividad laboral en instituciones prestadoras de servicios de salud (IPS): un estudio correlacional. Revista Latinoamericana de Hipertensión. Vol. 14 – N° 2. Recuperado de:
http://www.revhipertension.com/rlh_2_2019/colombia_incidencia%20del%20clima%20organizacional.pdf

Picón, A.M., (2008) Estudio de clima organizacional en la empresa colombiana de extrusión EXTRUCOL S.A. Universidad Pontificia Bolivariana, Piedecuesta. Recuperado de:
https://repository.upb.edu.co/bitstream/handle/20.500.11912/690/digital_17327.pdf?sequence=1

Ponce, Judith; Reyes, Hortensia; Ponce, Gandhi. (2019) Satisfacción laboral y calidad de atención de enfermería en una unidad médica de alta especialidad. Revista de Enfermería del Instituto Mexicano del Seguro Social, [S.l.], v. 14, n. 2, p. 65-73. ISSN 2448-8062.
Disponible en:
http://revistaenfermeria.imss.gob.mx/editorial/index.php/revista_enfermeria/article/view/576/552

Pulido, C (2010). Clima organizacional. Lima, Perú: Mantaro

Ramos, D. C. (2012) El Clima Organizacional, definición, teoría, dimensiones y modelos de Abordaje. Universidad Nacional Abierta y a Distancia. Sede Fusagasugá. Recuperado de:
[http://www.bibliopsi.org/docs/carreras/obligatorias/CFP/trabajo/filippi/Practicos%20Trabajo%20Filippi%20\(1\)/Brunet%20-](http://www.bibliopsi.org/docs/carreras/obligatorias/CFP/trabajo/filippi/Practicos%20Trabajo%20Filippi%20(1)/Brunet%20-)

%20El%20clima%20de%20trabajo%20en%20las%20organizaciones.%20Caps%201,%202%20y%204..pdf

Ramos, V., & Tejera, E. (2017). Estudio De Relaciones Entre Cultura, Clima Y Fuerza De Clima Laboral en Ecuador. *Acción Psicológica*, 14(2), 225–239. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/3440/344054646015.pdf>.

Rivera, D. A.; Rincón, J. E. y Flórez, S. R. (2018) Percepción del Clima organizacional: Un análisis desde los Macroprocesos de una ESE. *Revista Espacios*, Vol. 39 (Nº 19).
Recuperado de:
<https://bonga.unisimon.edu.co/bitstream/handle/20.500.12442/2166/Percepci%C3%B3n%20del%20Clima%20organizacional.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Robbins, S. P. y Judge, T. A. (2013) *Comportamiento Organizacional*. Decimoquinta Edición. Ed. Pearson, México. ISBN: 978-607-32-1980-8.

Rodríguez, A. A.; Paz, M.; Lizana, J.; Cornejo, F. (2011) Clima y satisfacción laboral como predictores del desempeño: en una organización estatal chilena. *Salud & Sociedad*, vol. 2, núm. 2, mayo-agosto, 2011, pp. 219-234. Universidad Católica del Norte, Antofagasta, Chile. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=439742466007>

Rodríguez, E., (2016) El clima organizacional presente en una empresa de servicio. *Revista Educación en Valores*. Universidad de Carabobo. Enero-Junio 2016 Vol.1 N° 25
Recuperado de <http://servicio.bc.uc.edu.ve/multidisciplinarias/educacion-en-valores/v1n25/art01.pdf>

Rojas, W.; Álvarez, G. A. (2018) Fortalecimiento del clima organizacional en los laboratorios clínicos de Servicios de Salud UNLAB S.A.S a nivel nacional en el 2018. Universidad de

Antioquia, Medellín. Recuperado de:

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

Sagredo P, A (2012) Clima organizacional en la gestión del cambio para el desarrollo de la organización. *Una aproximación conceptual. Memorias Convención Internacional de Salud Pública*. La Habana.

Segredo A.M. (2010) Clima organizacional en la gestión del coordinador docente de estado en la Misión Médica Cubana. República Bolivariana de Venezuela, 2009 [tesis]. La Habana: Escuela Nacional de Salud Pública. Recuperado de:
<http://files.sld.cu/reveducmedica/files/2011/05/30-tesis-alina-segredo.pdf>

Vázquez, A. (2016) El clima organizacional como factor de desempeño en la empresa MELTEC de Oriente Ltda. en el departamento de Boyacá. Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD. Recuperado de:
<https://stadium.unad.edu.co/preview/UNAD.php?url=/bitstream/10596/9043/1/12253206.pdf>

Yslado, R. M.; Norabuena Figueroa, R. P., Loli Poma, T. P., Zarzosa Marquez, E., Padilla Castro, L., Pinto Flores, I. y Rojas Gamboa, A. (2019). Síndrome de burnout y la satisfacción laboral en profesionales de la salud. *Horizonte Médico (Lima)*, 19(4), 41-49.
<https://dx.doi.org/10.24265/horizmed.2019.v19n4.06>

Zavala, M.H., Cantoral, A.H., Nava Galán, M.G., López, M.T., Ramírez, M.G., Miranda, R.M., y Almario, C.L. (2013). Satisfacción laboral del profesional de enfermería en cuatro instituciones de salud. *Enfermería Universitaria*, 9, 7-15. Recuperado de:

[https://www.semanticscholar.org/paper/Satisfacci%C3%B3n-laboral-del-profesional-de-enfermer%C3%ADa-Zavala-](https://www.semanticscholar.org/paper/Satisfacci%C3%B3n-laboral-del-profesional-de-enfermer%C3%ADa-Zavala-Cantoral/1dedadcd238aed4be6e4627cf561056c34fa2d21#citing-papers)

[Cantoral/1dedadcd238aed4be6e4627cf561056c34fa2d21#citing-papers](https://www.semanticscholar.org/paper/Satisfacci%C3%B3n-laboral-del-profesional-de-enfermer%C3%ADa-Zavala-Cantoral/1dedadcd238aed4be6e4627cf561056c34fa2d21#citing-papers)

Apéndice

A. CONSENTIMIENTO INFORMADO

Fecha:

Investigación: Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en Empleados de un Centro de Salud, Medellín 2020-2.

Yo, _____ con
C.C. _____, certifico que sido informado(a) con suficiente claridad con respecto a esta investigación, sus objetivos, procedimientos y la razón por la cual se convoca y propone la realización de estas encuestas. Certifico también que doy mi consentimiento para participar libre y voluntariamente, como modo de recolección de información para la investigación: “Clima organizacional y satisfacción laboral en empleados de un centro de salud, Medellín 2020-2”, adelantada por las estudiantes de psicología

_____, de la Corporación Universitaria Minuto de Dios, sede Bello, con el objetivo de describir el nivel de clima organizacional y la satisfacción laboral en empleados de una empresa prestadora de servicios de salud en Medellín, Colombia en el semestre 2020-2.

riesgos, uso y manejo de la información

Además, doy fe de que se me ha explicado que la información recaudada tendrá un uso meramente académico, como parte de la tesis que permitirá los grados profesionales de las estudiantes investigadoras que realizan el presente estudio; las respuestas a las encuestas será

información anónima y privada, de manera que no habrá consecuencias a nivel laboral por las respuestas dadas. Además, solo se presentarán los resultados globales después de haberlos sistematizado a través de documentos de Excel e interpretarlos de forma cuantitativa por frecuencia de respuesta, mostrándose como gráficas. Por último, soy conocedor(a) de que tengo la autonomía suficiente para abstenerme de responder total o parcialmente las preguntas que me sean formuladas y para retirar mi colaboración cuando a bien lo considere y sin necesidad de justificación alguna.

FIRMA PARTICIPANTE

C.C.

FIRMA DEL PROFESIONAL

C.C.

FIRMA DEL PROFESIONAL

C.C.